UNIVERSITÀ CATTOLICA DEL SACRO CUORE

Sede di Milano

Dottorato di ricerca in Social Work
and Personal Social Services

Ciclo XXXVI
S.S.D. - SPS/07

Le relazioni scritte degli assistenti sociali: dinamiche di rappresentazione e intento emancipatorio. Una ricerca qualitativa con la tecnica della *Community of Practice*.

Tutor: Prof.ssa Maria Luisa Raineri

Co-tutor: Prof. Paolo Gomarasca

Tesi di dottorato di:
Sofia Masciocchi
Matricola 5014555

Anno Accademico 2024/2025

ABSTRACT

Le relazioni scritte degli assistenti sociali: dinamiche di rappresentazione e intento emancipatorio. Una ricerca qualitativa con la tecnica della *Community of Practice*.

La scrittura di relazioni sociali (report) rappresenta un'attività significativa nella pratica professionale di aiuto dell'assistente sociale, non solamente in termini di tempo (Cabiati, 2015; Lillis et al., 2020), ma soprattutto in termini di impatto che questa attività ha sulla vita delle persone che si rivolgono ai servizi sociali (Roose et. al., 2009; McDonald et. al., 2015). La letteratura nazionale e internazionale sul tema della scrittura di servizio sociale focalizza l'attenzione sulle competenze tecniche in termini di organizzazione dei contenuti, chiarezza espositiva, sinteticità, accuratezza - in particolare nella manualistica di riferimento (Ricucci, 2009; Quaglia, 2010; Bini, 2018; Healy & Mulholland, 2019; Rai, 2021; Gagliardi, 2022) - e sugli aspetti pedagogici di *social work education* (Alter e Adkins, 2001, 2006; Grise-Owens e Crum, 2012; Nelson e Weatherald, 2014; Houston e McColgan, 2014; Nkateng & Wharton, 2015; Thomas et. al., 2016). La scrittura d'altra parte è un'occasione di messa in campo della discrezionalità tipica del lavoro sociale e ha importanti implicazioni etiche, oltre che metodologiche (Carney and Koncel 1994; Taylor, 2008). Le riflessioni del *Critical Anti-Oppressive Social Work* (Dominelli 2002; Dalrymple e Burke, 2006; Thompson, 2016; Sanfelici, 2024) - con una prospettiva costruzionista post-moderna (Fook, 2016; Healy, 2014) - e del *Relational* Social Work (Donati, 1991; Folgheraiter, 1998; 2011), ci aiutano a riconoscere il testo scritto come un potente veicolo di "discorsi" e "narrazioni" (Parton & O'Byrne, 2000; Taylor e White, 2000) e come un potenziale strumento d'aiuto in termini di riconoscimento, *empowerment* e partecipazione (Roose et. al., 2009; Krumer-Nevo e Sidi, 2012a, 2012b; Humpreys e Kertesz, 2013; Weiss-Gal et. al., 2014; Roets et. al. 2015, 2017; Krumer-Nevo, 2020; Raineri e Landi, 2023). La tesi dottorale qui presentata illustra il lavoro di ricerca condotto, negli anni 2021 – 2023 in Italia, secondo un approccio qualitativo nell'ambito di una *Practice Research* (Uggerhøj, 2011). Attraverso lo strumento del *Focus Group online*, dell'analisi documentaria e della *Community of Practice* (Wenger, 1998), la ricerca ha coinvolto 49 assistenti sociali e raccolto 33 report per comprendere come la scrittura, in quanto pratica professionale, si inserisce nella relazione di aiuto di servizio sociale. La ricerca ha avuto come finalità l'esplorazione dell'intento emancipatorio del lavoro sociale nella pratica professionale di scrittura di report da parte di assistenti sociali. A partire da un'analisi *data-driven* e *theory-driven* (Braun & Clarke, 2006), nella tesi dottorale vengono proposte riflessioni in merito alle caratteristiche dei report scritti da assistenti sociali e ai vissuti e le opinioni dei professionisti sul tema. Inoltre viene presentato un approfondimento sul concetto di potere nella pratica professionale di scrittura connesso alle dinamiche di rappresentazione e narrazione delle storie di vita e sulle potenzialità oppressive e al contempo emancipatorie dei testi di servizio sociale per le persone che si rivolgono ai servizi. L'attenzione viene portata infine sui livelli di partecipazione nei processi di scrittura, offrendo l'opportunità di approfondire il tema dell'identità della scrittura professionale di servizio sociale.

Parole chiave: Social Work, Critical, Relational Social Work, Lavoro Sociale, assistenti sociali, scrittura, report, potere, empowerment, partecipazione, focus group, analisi documentaria, Community Of Practice

INDICE

INTRODUZIONE **1**

NOTA: POSIZIONAMENTO PERSONALE 4

PARTE PRIMA: I RIFERIMENTI TEORICI

CAPITOLO 1.

LA SCRITTURA DI SERVIZIO SOCIALE: ELEMENTI INTRODUTTIVI E STATO DELL'ARTE **6**

1.1 QUANDO E PERCHÉ SI SCRIVE NEL SERVIZIO SOCIALE: DEFINIZIONI E RIFERIMENTI NEL CONTESTO NAZIONALE **6**

1.1.1 DOCUMENTAZIONE E STORIA DEL SERVIZIO SOCIALE 7

1.1.2 DEFINIZIONI E FINALITÀ DELLA SCRITTURA DI SERVIZIO SOCIALE 8

1.1.2.1 La relazione sociale scritta o report *10*

1.1.3 IMPLICAZIONI ETICHE E SFIDE PER LA PROFESSIONE 11

1.1.4 LINEE GUIDA E INDICAZIONI NORMATIVE 14

1.2 LA SCRITTURA DI SERVIZIO SOCIALE NELLE PUBBLICAZIONI MANUALISTICHE E DI RICERCA **18**

1.2.1. NOTA METODOLOGICA 18

1.2.2 LA SCRITTURA NEI MANUALI DI SERVIZIO SOCIALE PER LA FORMAZIONE DI BASE 18

1.2.3 LE RICERCHE SULLA SCRITTURA DI SERVIZIO SOCIALE 21

1.2.3.1 Le ricerche di social work education: le competenze di scrittura degli studenti di servizio sociale *22*

1.2.3.2 Le ricerche che utilizzano le cartelle sociali e i report come fonte documentale *25*

1.2.3.3 Le ricerche per l'analisi e lo sviluppo della pratica professionale di scrittura *26*

1.2.3.4 I principali gruppi di ricerca sul tema della scrittura di Servizio Sociale *28*

1.2.3.5 Le metodologie di ricerca utilizzate nelle ricerche sulla scrittura di Servizio Sociale *34*

CAPITOLO 2.

I FRAMEWORK TEORICI E I CONCETTI CHIAVE **36**

2.1 IL CRITICAL ANTI-OPPRESSIVE SOCIAL WORK - CA-OSW **38**

2.1.1 IL CONCETTO DI POTERE NELLA RELAZIONE PROFESSIONALE DI SERVIZIO SOCIALE 41

2.1.2 L'INCONTRO CON L'ALTERITÀ E LE DINAMICHE DI RAPPRESENTAZIONE: IL PROCESSO DI OTHERING 43

2.1.3 IL LINGUAGGIO E LA RETORICA NELLA COSTRUZIONE DI NARRATIVE E DISCORSI 46

2.2 IL RELATIONAL SOCIAL WORK - RSW **49**

2.2.1 IL CONCETTO DI PARTECIPAZIONE 50

2.3 IL DIALOGO TRA I PARADIGMI *CA-OSW* E *RSW* **53**

CAPITOLO 3.

LA SCRITTURA COME ATTO EMANCIPATORIO **55**

3.1 IL POTERE DI NARRAZIONE DELL'ALTRO **55**

3.2 EMPOWERMENT E PARTECIPAZIONE NELLA SCRITTURA DI SERVIZIO SOCIALE **58**

3.2.1 LE CARATTERISTICHE DEL REPORT CRITICO E PARTECIPATIVO 59

PARTE SECONDA: LA RICERCA EMPIRICA

CAPITOLO 4.

METODOLOGIA DELLA RICERCA **66**

4.1 FINALITÀ E DOMANDE DI RICERCA **66**

4.2 DISEGNO DI RICERCA E FASI DELLA RICERCA **67**

4.3 I PARTECIPANTI ALLA RICERCA **69**

4.3.1. INDIVIDUAZIONE DEI PARTECIPANTI E CAMPIONAMENTO 69

4.3.2. L'ACCESSO AL CAMPO 71

4.3.3 LE CARATTERISTICHE DEI PARTECIPANTI 72

4.4 GLI STRUMENTI DI RICERCA E LA RACCOLTA DATI **76**

4.4.1 I FOCUS GROUP 76

4.4.2 L'ANALISI DOCUMENTARIA 79

4.4.3 LA COMMUNITY OF PRACTICE 82

4.5 L'ANALISI DEI DATI **84**

4.6 I LIMITI DELLA RICERCA E GLI ASPETTI ETICI **87**

CAPITOLO 5.

I FOCUS GROUP CON ASSISTENTI SOCIALI E RESPONSABILI **90**

5.1 I *REPORT* SCRITTI DI SERVIZIO SOCIALE **91**

5.1.1 I TIPI E I DESTINATARI DEI REPORT: CATEGORIE ED ESEMPLIFICAZIONI 91
5.1.2 I TEMPI DELLA SCRITTURA: QUANTO SCRIVERE, QUANDO SCRIVERE E QUANTO TEMPO POTER DEDICARE 96
5.1.3 LA CURA DELLA FORMA E DEL LINGUAGGIO DEI REPORT 101
5.1.3 I CONTENUTI DEI REPORT: TRA INFORMAZIONI, VALUTAZIONI E PROPOSTE 105
5.1.4 FINALITÀ, FUNZIONI E OBIETTIVI DEI REPORT DI SERVIZIO SOCIALE 108

5.2 IL PROCESSO DI SCRITTURA DEI REPORT DI SERVIZIO SOCIALE 111

5.2.1 LA SCRITTURA IN ÉQUIPE: TRA LIMITI E POTENZIALITÀ DI CONFRONTO 114
5.2.2 LA COLLABORAZIONE CON I SERVIZI DEL TERRITORIO PER UNA SCRITTURA "IN RETE" 119
5.2.3 IL RUOLO DELLE FIGURE APICALI NEL PROCESSO DI SCRITTURA 121
5.2.3.1 L'esperienza di revisione dei coordinatori e responsabili 122
5.2.3.2 I documenti prodotti da coordinatori e responsabili 126
5.2.4 LA PARTECIPAZIONE DELLE PERSONE DIRETTAMENTE INTERESSATE 128

5.3 IL PUNTO DI VISTA DI ASSISTENTI SOCIALI E RESPONSABILI SULL'ATTIVITÀ DI SCRITTURA DI REPORT DI SERVIZIO SOCIALE 137

5.3.1 I VISSUTI DEGLI OPERATORI: TRA FATICHE E SODDISFAZIONI 137
5.3.2 LE OPINIONI DEGLI OPERATORI: IDEE, GIUDIZI E PENSIERI SULLA SCRITTURA PROFESSIONALE 145
5.3.2.1 La scrittura come strumento dell'assistente sociale 145
5.3.2.2 La scrittura come competenza dell'assistente sociale 149
5.3.2.3 Il report come riflesso dell'azione professionale 151
5.3.2.4 Stendere un report è un'occasione per riflettere e comunicare 152
5.3.2.5 Il paradosso della scrittura tra fatica e scarso riconoscimento 153
5.3.2.6 Quali sono le caratteristiche di un report "venuto bene"? 155
5.3.2.7 I report di servizio sociale devono essere oggettivi? 159
5.3.3 STRATEGIE E ACCORGIMENTI OPERATIVI NELL'ATTIVITÀ DI SCRITTURA DEGLI ASSISTENTI SOCIALI 163

CAPITOLO 6.

L'ANALISI DOCUMENTARIA 167

6.1 LA FORMA DEI REPORT 168

6.1.1 L'ORGANIZZAZIONE DEL TESTO 168
6.1.2 LA QUALITÀ E L'ACCESSIBILITÀ LINGUISTICA 171
6.1.3 LA FIRMA DEL REPORT 175

6.2 I CONTENUTI DEI REPORT 177

6.2.1 IL CONTESTO DI VITA DELLE PERSONE COINVOLTE 177
6.2.2 LA STORIA DI VITA DELLE PERSONE COINVOLTE 183
6.2.3 I PUNTI DI VISTA, LE OPINIONI E I DESIDERI DELLE PERSONE COINVOLTE 186

6.2.4 I PUNTI DI FORZA E LE AZIONI POSITIVE DELLE PERSONE 187
6.2.5 LE MODALITÀ DI COSTRUZIONE DEL REPORT 188

6.3 LE COSTRUZIONI RETORICHE NELLA RAPPRESENTAZIONE DELLE PERSONE 191

6.3.1 ASPETTI POSITIVI E INCORAGGIANTI - O VICEVERSA PROBLEMI 192
6.3.2 RISPETTOSE DELLE PERSONE - O VICEVERSA GIUDICANTI 196
6.3.3 EMPOWERMENT DELLE PERSONE E POTERE PROFESSIONALE 201
6.3.4. LA PROSPETTIVA DELLE PERSONE COINVOLTE 205

6.4 IL SENSO COMPLESSIVO DELLA NARRAZIONE 210

6.4.1. IL TITOLO E LA STORIA OMBRA 210

CAPITOLO 7.

LA COMMUNITY OF PRACTICE 217

7.1 IL PERCORSO DELLA *COMMUNITY OF PRACTICE* 218

7.1.1 I PARTECIPANTI 218
7.1.2 ASPETTATIVE E FINALITÀ DEL PERCORSO 219
7.1.3 L'ORGANIZZAZIONE DEGLI INCONTRI 220
7.1.4 LE DINAMICHE DI GRUPPO E GLI ATTEGGIAMENTI DEI PARTECIPANTI 223
7.1.5 I RIMANDI SUL PERCORSO E LE RICADUTE SULLA PRATICA PROFESSIONALE 227

7.2 LE TEMATICHE DI CONFRONTO 231

7.2.1 RIFLESSIONI SULLA SCRITTURA PROFESSIONALE 231
7.2.1.1 L'organizzazione del tempo lavoro 232
7.2.1.2 Gli aspetti etici: tutela della riservatezza, responsabilità e potere 233
7.2.1.3 Lo strumento del diario sociale 236
7.2.1.4 Le cornici teoriche e i corsi professionali 238
7.2.2 LA NARRAZIONE E LA RAPPRESENTAZIONE NELLA SCRITTURA PROFESSIONALE 242
7.2.2.1 L'utilizzo consapevole del linguaggio 245
7.2.3 IL LEGAME TRA SCRITTURA PROFESSIONALE E PROCESSO DI AIUTO 249
7.2.3.1 La finalità di aiuto e l'intento emancipatorio nella scrittura professionale 253
7.2.4 LA PARTECIPAZIONE NECESSARIA E POSSIBILE NELLA SCRITTURA PROFESSIONALE 254
7.2.4.1 La condivisione del report 255
7.2.4.2 Riflessioni sulla partecipazione nel processo di scrittura 259
7.2.4.3 Limiti, attenzioni e sfide nella scrittura partecipata 262
7.2.4.4 Esperienze di scrittura partecipata 264
7.2.5 L'IDENTITÀ DELL'ASSISTENTE SOCIALE E LA SCRITTURA PROFESSIONALE 268
7.2.5.1 Il riconoscimento professionale e la collaborazione con altri professionisti e istituzioni 270

7.2.5.2 La stesura del documento "Carta d'Identità sulla Scrittura Professionale dell'Assistente Sociale" ... 273

CAPITOLO 8.

DISCUSSIONE DEI RISULTATI E CONCLUSIONI 277

8.1 LA SCRITTURA DI SERVIZIO SOCIALE E L'IDENTITÀ PROFESSIONALE 277

8.2 IL LINGUAGGIO UTILIZZATO NEI REPORT DI SERVIZIO SOCIALE 279

8.3 L'ASSESSMENT PROFESSIONALE E IL MITO DELL'OGGETTIVITÀ 280

8.4 TRA POTERE E RESPONSABILITÀ NELLA SCRITTURA PROFESSIONALE 282

8.5 QUALE PARTECIPAZIONE NELLA SCRITTURA DI REPORT DI SERVIZIO SOCIALE? 283

8.6 IMPLICAZIONI ETICHE 285

8.7 IMPLICAZIONI PRATICHE 287

8.8 SVILUPPI FUTURI 288

8.9 RIFLESSIONI CONCLUSIVE 290

BIBLIOGRAFIA 292

APPENDICE METODOLOGICA 309

INTRODUZIONE

Fin dalla sua nascita il servizio sociale ha prodotto documenti riguardanti le proprie pratiche professionali: scrivere è un'attività cruciale nel lavoro quotidiano degli assistenti sociali (Cabiati, 2015; Bini, 2018; Lillis, 2023). La relazione sociale scritta (qui definita *report* come nel contesto internazionale*)* è parte dell'attività di documentazione del lavoro professionale dell'assistente sociale e si configura come un testo argomentativo finalizzato a comunicare a terzi l'andamento dell'attività di accompagnamento professionale. Gli assistenti sociali scrivono molto (Carney and Koncel 1994; Cabiati, 2015; Lillis et. al., 2020), con diversi contenuti e strumenti e per diversi motivi e scopi quali ad esempio il monitoraggio della qualità dei servizi, il controllo organizzativo, la necessità di supervisione e riflessione sui casi, l'attivazione di prestazioni in favore dell'utenza (Hennum, 2010). I *report* di servizio sociale non si limitano ad una mera descrizione delle informazioni raccolte, ma restituiscono i processi di valutazione e costruzione condivisa delle progettualità con la persona, con la famiglia e con la sua rete di fronteggiamento (Folgheraiter, 2011; Raineri, 2020).

La scrittura è un'occasione di messa in campo della discrezionalità tipica del lavoro sociale e ha importanti implicazioni etiche, oltre che metodologiche (McDonald et. al., 2015; Ricucci, 2022). Le parole scritte hanno una specifica persistenza nel tempo e nello spazio e restituiscono una rappresentazione del ruolo dell'assistente sociale e delle situazioni di vita delle persone che si rivolgono ai servizi sociali (Taylor, 2008). La scrittura professionale non è solamente un'attività amministrativa di fondamentale importanza, ma ha un impatto notevole sulla vita delle persone che si rivolgono ai servizi sociali, incidendo sull'accesso alle prestazioni e sulle decisioni riguardo a interventi di protezione e sostegno (Roose et. al., 2009).

L'attenzione al tema della scrittura apre importanti scenari, specie nel contesto attuale, su dinamiche che permeano l'attività professionale. Le riflessioni del *Relational* e *Critical Anti-Oppressive Social Work* ci aiutano a riconoscere il testo scritto come un potente veicolo di significati e narrazioni. A partire da un'idea di matrice post-moderna costruzionista (Parton e O'Byrne, 2000; Taylor e White, 2000), viene riconosciuto al linguaggio il ruolo di contribuire alla costruzione sociale della realtà (Fook, 2016; Thompson, 2016), sollecitando l'attenzione verso il complesso legame tra pratica di aiuto e processi di rappresentazione (Dominelli & Campling, 2002; Healy, 2014).

Scrivere non è mai un atto innocente (Barthes, 1981). È un'azione permeata dalle dinamiche di potere presenti a livello personale, culturale e strutturale (Thompson, 2016; Guha et. al., 2002; Curti, 2019). La letteratura sul tema individua come gli operatori sociali esercitino un potere nel

costruire narrative e discorsi che possono cristallizzare le persone vulnerabili nella loro identità di Altri (Fook, 2016). Il tema del potere, tuttavia, rischia di essere occultato nel dibattito di servizio sociale (Allegri e Sanfelici, 2023; Raineri, 2022; Sanfelici, 2025). Il contesto accademico e pratico è chiamato a riconoscere il potere in gioco, metterne precisamente a fuoco le dimensioni e le potenzialità positive, e usarlo per sostenere l'*empowerment* delle persone che l'assistente sociale incontra.

La rappresentazione, anche nei *report* di servizio sociale, può essere cieca al riconoscimento di una comune condizione di vulnerabilità e lo sguardo, anche professionale, può andare a concentrarsi sulle differenze e su ciò che dall'altro ci allontana, dando spazio a dinamiche di *othering* (Krumer-Nevo, 2020) e di stigma (Goffman, 1963). In questo processo il linguaggio struttura la realtà, la costruisce e la produce (Parton & O'Byrne, 2000). Come ogni forma di comunicazione, anche i *report* scritti non sono neutri nel rappresentare la realtà. Per questo la cura della scrittura professionale e l'analisi dei documenti è una componente indispensabile per un approccio riflessivo alla pratica di servizio sociale (Taylor & White, 2000).

Come assistente sociale mi interrogo su come la stesura di *report* di servizio sociale possa essere parte integrante della finalità emancipatoria che guida l'agire professionale. La scrittura come attività *intensiva* (Lillis, 2023) dell'assistente sociale può essere uno spazio di analisi e riflessione per tentare di rendere operative le indicazioni teoriche e metodologiche, inventando - in senso etimologico - strategie di resistenza e contrasto alle dinamiche di oppressione attraverso strumenti di reciprocità e partecipazione (Raineri e Landi, 2023).

Indagando come la scrittura, in quanto pratica professionale, si inserisce nella relazione di aiuto di servizio sociale, la mia ricerca dottorale ha tentato di rispondere a quattro principali domande: (1) come sono costruiti e quali caratteristiche possiedono i report scritti da assistenti sociali? (2) Quali sono i vissuti e le opinioni degli assistenti sociali riguardo alla pratica di scrittura dei report? (3) La scrittura professionale sostiene l'empowerment delle persone direttamente interessate? In che modo? (4) Quali sono gli aspetti etici e deontologici implicati nella scrittura professionale di servizio sociale?

Per rispondere ai quesiti esplorativi della ricerca ho utilizzato una metodologia qualitativa e gli strumenti del *Focus Group*, dell'analisi documentaria e del modello della *Community of Practice (COP)*. Nel titolo ho voluto valorizzare l'utilizzo della *Community of Practice* come tecnica innovativa di costruzione del sapere nel campo della ricerca di Servizio Sociale.

Il lavoro di tesi si articola in due parti: nella prima parte presento un inquadramento teorico della ricerca, con un'analisi dei principali riferimenti di letteratura nazionale e internazionale sul tema della scrittura di *report* di servizio sociale con intento emancipatorio.

Il primo capitolo affronta il tema offrendo degli elementi introduttivi di definizione dell'attività professionale e dei principali riferimenti nel contesto nazionale. La trattazione illustra poi lo stato dell'arte sul tema nelle pubblicazioni manualistiche e di ricerca.

Il secondo capitolo ricostruisce i *framework* teorici del Critical Anti-Oppressive Social Work e del Relational Social Work e i concetti chiave dei due paradigmi.

Nel terzo capitolo propongo un approfondimento sul tema della scrittura come atto emancipatorio. Attraverso le categorie di *empowerment* e partecipazione nella scrittura di servizio sociale, illustro le principali caratteristiche dei *report* critici e partecipativi per la letteratura nazionale e internazionale.

A partire dalle nozioni raccolte nell'analisi della letteratura, nella seconda parte sono presentati il processo e i dati di ricerca a cui segue la discussione dei risultati emersi.

Il quarto capitolo presenta l'impostazione metodologica della ricerca specificandone il disegno di *Practice Research*, i partecipanti alla ricerca e illustrando gli strumenti utilizzati per la rilevazione dei dati e i limiti e gli aspetti etici del presente lavoro.

Nei capitoli seguenti illustro i report descrittivi dei dati emersi dalla rilevazione attraverso lo strumento del Focus Group (quinto capitolo), dell'analisi documentaria (sesto capitolo) e della *COP* (settimo capitolo), organizzati e presentati in temi. Ciascun capitolo offre inoltre la discussione critica e riflessiva dei risultati emersi. Per il percorso di *COP*, la presentazione riporta gli elementi organizzativi e processuali e le tematiche di confronto emerse sulle caratteristiche generali dell'attività di scrittura nel servizio sociale e sul senso e valore per il ruolo professionale.

Nelle conclusioni, dopo un'analisi critica di quanto emerso dal confronto con gli assistenti sociali e dall'analisi dei documenti, si propongono alcune considerazioni, riflessioni e domande per orientare la pratica professionale e la ricerca sulla scrittura professionale di *social work* con uno sguardo critico anti-oppressivo e relazionale.

Nota: posizionamento personale

Mi sembra importante, in apertura, raccontare come lo sguardo critico al lavoro sociale abbia determinato alcune scelte sostanziali e stilistiche nel lavoro di stesura della tesi dottorale, e come, questo stesso sguardo, abbia sollecitato, fatto vacillare e ricostruito le motivazioni di fondo che mi hanno spinta – fin dal principio- ad impegnarmi in questo ambito.

Il servizio sociale critico richiede agli operatori di prendere posizione in prima persona (Krumer-Nevo, 2020). La pratica come assistente sociale mi ha interrogata e mi interroga riguardo al ruolo che la professione riveste nei confronti dell'ingiustizia. Il desiderio di approfondire, studiare e scoprire attraverso la ricerca nasce proprio in questo solco di riflessioni.

Grazie ai contributi teorici cui ho avuto accesso nel percorso formativo, ho potuto domandarmi se il servizio sociale è uno strumento sistemico del potere, o se invece è uno strumento indirizzato all'emancipazione. Il ruolo del linguaggio nel complesso processo di interpretazione, rappresentazione e relazione con l'Altro e con la realtà mi ha sollecitata nel profondo. Tutto sorge da questo passaggio cruciale: anche l'azione professionale; anche l'aiuto.

Ho cercato in questo testo di far sentire la mia voce, pur nella rigorosità del processo di ricerca. Per questo ho utilizzato, laddove possibile, la prima persona per esporre i miei commenti e le mie riflessioni. Tale scelta è stata dettata dal tentativo - e dalla responsabilità - di recepire, fin dalla stesura di questo elaborato, le indicazioni della letteratura sulla scrittura, anche accademica (Krumer-Nevo, 2012), così come saranno più avanti presentate nel capitolo dedicato alla scrittura emancipatoria.

PARTE PRIMA: I RIFERIMENTI TEORICI

CAPITOLO 1.

LA SCRITTURA DI SERVIZIO SOCIALE: ELEMENTI INTRODUTTIVI E STATO DELL'ARTE

1.1 Quando e perché si scrive nel Servizio Sociale: definizioni e riferimenti nel contesto nazionale

Scrivere è un'attività cruciale nel lavoro quotidiano degli operatori sociali. Le ricerche suggeriscono che gli operatori sociali impiegano nella scrittura almeno il 12% circa del loro tempo (Cabiati, 2015), tra il 15 e il 20% del loro tempo (Carney and Koncel 1994), fino a dedicare quasi oltre la metà del proprio tempo a questa attività (Lillis et al., 2020). Spesso scrivere viene vissuto come un gravoso compito amministrativo, di secondaria importanza rispetto alle autentiche funzioni di aiuto.

> *Pochi assistenti sociali guardano all'attività di documentazione con entusiasmo. In effetti, molti di loro la considerano uno dei compiti più difficili, un'attività secondaria o un "male necessario". (Ames, 1999, p.1)*

Eppure, la scrittura professionale ha un impatto notevole: la vita degli utenti può essere influenzata dalle relazioni scritte, che incidono sull'accesso alle prestazioni e sulle decisioni riguardo agli interventi di protezione eventualmente necessari (Roose et. al., 2009). La creazione di documentazione di vario tipo non è perciò solo un'attività amministrativa collaterale, ma parte integrante della pratica (McDonald et. al., 2015).

La scrittura è un'occasione di messa in campo della discrezionalità tipica del lavoro sociale e ha importanti implicazioni etiche, oltre che metodologiche (Taylor, 2008). Un approccio attento e consapevole alle modalità e ai processi di scrittura può migliorare la validità e credibilità della documentazione e, soprattutto, offrire maggiori garanzie di rispetto delle persone che incontriamo e dei principi professionali. Nella scrittura di un *report* il professionista è chiamato a rappresentare nella sua complessità la relazione di aiuto che instaura con le persone e le loro storie di vita. I documenti scritti, più che semplici veicoli di informazioni, sono "*fatti sociali*" (Atkinson e Coffey, 1997 in Taylor, 2008), che possono influenzare e strutturare il corso dell'azione professionale.

1.1.1 Documentazione e storia del servizio sociale

Fin dalla sua nascita il servizio sociale ha prodotto documenti riguardanti le proprie pratiche professionali. Così scrive già nel 1972 Noel Timms nello storico e fondante testo *Recording in Social Work*, edito da Routledge:

> *The history of recording in social work is as long as the history of modern social work. (Timms, 1972, p. 1)*

Documentazione e professione sono strettamente collegate sin dagli albori. Elisabetta Neve colloca l'inizio dell'attività di documentazione con l'avvio del percorso di professionalizzazione del servizio sociale in Italia (Neve, 2000). La necessità di scrivere è da sempre legata alla necessità di riconoscimento della professione e dei bisogni di chi si rivolge all'assistente sociale, come già presente in questa fonte storica:

> *Gli assistenti sociali dovrebbero essere capaci di leggere e ascoltare con intelligenza critica, di parlare e scrivere con efficacia [...]. Il servizio sociale non raggiungerà mai il suo giusto posto finché gli assistenti sociali non sapranno raccontare e scrivere ciò che fanno sufficientemente bene da attirare l'attenzione di chi li ascolta o li legge. (AAI, 1950 in Bini, 2018)*

Nel corso degli anni, però, la struttura dei documenti si è modificata in relazione ai cambiamenti nel clima culturale e sociale e nello specifico in relazione alle varie organizzazioni dei servizi e alle metodologie utilizzate dagli assistenti sociali (Bini, 2018). Le prime registrazione sono fatte per funzioni di memoria delle prestazioni eseguite, solo in seguito si è sviluppato il concetto di registrazione del colloquio per un controllo metodologico e burocratico dell'operato dell'assistente sociale (Bini, 2018).

Nel periodo che va dal secondo dopoguerra fino alla metà degli anni Settanta, la documentazione negli enti di assistenza, come *ENAOLI* e *OMNI*, è prodotta prevalentemente per uso amministrativo e riservata all'operatore, senza che l'utente ne possa prendere visione.

Nel momento in cui l'assistente sociale inizia ad operare nei servizi sociali dei Comuni e delle Province e inizia il movimento di decentramento delle competenze dello Stato successivo al Sessantotto, emerge un atteggiamento comune degli operatori volto a non documentare come forma di ribellione ai controlli e alle burocratizzazioni e come segnale di discontinuità rispetto al passato. In questo periodo qualche eccezione alla scarsità di documentazione si registra nel servizio sociale inserito in alcuni ambienti medico-ospedalieri, dove lo stile adottato è, tuttavia, quello medico "*di lettura oggettiva del sintomo*" (Bini, 2018, p. 63), senza lo sviluppo di una propria metodologia.

Con la fine degli anni Ottanta, si riaccende l'interesse verso la documentazione, contestuale al nuovo assetto di servizi, ai processi di informatizzazione, deistituzionalizzazione e

territorializzazione, e alla ripresa delle riflessioni sul metodo. Anche Stradi (1999), nel ripercorre le differenti fasi dell'evoluzione storica della documentazione nel servizio sociale, specifica come solo a partire dagli anni novanta si sia visto un passaggio dall'idea di documentazione intesa fino ad allora come attività pratica legata all'esercitazione ed all'esperienza, ad una definizione di strumento molto connesso alla metodologia professionale.

Il marcato passaggio negli ultimi decenni verso il managerialismo nell'ambito dei servizi sociali ha enfatizzato notevolmente la necessità di una documentazione "*consistente e puntigliosa*" (Humpreys &Kertesz, 2013), anche ai fini della raccolta dati.

L'interesse attuale per la scrittura è alto, anche in relazione alle più recenti riforme sull'accesso alla documentazione amministrativa (L. 241/1990) e sulle modalità di comunicazione del Servizio Sociale con l'Autorità Giudiziaria (da ultima la Riforma Cartabia). A testimonianza di ciò è possibile rilevare un'alta offerta di corsi o laboratori di scrittura professionale, a pagamento su iscrizione del singolo professionista o organizzati dagli enti internamente. A seconda del taglio formativo i docenti sono assistenti sociali, esperti di didattica della lingua italiana o di comunicazione o ancora professionisti con formazione giuridica o legale.

1.1.2 Definizioni e finalità della scrittura di servizio sociale

Sembra ora necessaria una definizione più puntuale dei concetti qui utilizzati a partire da una revisione dei principali contributi sul tema.

La documentazione è il complesso delle attività e delle operazioni intellettuali e tecniche, occorrenti per raccogliere, classificare e mettere a disposizione materiale bibliografico, informativo (ecc.) utile a far progredire e perfezionare il lavoro intellettuale (Treccani, 2022). La documentazione è anche l'insieme dei documenti prescritti per la costituzione di una pratica burocratica o amministrativa (Devoto, Oli, 2023). Il documento è la scrittura atta a fornire una prova o convalida in ambito burocratico, amministrativo, giuridico; qualsiasi oggetto utilizzabile a fini di consultazione, ricerca, informazione (Devoto, Oli, 2023).

La distinzione tra i due termini è importante: il documento è collegato prevalentemente al dato, mentre la documentazione è portatrice di informazioni e conoscenza, perché frutto di un percorso di analisi ed elaborazione (Bini, 2003). Nel servizio sociale il materiale raccolto e classificato è inserito nella cartella sociale a disposizione del professionista per documentare l'attività svolta,

dell'organizzazione per il controllo di quanto effettuato e della persona secondo le modalità stabilite dalla normativa e dai regolamenti delle organizzazioni.

I documenti principali presenti nel lavoro quotidiano sono: documenti anagrafici, comunicazioni, lettere di convocazione, progetti, decreti, determine, verbali, diari sociali e annotazioni a documentazione delle attività, relazioni sulle attività del servizio, rendicontazioni e report per altri enti e professionisti (Accettulli, Onofrio e Taccani, 2004). Già negli anni novanta sulla Rivista di Servizio Sociale (Masini, 1994) apparivano articoli sulla documentazione professionale che guidavano gli operatori nell'individuarne le tipologie e curarne la redazione e raccolta per un servizio sociale più riflessivo e consapevole. In particolare si possono tuttora individuare tre tipologie di documentazione: la documentazione "*in entrata*", destinata e raccolta dal servizio; la documentazione "*in uscita*", prodotta e trasmessa dal servizio; e la documentazione "*interna*", utilizzata internamente dal servizio (Masini, 1994). Testi "*informativi*" e "*descrittivi*" costituiscono il tipo di scrittura più diffuso nel servizio sociale: nelle cartelle o nelle relazioni con lo scopo di rendere comunicabili eventi, azioni, sentimenti, conservandone così una traccia (Merlini e Bertotti, 2009). Più complessa 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 per i processi valutativi (Merlini e Bertotti, 2009).

La documentazione tecnica e professionale riguarda dunque l'attività svolta nei confronti dell'utenza (diario del caso, relazioni, cartelle e altro) e serve a riflettere ed impostare correttamente il lavoro dell'assistente sociale (Dal Pra Ponticelli, 1987). Già Kadushin (1980) sottolineava l'importanza della registrazione nel lavoro sociale e specificava che lo scopo ne indica le forme ed i contenuti. La registrazione, secondo l'autore, serve a guidare le azioni dell'operatore e dovrebbe contenere tutto ciò che dimostra fino a che punto gli scopi si sono realizzati, quali interventi dell'assistente sociale hanno favorito oppure ostacolato il raggiungimento dell'attività, il lavoro svolto fino a quel momento e i programmi successivi. La documentazione dell'operatore deve così includere tutti i dati significativi ed essenziali che permettono di riesaminare la situazione "*al primo sguardo*" (Kadushin, 1980). Per Connery (1957) la registrazione è un procedimento professionale la cui efficacia dipende da quanto accuratamente ed economicamente le nostre registrazioni riflettono le premesse scientifiche su cui si basano le nostre operazioni. Ducci afferma poi (1988) che la documentazione svolge contemporaneamente la funzione di controllo di qualità delle risposte assistenziali (come registrazione tecnica delle attività) e di controllo amministrativo (come conformità dell'operato alle norme che regolano l'impiego delle risorse). Il tema della documentazione richiama per l'autore una doppia responsabilità poiché documentare è un atto

dovuto verso l'utente a tutela della persona e in relazione al processo d'aiuto (per farla diventare un mezzo di comunicazione significativa), e verso l'organizzazione per il "*governo della struttura*" (Ducci, 1989). Il report può così essere definito un "*oggetto multiforme*" che si modula in rapporto ai destinatari, agli scopi, al carattere formale o informale del documento.

1.1.2.1 La relazione sociale scritta o *report*

La relazione sociale scritta o *report*, nel lavoro professionale dell'assistente sociale, è parte dell'attività di documentazione e si configura come un testo argomentativo finalizzato ad un obiettivo specifico che solitamente si avvale di documentazione prodotta precedentemente e che richiede particolare impegno in termini di competenze e di tempo, così come riassunto nel seguente passaggio del testo di Bini:

> *La relazione è il precipitato di tutte le analisi, le valutazioni, le emozioni, le notizie e le informazioni che hanno caratterizzato e sono circolate all'interno del processo di aiuto e che devono trovare adeguata sistemazione nel documento (Bini, 2018, p.151).*

Le relazioni scritte servono ad avviare e documentare il percorso svolto assieme alle famiglie e possono contribuire a realizzare un intervento migliore, più efficace. Rispetto alle implicazioni metodologiche del processo di scrittura, già verso la fine degli anni novanta, in alcuni contributi sul tema, viene rilevata la necessità, dal punto di vista metodologico, che i *report*, specie se nell'ambito giudiziario e in riferimento agli esiti di una inchiesta o indagine sociale (Lerna, 1993; D'Adda, 1999), siano letti alle persone e alla famiglia nell'ambito del rapporto instauratosi per restituire anche ai protagonisti l'attività svolta.

Il report di servizio sociale non si limita ad una mera descrizione delle informazioni raccolte, ma è funzionale alla presa di decisione da parte dell'ente a cui è destinato, specie se diretto all'Autorità Giudiziaria. Nel servizio sociale è di fondamentale importanza che la relazione non contenga solo una fotografia della situazione, ma sia il frutto di un atteggiamento prospettico e prognostico. Nell'area minori e famiglia, è richiesta, ad esempio, la capacità di prefigurare quale sarà il futuro del bambino alla luce degli elementi di realtà presenti, delle risorse esistenti, dei tempi di recupero della famiglia, degli interventi fino a quel momento realizzati e del loro esito per il futuro del bambino stesso (Raineri e Corradini, 2019, p. 306). Quindi la relazione scritta dal servizio sociale si inserisce necessariamente all'interno di un percorso progettuale, in cui sono coinvolti gli operatori dei servizi e la famiglia o le persone. Spesso c'è un tempo precedente la relazione, in cui si sono costruiti percorsi (in maniera consensuale o meno) e c'è sempre un tempo successivo, in cui il rapporto tra gli operatori dei servizi e le famiglie prosegue. Quest'ottica progettuale è ciò che differenzia

principalmente una relazione scritta dagli operatori dei servizi e una relazione scritta, ad esempio, da un consulente tecnico d'ufficio, che invece esaurisce il suo compito (e il suo rapporto con la famiglia) nel momento in cui consegna la relazione (Corradini, 2018). È quindi evidente come i contenuti delle relazioni derivino da una commistione tra fattori osservati, indicatori di rischio e di protezione e discrezionalità professionale.

Alla luce di queste definizioni la relazione sociale scritta si presenta come uno strumento complesso che propone numerosi spunti di riflessione: per le difficoltà che s'incontrano nel produrla, per la pluralità dei piani tecnici, giuridici, sociali che s'intersecano e per le componenti emotive che evoca (Pennati, 2002).

> *Certe difficoltà di uso e di produzione dei documenti rinviano alla necessità per gli assistenti sociali [...] di un consolidamento o ridefinizione delle coordinate metodologiche che sottostanno al lavoro professionale specifico, tali da dare un senso e rendere visibile e riconoscibile il progetto complessivo di lavoro dell'operatore nel servizio (Neve, 1993, p. 33)*

1.1.3 Implicazioni etiche e sfide per la professione

Gli assistenti sociali scrivono dunque molto, con diversi contenuti e strumenti e per diversi motivi e scopi quali ad esempio il monitoraggio della qualità dei servizi, il controllo organizzativo, la necessità di supervisione e riflessione sui casi, l'attivazione di prestazioni in favore dell'utenza (Taylor e White, 2005; Hennum, 2010).

Tutte queste attività hanno in comune il s-oggetto di cui si scrive ovvero la persona che si rivolge al servizio sociale (e la sua rete di fronteggiamento; Folgheraiter, 2011). Se le attività di scrittura non sono curate possono esserci gravi conseguenze per le persone coinvolte. La consapevolezza di chi scrive e di quello che scrive riflette anche l'impegno dell'operatore rispetto ai valori dell'etica e della pratica professionale (Diomede Canevini e Neve, 2017). L'attività di creazione di documentazione di vario tipo non è perciò solo un'attività amministrativa collaterale, ma parte integrante della pratica (McDonald et. al., 2015). La scrittura di una relazione sociale fornisce all'assistente sociale un'importante opportunità di rappresentare le preoccupazioni specifiche che devono affrontare gli utenti a livello individuale e comunitario per persuadere *decision-makers* influenti, come tribunali, manager e organismi di finanziamento (Roose et. al., 2009).

La scrittura di servizio sociale ha dunque importanti implicazioni etiche (Olivetti Manoukian, 2009, 2012; McDonald et. al., 2015; Pedroni, 2018a; Ricucci, 2022). In letteratura quando si fa riferimento ad una scrittura etica professionale ci si riferisce principalmente a tre elementi: la consapevolezza critica della responsabilità di scrittura centrata sulla persona, la comprensione dei

valori e dei principi del lavoro sociale che guidano l'operatore e l'abilità di scrittura. Secondo gli autori, l'attenzione all'attività di scrittura non riguarda solo una scelta accurata delle parole da utilizzare, ma una nuova consapevolezza sulle potenzialità dello strumento per il cambiamento sociale: portare l'attenzione sulle ingiustizie sociali, fare *advocacy*, sfidare la discriminazione e riconoscere le diversità (Wronka, 2008; Ellman et. al., 2012).

Tre sono le sfide specifiche per la professione nella stesura di un report, così come individuate da Carney and Koncel (1994). Innanzitutto una prima sfida è dover elaborare informazioni riservate che contengono dati sensibili e che richiedono di essere maneggiate con cautela ed attenzione. La seconda sfida si riferisce ai vincoli temporali spesso presenti all'interno dei servizi che costringono gli operatori ad agire in maniera tempestiva, ma che possono anche generare stress e aumentare il rischio di produrre documentazione poco adeguata o superficiale. Altro possibile fattore che rende ancora più complessa la scrittura dei report, è la necessità di dover scrivere per un pubblico composto da diversi soggetti, per cui occorre modulare registro e contenuti in maniera omogenea e comprensibile per tutti i destinatari. Occorre inoltre saper utilizzare una certa discrezionalità rispetto alle informazioni trasmesse e una particolare attenzione al linguaggio e alla scelta di parole rispettose e accurate, per evitare di danneggiare la relazione di fiducia instaurata con la persona.

In diversi contributi sul tema si fa riferimento ad una difficoltà generale degli operatori ad impegnarsi nella scrittura di testi che raccontano la professione, sia all'interno dei report di servizio sociale che in altri tipi di scritti. Vengono individuati i seguenti ostacoli a riguardo: timore di esporsi al giudizio, sensazione di non avere qualcuno a cui consegnare le riflessioni, vincolo della riservatezza, mancanza di tempo (anche interiore), abitudine a scrivere per rendicontare e usura del linguaggio e delle parole (Camarlinghi et. al., 2012). L'attenzione è rivolta in particolare all'utilizzo del linguaggio nei report di servizio sociale. Il prevalere di linguaggi diagnostici-amministrativi-giuridici che appiattiscono e spersonalizzano, di linguaggi specialistici che creano "*steccati*" sia dentro i servizi tra le diverse professioni e aree, sia tra servizi e la società più ampia tramite l'uso di locuzioni, sigle, modi di dire, di linguaggi asettici che ambiscono ad essere scientifici rende opaco il lavoro degli operatori.

Come detto, se gli assistenti sociali trascorrono gran parte del proprio tempo lavorativo scrivendo, principalmente report, d'altra parte faticano a scrivere per gli altri e per un pubblico (Merlini e Bertotti, 2009). Nei contributi sul tema viene riconosciuto come il numero delle pubblicazioni da parte di professionisti del sociale è in netto miglioramento rispetto al passato e sul valore di incentivare la scrittura sulla pratica professionale per pubblicazioni o interventi in convegni sia per sostenere la propria riflessività che quella del pubblico ovvero della comunità

professionale. Ricerche internazionali sul tema (Heron e Murray, 2004) rilevano la disparità persistente tra i professionisti e gli accademici nel campo della scrittura per la pubblicazione nel lavoro sociale. Nonostante l'enfasi sul valore dei contributi dei professionisti, il panorama delle pubblicazioni rimane largamente dominato dalle voci accademiche.

Tuttavia 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. Vi è una maggior attenzione ad esempio alla tenuta della documentazione relativa al caso, perché questa viene redatta anche allo scopo di coltivare il proprio percorso di crescita personale e professionale. Inoltre stimolare la pratica della scrittura è fondamentale per favorire la diffusione del sapere professionale, per trasmettere ad altri riflessioni, contenuti ed esperienze. Scrivere della professione o scrivere nella professione aiuta a creare spazi di pensiero e aiuta a diffondere un'immagine dell'assistente sociale diversa, soprattutto se la produzione scritta risulta attinente anche ad altri campi, quali la divulgazione e la narrativa.

Di particolare rilievo sono la funzione autoriflessiva della scrittura e gli esiti *"formativi-terapeutici-professionalizzanti"* della posizione che ciascun operatore, nel momento in cui si siede e scrive, assume (Fiamberti, 2006). Anche Capello (1999) sottolinea, in ambito psicologico, la funzione di contenimento della scrittura che consente la presa di contatto con le proprie emozioni di operatore, la loro modulazione e l'espressione mediata nel testo scritto che favorisce il pensiero. Questa funzione condensa allora alcuni importanti tratti del mestiere di scrivere: la chiarificazione: lo studio della materia ma nel corso dell'azione trasformativa; la progettazione: la prefigurazione del processo a partire dall'analisi del contesto; la responsabilizzazione: lo scrivere non è mai un atto innocente; colloca l'assistente sociale e gli altri all'interno della struttura narrativa e, fissandoli nero su bianco, immette una certa costruzione di contesto che influenzerà certamente il percorso di aiuto (Fiamberti, 2006). Anche nel servizio sociale viene richiamata la caratteristica intrinseca di permanenza della scrittura, oltre che la possibilità di garantire memoria e testimonianza, che permette un processo definito di "*oggettivazione*", originato dalla presa di distanza dagli eventi che si intende descrivere o da cui si intende partire (Ricoeur, 1974 in Merlini e Bertotti, 2009). 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.

1.1.4 Linee guida e indicazioni normative

Come esposto nel paragrafo precedente, gli assistenti sociali possono - e a tratti devono - esprimere valutazioni, pareri e proposte all'interno delle relazioni. Questo tuttavia non si contrappone al fatto che i report possono essere considerati atti pubblici, se con questo termine si intendono gli atti emanati dai pubblici ufficiali e dagli incaricati di pubblico servizio. Si può affermare che le relazioni sono degli atti in cui si esprime un parere, ma a partire da elementi documentati e documentabili, come si afferma nel Codice Deontologico della professione: *"Il professionista orienta la propria condotta alla massima trasparenza circa le ragioni delle proprie scelte e documenta, motivandolo, il processo decisionale."* (art. 14). Il Codice deontologico richiama i principi di trasparenza e di documentazione del processo decisionale ai fini dell'*accountability* del proprio operato. È importante sottolineare che, all'interno dei procedimenti di Volontaria Giurisdizione, la relazione è sempre accessibile alle parti, a meno che il Giudice non ritenga necessario secretarla in tutto o in parte, ma questo avviene in casi eccezionali (Cascone, Ardesi, Gioncada, 2017). Anche per questo è importante che il professionista impronti tutte le fasi del lavoro con le persone e le famiglie alla massima trasparenza possibile.

A livello normativo, la legge 241 del 1990 - "*Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi*" - integrata con successive leggi, è la fonte principale di riferimento per la produzione di documentazione di servizio sociale derivante dal rapporto di pubblico impiego o dal rapporto di convenzione che contraddistingue la maggior parte degli assistenti sociali (Bini, 2018). Importante è qui sottolineare che la caratteristica di documento amministrativo della relazione sociale porta con sé il rischio di una scrittura amministrativa burocratica (Fortis, 2005), d'altra parte garantisce la persona che si rivolge al servizio rispetto alla tutela della riservatezza e, al contempo, della trasparenza. In particolare la norma regola infatti l'aspetto dirimente del diritto di accesso agli atti (art. 22 L. 241/1990), così come ampliato dal successivo decreto legislativo 33 del 2013 (decreto sulla trasparenza). Il diritto di accesso è infatti regola generale che si applica agli atti della Pubblica Amministrazione. La normativa sancisce inoltre le limitazioni che sono poste a tale diritto a tutela degli interessi pubblici e privati specificamente disciplinati. La normativa relativa alla trasparenza amministrativa ha così "costretto" gli operatori e le rispettive amministrazioni di appartenenza a porre una maggior attenzione alla qualità della documentazione anche per rispondere correttamente alle richieste che legittimamente possono giungere da parte dei cittadini (Fiamberti, 2006).

Il segreto professionale su quanto conosciuto in ragione della professione, in quanto obbligo specifico degli assistenti sociali, previsto dal Codice Deontologico e dal Codice Penale (art. 622), si

deve così coniugare con il diritto di accesso, costituendone una limitazione a tutela della riservatezza di dati e informazioni che riguardano terzi (Bini, 2018). Dovere della professione è dunque incentivare l'accesso alla documentazione (art. 35 Codice Deontologico), assicurando d'altra parte il rispetto della riservatezza e del segreto professionale (art. 33 Codice Deontologico), raccogliendo il consenso dell'interessato a trasmettere le informazioni che lo riguardano in tutti i casi previsti dalla legge (art. 34 Codice Deontologico).

Rispetto all'intervento dei servizi sociali nei procedimenti a tutela dei minori, troviamo delle indicazioni del legislatore nella recente Riforma Cartabia (Decreto Legislativo 149/2022 - L. 206/2021), in particolare nell'articolo 473 bis 27[1]. Il commento a riguardo espresso dal Consiglio Nazionale dell'Ordine degli Assistenti Sociali (CNOAS, 2023) aiuta a iscrivere le indicazioni nella cornice giuridica di riferimento che non esaurisce tuttavia una più ampia cornice deontologica e metodologica entro cui l'assistente sociale si muove con autonomia tecnico-professionale. Le indicazioni della norma hanno un valore di riferimento, dichiarano i criteri e i principi del diritto ai quali la professione deve ispirarsi per costruire percorsi di accompagnamento delle famiglie, ma non possono certo semplificare percorsi parzialmente indeterminabili nei tempi e negli esiti (CNOAS, 2023).

La scrittura di relazioni sociali non si limita dunque ad un semplice referto di fatti accertati e rilevati, ma è il frutto di valutazioni tecnico professionali effettuate sulla base di indicatori di analisi della situazione con specifiche aree oggetto di approfondimento (CNOAS, 2023). L'assistente sociale per fondamento deontologico deve informare e soprattutto spiegare e contestualizzare alla persona e alle famiglie quanto indicato in relazione, al di là del principio di *ostensibilità* della relazione sancito dalla norma (CNOAS, 2023).

A livello di comunità professionale, è possibile rilevare che attualmente non esistono linee guida nazionali specifiche sulla documentazione professionale che diano indicazioni agli operatori su come scrivere le relazioni in tutti gli ambiti di lavoro. Tuttavia è possibile rinvenire alcune indicazioni significative in linee guida su particolari temi di interesse, come quelle appena citate di

---

[1] *Art. 473 bis 27 - Intervento dei servizi sociali o sanitari nei procedimenti a tutela dei minori (1) [I]. Quando dispone l'intervento dei servizi sociali o sanitari, il giudice indica in modo specifico l'attività ad essi demandata e fissa i termini entro cui i servizi sociali o sanitari devono depositare una relazione periodica sull'attività svolta, nonchè quelli entro cui le parti possono depositare memorie. [II]. Nelle relazioni sono tenuti distinti i fatti accertati, le dichiarazioni rese dalle parti e dai terzi e le eventuali valutazioni formulate dagli operatori che, ove aventi oggetto profili di personalità delle parti, devono essere fondate su dati oggettivi e su metodologie e protocolli riconosciuti dalla comunità scientifica, da indicare nella relazione. [III]. Le parti possono prendere visione ed estrarre copia delle relazioni e di ogni accertamento compiuto dai responsabili del servizio sociale o sanitario incaricati, trasmessi all'autorità giudiziaria, salvo che la legge non disponga diversamente.*

commento alla Riforma Cartabia, in cui il tema della scrittura è particolarmente importante. In alcune organizzazioni sono presenti delle linee di indirizzo o vengono utilizzati dei format o modelli di report elaborati internamente che guidano l'operatore rispetto a come strutturare la relazione e quali aree tematiche includere.

Nelle *Linee di indirizzo L'intervento con bambini e famiglie in situazione di vulnerabilità* (MLPS, 2017) viene indicata l'importanza di considerare bambini e genitori come partner alla pari nella costruzione del percorso di aiuto e di condividere con i diretti interessati sia gli elementi di preoccupazione, sia le potenzialità di cambiamento, che andrebbero presentate *"in forma chiara, sostenibile e incoraggiante per i genitori e per il bambino"* (MLPS, 2017, p.19). Il progetto di aiuto va redatto con un linguaggio comprensibile alle persone coinvolte, deve includere il loro punto di vista e va sottoscritto anche dalla famiglia. La finalità sottesa a queste indicazioni e il loro significato complessivo fanno pensare che sarebbe utile estenderle anche alla stesura delle relazioni sociali (Raineri e Landi, 2023).

Nelle *Linee di indirizzo per assistenti sociali relative alla protezione giuridica delle persone prive in tutto o in parte di autonomia in applicazione della legge 6 del 2004* (CROAS, 2023) viene dedicato un paragrafo alle caratteristiche della relazione sociale nei ricorsi per le amministrazioni di sostegno, guidandone la sua strutturazione in termini di contenuti e caratteristiche di sinteticità ed efficacia.

A titolo esemplificativo si rimanda anche alle note di redazione per la relazione sociale e psico-sociale all'Autorità Giudiziaria all'interno delle *Linee di Indirizzo per la realizzazione di indagini sociali e psico-sociali nella città di Milano* (Comune di Milano, 2021), da cui si evince come la relazione debba portare degli "*elementi*" e un "*quadro esaustivo*", accompagnati da "*giudizi professionali*", focalizzando l'attenzione sui "*significati*" che gli elementi hanno per la lettura e la comprensione delle dinamiche familiari e dello stato di benessere o malessere delle persone coinvolte.

Da citare, infine, è il documento elaborato da un gruppo di scopo presso l'Ordine Assistenti Sociali della Lombardia, composto da assistenti sociali coordinatori di servizi di tutela minori e rappresentanti dell'Ordine e delle Università del territorio, sul tema della scrittura negli interventi di protezione. Il gruppo ha elaborato un documento divulgativo su "*Le relazioni scritte del servizio sociale negli interventi per la protezione di bambine/i e ragazze/i*" (CROAS, 2024) per offrire ai diversi interlocutori della professione - dal giudice al cittadino - un'idea generale riguardo a che cos'è una relazione di Servizio sociale, quali contenuti prevede e come viene scritta. Il gruppo di

scopo dell'Ordine è stato sollecitato dal dibattito interno alla professione che è seguito all'approvazione ed entrata in vigore della cosiddetta Riforma Cartabia e dalla necessità di comunicare ad altri professionisti, istituzioni e cittadini tutti il nucleo fondante della scrittura degli assistenti sociali.

1.2 La scrittura di Servizio Sociale nelle pubblicazioni manualistiche e di ricerca

1.2.1. Nota metodologica

La letteratura qui presentata è stata così individuata. Ho proceduto cercando la letteratura pubblicata in italiano e in inglese sul tema della scrittura di Servizio Sociale tramite il motore di ricerca *Summon* dell'Università Cattolica e *Google Scholar*, che analizzano i principali database relativi alle scienze sociali e i contenuti delle riviste più importanti in questi ambiti. Per fare questo sono state utilizzate le parole chiave "*scrittura servizio sociale / writing social work*" e "*relazioni sociali scritte /social work report*". A partire dai primi contributi individuati sono stati presi in considerazione - a cascata - i contributi citati dagli articoli stessi. Per ciascun autore individuato, sono stati cercati ulteriori contributi sul tema. In particolare segnalo l'utilizzo di una revisione tematica della letteratura su "*writing as social work*" (Rai, Ferguson & Giddins, 2025) e di una *scoping review* sull'utilizzo della documentazione nella ricerca di servizio sociale (Kuorikoski, 2024). L'analisi - come presentato nei capitoli successivi - si è poi focalizzata sulla letteratura che guarda alla scrittura da una prospettiva *critica anti-oppressiva* e *relazionale*.

Lo stato dell'arte di seguito esposto evidenzia una scarsità - a livello internazionale, ma soprattutto nazionale - di studi empirici che contribuiscano alla riflessione su come scrivere report di servizio sociale, specie con un'attenzione al legame con il processo di aiuto. I contributi presenti sono, per lo più, su un piano didattico e manualistico, spesso con un focus di ricerca su cosa scrivere e sulle competenze tecniche per farlo, mentre marginale è l'attenzione dedicata al processo di scrittura e alle sue implicazioni etiche e deontologiche.

La letteratura individuata è stata organizzata tra i manuali di riferimento per la formazione di base (§ paragrafo 1.2.1) e le ricerche sulla pratica di scrittura di Servizio Sociale (§ paragrafo 1.2.2).

1.2.2 La scrittura nei manuali di Servizio Sociale per la formazione di base

Con uno sguardo alla letteratura nazionale e internazionale di social work, la rilevanza maggiore sull'argomento della scrittura nel lavoro sociale viene data agli aspetti pedagogici - "*come scrivere*" e "*come insegnare a scrivere*" - inscrivibili nel filone della *social work education*. I testi e gli articoli sul tema portano un contributo per migliorare e implementare le modalità di insegnamento della scrittura nella formazione professionale di base e continua. I principali manuali sulla scrittura nel lavoro sociale, sia in Italia (Ricucci, 2009; Quaglia, 2010; Bini, 2018; Gagliardi, 2022; Pedroni,

Malacrida & Turati, 2022), sia a livello internazionale (tra gli altri: Healy & Mulholland, 2019; Green & Simon, 2012; Weisman & Zornado, 2017; Rai, 2021) sostengono per lo più lo sviluppo di competenze tecniche di scrittura in termini di organizzazione dei contenuti, chiarezza espositiva, sinteticità, accuratezza. In particolare i testi manualistici, che, nel corso del tempo, hanno portato contributi significativi per un miglioramento dell'insegnamento della scrittura nella formazione professionale di base e continua, guardano alla scrittura come ad una competenza pratica.

Innanzitutto il tema della scrittura nel servizio sociale è presente nella manualistica di base adottata nei principali corsi di laurea nel panorama nazionale (Tra gli altri: Kadushin, 1980; Dal Pra Ponticelli, 1987; Raineri, 2020; Raineri e Corradini, 2019). Inoltre sono presenti sia nel panorama italiano, che in quello internazionale, manuali sulla scrittura nel lavoro sociale (Ricucci, 2009; Quaglia, 2010; Bini, 2018; Gagliardi, 2022; Pedroni, Malacrida & Turati, 2022),.

Per l'Italia il manuale di Ricucci (2009) fornisce un'analisi della scrittura amministrativa: allerta il lettore rispetto all'utilizzo di latinismi, burocratismi, tecnicismi, stereotipi sintattici (come l'enclisi del -si, le sovraestensioni dell'infinito, la ridondanza del participio presente o l'abuso del gerundio). Elenca poi la definizione di documentazione e le tipologie di documenti di servizio sociale, evidenziando i contenuti della cartella sociale e le finalità delle produzioni scritte nei servizi. Utilizza infine dei casi di studio di analisi e riscrittura di report per esemplificare le riflessioni.

Il testo di Quaglia (2010) offre un inquadramento teorico della scrittura come pratica e un approfondimento delle pratiche di scrittura nei servizi sociali sulla base di una ricerca esplorativa qualitativa condotta secondo un approccio fenomenologico. Attraverso 12 interviste semi-strutturate a figure responsabili ed operative di servizi sociali vengono esplorate, in relazione all'attività di scrittura, le varie tipologie di servizi sociali e i vari ruoli professionali presenti all'interno, non solo o specificamente quello dell'assistente sociale. Quattro i fuochi attorno a cui si è sviluppato lo studio e l'analisi: i prodotti (oggetti) di scrittura, i soggetti che scrivono, il sistema organizzativo come ambito di scrittura professionale, i rapporti "*scritti*" fra l'organizzazione e il proprio contesto. In conclusione vengono presentate delle questioni aperte rispetto alla scrittura nei servizi sociali, fra cui l'utilizzo di tecnologie di scrittura, la visibilità e il riconoscimento del lavoro professionale, lo sguardo all'organizzazione e alla comunicazione fra organizzazioni e il ruolo della scrittura in situazioni di bisogno. Conclude il testo una riflessione e analisi sul tema della professoressa di pedagogia Micaela Castiglioni dell'Università Milano-Bicocca.

Nel testo di Bini (2018), la prefazione del professore Alessandro Sicora è centrata sul ruolo centrale che la documentazione ricopre all'interno del processo di aiuto in un contesto professionale

e il valore della comunicazione scritta nelle organizzazioni, in particolare quelle pubbliche. Poi l'autrice offre una panoramica degli aspetti generali della documentazione e un inquadramento della normativa a riguardo, con i riferimenti amministrativi per la documentazione professionale di servizio sociale. Significativo per il presente studio è l'approfondimento sul tema dell'oggettività e della soggettività nella documentazione a cura della docente e assistente sociale Raffaella Nurchis. Nella seconda parte si dà spazio al tema della documentazione connessa al processo di aiuto per poi approfondire la complessità della relazione scritta attraverso classificazioni, riflessioni ed esempi. Il testo conclude con riflessioni ed esempi di informatizzazione nel servizio sociale.

Il più recente testo sul tema è il manuale di Gagliardi (2022), esperta in comunicazione e scrittura professionale. La prima sezione del testo è dedicata alle "regole" della scrittura, con un approfondimento sul rapporto tra differenti piani in gioco nella scrittura: la realtà (ciò che osservo come soggetto), la rappresentazione della realtà (ciò che penso) e la rappresentazione della rappresentazione della realtà (ciò che scrivo). Viene poi dedicato ampio spazio per accompagnare il lettore a migliorare le proprie tecniche di scrittura semplificando, sintetizzando, strutturando il testo, stabilendo una distanza tra chi scrive e chi legge e trovando una forma e un tono all'esposizione. I contributi poi dei co-autori del testo, alcuni docenti presso l'Università di Parma e assistenti sociali sul campo, portano un punto di vista sul legame tra scrittura e diritto, strumenti professionali e libera professione. Il testo si conclude con numerosi esercizi svolti e commentati.

Nel panorama nazionale riporto infine la presenza di un testo anch'esso del 2022 di taglio non manualistico, ma più di guida pratico-operativa: *Scrivere nel lavoro sociale passo dopo passo. Guida alla scrittura delle relazioni*. Nonostante la brevità, nel saggio introduttivo al tema della scrittura professionale vengono presentati i paradigmi del *Critical Social Work* e del *Relational Social Work*, come riprenderò in questo lavoro di tesi nel capitolo 2 e 3. Il testo esplora poi i temi della pianificazione e organizzazione di una relazione scritta, la selezione e l'organizzazione del contenuto, l'attenzione al linguaggio e la fase di lettura delle relazioni. Le riflessioni sono accompagnate da numerosi esempi tratti da stralci di testi ed esercitazioni per i professionisti. È importante sottolineare come questo contributo evidenzia le differenze tra restituzione e lettura della relazione, esplicita le finalità possibili della lettura della relazione alla persona di cui si scrive, degli accorgimenti operativi su come e quando impostare la lettura e delle indicazioni per garantire l'accessibilità del testo, in particolare a bambini e ragazzi, persone con disabilità e persone di origine straniera.

A livello internazionale numerosi sono i manuali sulla scrittura professionale e sulla documentazione nel servizio sociale (tra gli altri: Healy & Mulholland, 2019; Green & Simon, 2012; Weisman & Zornado, 2017; Rai, 2021).

Tra gli altri il manuale curato da Healy e Mulholland in varie edizioni (2007, 2012, 2019) fornisce un quadro di inquadramento della scrittura per il lavoro sociale degno di nota. Dopo una premessa sugli elementi essenziali della comunicazione scritta, il manuale accompagna il lettore individuando i vari ambiti e contesti in cui viene richiesto agli operatori sociali di scrivere e le relative competenze da allenare: scrivere nella pratica quotidiana (*email*, lettere, *newsletter*, cartella sociale/diario, *report*); scrivere nel contesto professionale (revisione della letteratura, articoli di riviste e *paper* per conferenze); scrivere per influenzare il contesto di lavoro (ricerca di fondi, proposte a livello di politiche locali, scrittura per i media).

Da sottolineare poi - anche a testimonianza dell'attualità dell'interesse - la più recente pubblicazione del 2021 da parte della collana *Transforming Social Work Practice*, della casa editrice SAGE, del testo *Writing for Social Work* di Lucy Rai, docente e ricercatrice inglese. L'autrice, insieme alla docente di linguistica Theresa Lillis, è impegnata da oltre quindici anni, a partire dalla sua tesi di dottorato, nella ricerca sulla scrittura di *social work* durante e dopo la formazione universitaria. Attualmente le studiose hanno in corso un progetto di ricerca, *WISP - Writing in Professional Social Work Practice*, che presento nel prossimo paragrafo. Il manuale (Rai, 2021) mira a sviluppare nel lettore competenze di scrittura per essere un "*effective writer*", concentrandosi sulla scrittura nella pratica di servizio sociale. Di particolare rilievo è l'attenzione data nel testo a scrivere "*in the voice of service user*".

1.2.3 Le ricerche sulla scrittura di Servizio Sociale

La letteratura sulla pratica di scrittura nel Servizio Sociale, sul suo insegnamento e apprendimento, riconosce che la professione del lavoro sociale è diventata sempre più "*ad alta intensità*" nella produzione di testi negli ultimi decenni (Lillis, 2023). Tuttavia sono state condotte limitate ricerche empiriche sulla natura di questa scrittura (Rai, 2025).

I lavori esistenti su questo argomento tendono a concentrarsi sulla scrittura degli studenti (Ames, 1999; Alter e Adkins, 2001, 2006; Falk e Ross, 2001; Grise-Owens e Crum, 2012; Houston e McColgan, 2014; Nelson e Weatherald, 2014; Nkateng & Wharton, 2015; Thomas et. al., 2016; Carney, 2017; Boxall et. al., 2018; French, 2020; Capous-Desyllas et al., 2021). Un numero limitato di studi è stato condotto sulla scrittura nel lavoro sociale professionale, includendo i testi

come dati empirici per cogliere le rappresentazioni delle persone di cui si scrive (tra gli altri; Hennum, 2010; Olaison, 2010; Roets et. al. 2015, 2017; Fernqvist, 2018; Ames, 2019; Lillis, Leedham e Twiner, 2020). Altri studi hanno focalizzato l'attenzione sulle prospettive degli operatori sociali riguardo alla scrittura (tra gli altri: Munro e Humpreys, 2014; Lillis e Leedham, 2024), sui processi di selezione delle informazioni (Huuskonen e Vakkari 2015) e sulla costruzione di strumenti che facilitino e migliorino la pratica di scrittura attraverso ricerche azione (Cumming et. al., 2007; Humpreys e Kertesz, 2013; Miller e Barrie, 2020).

Le ricerche qui prese in considerazione sono state organizzate tra le ricerche di *social work education* (§ paragrafo 1.2.2.1); le ricerche che utilizzano le cartelle sociali e i report come fonte documentale (§ paragrafo 1.2.2.2); le ricerche che hanno la finalità di analizzare e sviluppare la pratica professionale (§ paragrafo 1.2.2.3). Uno spazio viene dedicato alla presentazione dei principali gruppi di ricerca che hanno approfondito e stanno approfondendo il tema della scrittura (§ paragrafo 1.2.2.4). In conclusione dedico uno spazio al riepilogo delle metodologie di ricerca utilizzate (§ paragrafo 1.2.2.5)

1.2.3.1 Le ricerche di *social work education*: le competenze di scrittura degli studenti di servizio sociale

Consistente è la quantità a livello internazionale di contributi - più strettamente di ricerca o di più ampia riflessione teorica - afferenti al filone della *social work education*. Questi evidenziano la difficoltà degli studenti di servizio sociale ad acquisire le abilità di scrittura, sia in ambito accademico, sia tecnico e professionale, soprattutto in vista dell'ingresso nel mondo del lavoro in ambito sociale e dell'acquisizione di un ruolo professionale (Ames, 1999; Alter e Adkins, 2001, 2006; Grise-Owens e Crum, 2012; Houston e McColgan, 2014; Nelson e Weatherald, 2014; Nkateng & Wharton, 2015; Thomas et. al., 2016). Non sono stati individuati a riguardo contributi nazionali, sebbene siano presenti in molte Università Italiane laboratori specifici sulla scrittura professionale, per lo più a scelta, o moduli di approfondimento nei corsi di Metodologia del Servizio Sociale (tra le altre: *Università del Piemonte Orientale, Università Cattolica di Milano, Università di Firenze, Università di Roma Tre, Università degli Studi di Parma*).

Le ricerche in questo ambito non sono molto incoraggianti né per le competenze di base degli studenti di servizio sociale, né per lo sviluppo di competenze specifiche nel corso della formazione. D'altra parte viene sempre riconosciuta l'importanza della scrittura per gli assistenti sociali come strumento potente per promuovere la conoscenza, la pratica e la giustizia sociale (Carney, 2017).

A questo quadro di analisi si accompagnano delle proposte di sviluppo di programmi di formazione specifici per l'acquisizione di competenze di scrittura.

Un suggerimento in tal senso è lo sviluppo di un approccio che integri l'insegnamento delle competenze di scrittura nel lavoro sociale con altri aspetti della formazione universitaria in lavoro sociale, come esplorato nel contributo fondante di Falk e Ross (2001). Questo approccio rende impossibile per gli studenti percepire la scrittura come una competenza solo marginalmente legata al loro interesse principale. La scrittura viene posta al centro del percorso di studi, richiedendo attenzione, pratica e padronanza attraverso differenti sperimentazioni di lettura e scrittura di documentazione di vario tipo (da articoli a report).

In termini di ricerca, numerosi sono i contributi a livello internazionale che sorreggono la necessità di sviluppare programmi universitari specifici sulla scrittura e suggeriscono modalità che possano contrastare gli scarsi livelli di apprendimento degli studenti. Le ricercatrici Alter e Adkins (2001), ad esempio, descrivono lo sviluppo di un programma di sostegno sulla scrittura per studenti di un Master in Social Work a Denver, negli Stati Uniti. Evidenziano la forte incidenza di studenti con difficoltà iniziali nelle competenze di base di scrittura (un terzo degli studenti è valutato come inadeguato) e lo scarso sviluppo di competenze (poco più della metà di questi studenti hanno visto un miglioramento in seguito alla partecipazione al programma di sostegno). Lo studio a Denver ripetuto qualche anno dopo (Alter e Adkins, 2006) ha evidenziato una persistenza nelle difficoltà di scrittura degli studenti in accesso alla laurea magistrale, sebbene con un'incidenza più bassa (un quarto degli studenti). Anche nell'Università del Michigan (Thomas et. al., 2016) è stato sviluppato un corso nel *Bachelor* di *Social Work* che va a sostenere l'apprendimento sulla scrittura di documenti per enti e organizzazioni di servizio sociale e ne vengono condivisi suggerimenti per la creazione di corsi simili in altre istituzioni. In un altro contributo americano (Grise-Owens e Crum, 2012) si valorizzano in particolare le strategie che a livello di formazione universitaria possono essere adottate per sostenere l'apprendimento degli studenti sul tema, tra cui: l'obbligo di frequenza ad un corso sulla scrittura professionale, la promozione della produzione di testi nel corso della formazione con l'utilizzo di *peer coach* e *mentoring*, la collaborazione con il centro di scrittura dell'università. Un contributo inglese (Nelson e Weatherald, 2014) -che valuta anch'esso l'utilizzo di un programma di rinforzo all'interno del corso universitario- esplora il dibattito pedagogico attuale relativo al supporto degli studenti e allo sviluppo delle abilità di scrittura, collegandolo alle esigenze degli studenti di lavoro sociale coinvolti nell'apprendimento pratico e nella pratica professionale, ad esempio in tirocinio. D'altra parte, uno studio esplorativo con un *mixed-method* svolto nell'Irlanda del Nord (Houston e McColgan, 2014) ha esplorato come rispondere a questa lacuna nelle

competenze di scrittura degli studenti concentrandosi sulle opinioni e prospettive degli studenti di lavoro sociale in fase di qualifica e post-qualifica, per andare a individuare degli elementi che sostengano l'apprendimento della competenza professionale in quest'area. L'analisi dei testi di servizio sociale e lo svolgimento di interviste ad assistenti sociali ha portato in una ricerca svolta in Botswana (Nkateng & Wharton, 2015) alla proposta di un approccio formativo mirato che possa aiutare gli studenti ad acquisire una consapevolezza critica sui testi che si troveranno a scrivere.

In riferimento al tema della scrittura nella didattica, un articolo descrive un progetto di ricerca australiano (Boxall et. al., 2018) che ha analizzato casi di studio tratti dai testi di riferimento per il corso di Laurea in Lavoro Sociale, analizzandoli sia dal punto di vista del lavoro sociale che linguistico, riscontrando che presentavano scenari semplificati, limitati in termini di diversità che raramente ritraevano profondità o complessità delle situazioni. Lo studio suggerisce quindi dei principi guida nella creazione di casi di studio "*coinvolgenti*" per contrastare l'impressione che il lavoro sociale sia un'attività procedurale distaccata.

Rimane quindi aperto un interrogativo comune a numerosi contributi e che sembra qui importante riportare: se la scrittura è un aspetto chiave nel definire le condizioni e i criteri di legittimazione della *membership* professionale (French, 2020) e si riscontrano difficoltà da parte degli studenti a dedicarcisi (Alter e Adkins, 2001, 2006; Grise-Owens e Crum, 2012), come migliorare le abilità degli studenti nella formazione delle competenze pratiche?

Sottolineo infine come l'analisi della letteratura ha rilevato il tema tangenziale alla scrittura professionale di servizio sociale relativo alla scrittura in ambito accademico e all'importanza di narrare la professione per sostenere e comunicare l'identità professionale (French, 2020; Rai, 2012). Un contributo a proposito esplora come il ruolo della scrittura sia fondamentale sia in ambito accademico, che in ambito pratico, suggerendo di potenziare la formazione e i collegamenti per favorire un legame tra i due ambiti (Rai & Lillis, 2012). Inoltre vengono ricercate strategie per sostenere l'apprendimento degli studenti anche in questa direzione, sviluppando ad esempio figure di "*peer-writing mentors*" per sviluppare competenze e sostenere un senso di comunità e solidarietà (Capous-Desyllas et al., 2021).

1.2.3.2 Le ricerche che utilizzano le cartelle sociali e i report come fonte documentale

Un primo aspetto significativo rilevato dalla letteratura è come la ricerca empirica abbia sempre attribuito troppa poca importanza ai testi scritti come fonti (Kuorikoski, 2024). Questo per varie motivazioni: i testi vengono visti solo come raccolta di contenuti e informazioni sulle persone di cui si scrive (Taylor e White, 2005), la produzione di documentazione è scarsa in alcune aree di lavoro o difficilmente accessibile a scopo di ricerca (Kuorikoski, 2024). In risposta a questa carenza, alcune ricerche qualitative individuate attingono alle cartelle sociali come fonte di dati, ponendo particolare attenzione ai messaggi veicolati - in modo esplicito e implicito - e alle rappresentazioni sull'utenza che ne emergono (Hennum, 2010; Olaison, 2010; Roets et. al. 2015, 2017; Fernqvist, 2018; Ames, 2019).

In una ricerca norvegese (Hennum, 2010) di analisi documentale di 50 cartelle, unite a 22 interviste semi-strutturate con gli operatori, vengono indagati i rituali performativi e i messaggi nascosti dei *report* in *child protection*, facendo luce sui meccanismi di difesa del sapere professionale.

In modo affine, anche se nel campo del *gerontological social work*, in una ricerca svedese (Olaison, 2010) vengono individuate due tipologie di documenti di servizio sociale, "*fact-oriented*" e "*event-oriented*", a seconda del linguaggio e della prospettiva adottata nell'analisi e presentazione dei bisogni. Tramite un'analisi discorsiva di 16 cartelle, relative a tre differenti servizi sociali distrettuali, lo studio evidenzia i rischi di categorizzazione delle persone anziane, connessi all'utilizzo della documentazione solo a scopi organizzativi-istituzionali, senza un'attenzione specifica al rispetto dei diritti degli individui e della loro storia.

In una ricerca qualitativa svedese (Fernqvist, 2018), sono stati esaminati 37 *case records* riguardanti situazioni di sostegno al reddito per rischio di sfratto in quattro comuni svedesi con diverse dimensioni di popolazione e profili socio-economici. L'analisi si è concentrata su come i genitori siano rappresentati nei registri dei servizi sociali svedesi in riferimento al rischio di sfratto e su come questi individui siano costruiti come "*clients*" in relazione alle nozioni di gestione finanziaria.

Tra le ricerche italiane che utilizzano i documenti come dati di ricerca sembra significativo segnalarne due del *Centro di Ricerca Relational Social Work*. Una ricerca quantitativa ha "interrogato" più di 500 fascicoli del Tribunale per i Minorenni di Milano rispetto al collocamento in famiglia affidataria di bambini e ragazzi, mettendo a fuoco i passaggi chiave per l'avvio dei progetti di affido etero-familiare, la loro realizzazione e gli snodi critici che si incontrano lungo il

percorso (Landi, 2019). Una ricerca qualitativa nel territorio di Brescia ha indagato, attraverso l'analisi documentaria di 44 cartelle sociali dei servizi tutela minori, se, con quali interventi e con quali modalità, gli assistenti sociali coinvolgono, durante l'indagine sociale, gli uomini che hanno agito violenza contro la propria partner (Grassini, 2025).

Rispetto alle competenze tecniche di scrittura, interessante è come uno studio del North Carolina (Ames, 2019) abbia valutato l'accessibilità dei testi in termini di leggibilità e idoneità dei testi stampati attraverso l'analisi di 56 documenti sviluppati da 11 agenzie pubbliche e non profit di servizio sociale . I risultati hanno suggerito la necessità di migliorare la conoscenza e la consapevolezza delle organizzazioni di servizio sociale e dei professionisti a riguardo.

1.2.3.3 Le ricerche per l'analisi e lo sviluppo della pratica professionale di scrittura

Sul tema della scrittura come pratica professionale e sulle possibilità di analisi e sviluppo sono presenti alcuni contributi di ricerca (Cumming et. al. 2007; Miller e Barrie, 2020), specie relativamente agli interventi di protezione dei minori (Weatherall e Duffy 2008; Humpreys e Kertesz, 2013; Husskonen e Vakkari, 2015; Roets et. al. 2015; Forsberg, Kääriäinen e Ritala-Koskinen, 2018).

Uno studio fondante sul tema (Carney e Koncel, 1994) ha esaminato i compiti di scrittura e le sfide che gli assistenti sociali incontrano a proposito nella pratica professionale. Attraverso l'utilizzo di un questionario *open ended* rivolto ad assistenti sociali, sono stati raccolti elementi di descrizione dei compiti di scrittura, sulle pratiche di scrittura e sull'istruzione e formazione relative alla scrittura. I risultati di una prima ricerca con 16 assistenti sociali hanno mostrato come gli assistenti sociali considerano la scrittura essenziale per le loro responsabilità professionali. Molti sperimentano difficoltà nel soddisfare le richieste di scrittura del loro lavoro. La preoccupazione principale degli operatori è riuscire a bilanciare la gestione responsabile delle informazioni riservate, la soddisfazione delle scadenze ravvicinate, la produzione di documenti per pubblici diversi, che possono avere aspettative varie (Carney e Koncel, 1994).

In questo panorama di particolare rilievo è il progetto di ricerca azione multidisciplinare "*Who am I?*" - di integrazione tra i saperi del servizio sociale, della storia e dell'archivistica - che indaga l'attività di documentazione sui minori collocati fuori famiglia in un servizio tutela minori aborigeni di Victoria in Australia (Humpreys e Kertesz, 2013). Lo studio ha la finalità di ricomporre, da una parte, la necessità degli operatori e dell'ente di utilizzare la documentazione per rendere conto del

lavoro svolto (*accountability*) e, dall'altra, il bisogno dei ragazzi che le cartelle sociali riportino con accuratezza gli aspetti cruciali della loro esperienza. La ricerca indaga quindi il ruolo delle cartelle sociali e della documentazione nella costruzione della salute, del benessere e dell'identità dei bambini e dei ragazzi in carico ai servizi sociali e degli adulti che hanno vissuto questa esperienza. Il confronto tra diverse prospettive tra archivisti, amministratori pubblici, operatori sociali, ragazzi in carico ai servizi e adulti che lo sono stati ha fatto emergere esiti interessanti come uno sguardo alla documentazione come processo, alla complessità e alle sfaccettature della documentazione, alla frammentarietà e discontinuità della documentazione. Sul tema centrale della finalità della documentazione si è messa al centro la ricerca di un equilibrio tra un doppio riferimento: il giudice (o il destinatario istituzionale del report) e il minore (o la persona di cui si parla nella relazione). Sono stati quindi evidenziati dai partecipanti alla ricerca-azione i principi per una documentazione "ben fatta", che deve quindi essere: accurata, equilibrata (riportando il punto di vista di più soggetti, compreso il minore), coerente, leggibile, accessibile e scritta con sensibilità nei confronti dei diversi interessati (Humpreys e Kertesz, 2013). All'interno del più ampio progetto "*Who am I?*", è stato inoltre svolto un approfondimento sull'esperienza dei *care-leavers* nell'accesso alle proprie cartelle sociali (Murray e Humpreys, 2014), basandosi sulla raccolta del loro punto di vista attraverso interviste qualitative approfondite. Lo studio evidenzia come la documentazione debba essere chiara, accurata e rispettosa delle normative sulla *privacy*, oltre che sensibile alle esperienze emotive dei protagonisti che possono avere accesso alla documentazione, anche a distanza di tempo, con un significativo impatto sulla costruzione della propria identità.

In un lavoro di ricerca azione è stato sviluppato un *case study* in una organizzazione di supporto per *caregiver* scozzesi (Miller e Barrie, 2020) per analizzare il ruolo cruciale della registrazione "narrativa" nella pratica relazionale di lavoro sociale, evidenziando come essa possa facilitare il riconoscimento e una positiva identità per i *caregiver*. Un risultato concreto a cui arriva lo studio è l'opportunità e i benefici potenziali per le persone e per gli operatori qualora i *caregiver* possano avere una copia della propria documentazione su cui riflettere e poter portare un contributo.

Un'altra ricerca azione significativa sul tema è stata svolta in un ospedale del Queensland, in Australia (Cumming et. al. 2007), in cui la produzione di documentazione da parte degli assistenti sociali è stata individuata come un'area a rischio etico. La ricerca ha previsto la raccolta del punto di vista di tutto lo staff coinvolto e la costruzione di un modello di documentazione per "*sollevare il Titanic: salvare la documentazione del lavoro sociale dal mare del rischio etico*" (Cumming et. al. 2007).

Uno studio in Irlanda del Nord (Weatherall e Duffy 2008) utilizza un *mix-method* che combina *focus-group*, interviste semi-strutturate e questionari per indagare come la voce dei minori sia presente nei report preparati per il tribunale in seguito a controversie di separazione genitoriale. Questi documenti non solo servono come strumenti di comunicazione tra i professionisti e il tribunale, ma sono anche cruciali per garantire che i diritti dei minori siano rispettati e che la loro voce venga ascoltata. Lo studio rileva come la qualità della scrittura professionale influisca direttamente sulla capacità degli assistenti sociali di rappresentare efficacemente la condizione dei minori e di influenzare le decisioni del tribunale.

Parimenti uno studio finlandese (Forsberg, Kääriäinen e Ritala-Koskinen, 2018) esamina come la residenza dei minori sia rappresentata nei *report* degli assistenti sociali ai tribunali nei casi di divorzio contestato, sostenendo come la scrittura professionale in questo ambito non solo deve documentare i fatti, ma anche catturare le dinamiche familiari, le relazioni interpersonali e l'atmosfera domestica.

1.2.3.4 I principali gruppi di ricerca sul tema della scrittura di Servizio Sociale

Rispetto al panorama della letteratura individuata sul tema, mi sembra ora importante evidenziare la presenza di quattro gruppi di ricerca che particolarmente si sono dedicati ad indagare il tema della scrittura di servizio sociale, costruendo un sapere teorico e pratico a riguardo. Presento ora i contributi: (1) del gruppo inglese della The Open University che ha portato avanti il progetto di ricerca *WISP* (Leedham, Lillis e Twiner, 2020, 2021, 2025; Lillis, 2023; Lillis et. al., 2023; Lillis e Leedham, 2024; Lillis, Leedham e Twiner, 2017, 2020; Rai e Lillis, 2011); (2) del gruppo di ricercatori israeliani che hanno sviluppato il *Poverty Aware Social Work Paradigm* (PA-P) afferenti alla Tel Aviv e Ben-Gurion University (Krumer-Nevo e Sidi, 2012a, 2012b; Weiss-Gal, Levin e Krumer-Nevo, 2014); (3) del gruppo della Ghent University (Bradt et. al., 2001; Roets et. al. 2015, 2017; Roose et. al., 2009); (4) infine del *Centro di Ricerca Relational Social Work* dell'Università Cattolica del Sacro Cuore di Milano (Pedroni, 2018a; Femia, 2020; Raineri e Landi, 2023). Approfondirò nel *capitolo 3*, in particolare nel *paragrafo 3.1.1*, i contenuti che questi ultimi contributi forniscono sulla scrittura anti-oppressiva, critica e partecipativa. Riporto qui le modalità con cui sono stati condotti gli studi e le principali tematiche sollevate.

(1) L'ambizioso progetto di ricerca *WISP - Writing in Professional Social Work Practice in a Changing Communicative Landscape*[2] cerca di colmare la carenza di ricerche empiriche sul tema unendo lo sguardo di ricercatori di linguistica con quello di assistenti sociali impegnati sul campo. Il progetto di ricerca, sviluppato coinvolgendo cinque *Local Autorities*, indaga le sfide connesse alla scrittura nel contesto pratico contemporaneo inglese di lavoro sociale. Dal punto di vista metodologico, lo studio combina strumenti provenienti dall'etnografia, dall'analisi qualitativa del discorso e dalla linguistica in un approccio multidisciplinare chiamato *text-oriented ethnography* (Rai e Lillis, 2011), per esplorare la natura e il significato della scrittura nella pratica professionale e i modi in cui la scrittura è inserita nella vita lavorativa quotidiana degli assistenti sociali. I dataset principali includono interviste con 71 assistenti sociali, 10 settimane di osservazioni da parte dei ricercatori, 481 giorni di registri di attività di assistenti sociali e 4608 testi scritti nel corso di un periodo di tre anni (tra aprile 2014 e maggio 2017), costituendo un corpus di un milione di parole. Significativa è stata la sfida per riuscire ad accedere ai documenti e per renderli completamente anonimi (Leedham, Lillis e Twiner, 2021). La ricerca è stata finanziata a livello nazionale nel Regno Unito dall'*ESRC - Economic and Social Research Council* - un ente governativo di finanziamento della ricerca nelle scienze sociali britanniche. Il *dataset WISP* è stato depositato nell'*UK Data Archive* (Lillis, Leedham & Twiner, 2019); è stato previsto un livello di protezione per l'accesso ai dati e dedicata una specifica attenzione agli aspetti etici connessi al processo di ricerca (Lillis et. al. 2023).

Una prima evidenza di questa ricerca è relativa alla relazione tra tempo e scrittura nel contesto del lavoro sociale, con un'indagine che combina metodi quantitativi e qualitativi e che si interroga su: (a) quanto tempo viene speso per scrivere, (b) come i documenti istituzionali influenzano particolari rappresentazioni del tempo e come i testi degli assistenti sociali rappresentano il tempo, (c) come viene vissuto il tempo dai lavoratori sociali professionisti (Lillis, Leedham e Twiner, 2017, 2020). La ricerca WISP indica che c'è stata una crescente "*textualisation*" del lavoro sociale, o in altre parole, che l'enfasi e il ruolo della scrittura sono aumentati come elemento della pratica per la scrittura principalmente di diari sociali, report, email e appunti (Lillis, 2023). Viene rilevato che la quantità di tempo dedicato alla scrittura in Inghilterra varia dal 50%—sulla base dei registri giornalieri degli assistenti sociali—fino al 95% in base alle osservazioni dei ricercatori (Lillis, 2023, p. 4). Le interviste condotte con gli operatori sul campo hanno mostrato che, sebbene gli assistenti

[2] *La presentazione e le risorse del progetto sono disponibili sul sito dedicato www.writinginsocialwork.com (ultimo accesso 20.07.2025*

sociali considerino la scrittura parte essenziale della loro pratica, sono anche preoccupati per il tempo che essa richiede rispetto all'interazione con le persone (Lillis, Leedham e Twiner, 2017). Viene confermata così dallo studio una crescente burocratizzazione del servizio sociale che rischia di soffocare la vocazione più autentica della professione, come dichiarato anche da Eileen Munro: "*il vostro lavoro non è scrivere belle relazioni e saggi carini, ma cambiare la vita dei bambini*" (Munro in McNicoll, 2016 trad.mia). Il contributo evidenzia come, nella pratica quotidiana, la scrittura occupi una posizione paradossale: gli assistenti sociali devono scrivere molti testi e considerano questa attività una dimensione significativa, tuttavia sono incoraggiati a non farne il centro della loro attività e sono frustrati dal tempo che vi dedicano (Lillis, Leedham e Twiner, 2017). Inoltre il tempo dedicato quotidianamente alla scrittura da parte dei professionisti di servizio sociale rimane in gran parte invisibile nelle politiche e nei programmi di formazione (Lillis, Leedham e Twiner, 2017).

Un secondo aspetto rilevante del progetto di ricerca è relativo all'indagine sul linguaggio professionale. L'utilizzo dell'analisi discorsiva ha permesso di identificare i termini utilizzati nei testi scritti raccolti per studiare l'utilizzo del linguaggio e la costruzione del discorso professionale (Leedham, Lillis e Twiner, 2020). La ricerca è diventata così uno strumento per interrogare la professione sull'identità del linguaggio professionale.

Una specifica analisi è stata dedicata alle parole chiave utilizzate per esprimere la "*preoccupazione*" (Baker, 2010) all'interno di tre tipologie di documenti - diari sociali, email e report - in tre ambiti del lavoro sociale - servizi per l'infanzia, servizi generalisti per adulti e servizi di salute mentale (Leedham, Lillis e Twiner, 2020). Tra i vari risultati, si rilevano differenze nei modi in cui gli assistenti sociali si riferiscono alle proprie opinioni rispetto a quelle delle persone che si rivolgono ai servizi e nella presenza di espressioni valutative in tutta la documentazione prodotta, veicolate in modo implicito dal lessico utilizzato.

Rispetto all'utilizzo del linguaggio e ai dispositivi discorsivi e retorici, un'attenzione specifica viene dedicata all'utilizzo delle citazioni o virgolette (*direct quotations*) per includere le voci degli utenti dei servizi e delle loro famiglie, ritenuto particolarmente "*efficace*" e "*feroce*" (Leedham, Lillis e Twiner, 2025). Viene portata l'attenzione innanzitutto su come l'uso delle citazioni implichi decisioni da parte degli assistenti sociali che scrivono ed esprima quindi una posizione valutativa, anche se spesso implicita. Le citazioni, infatti, di solito sono considerate dei meri "*registri verbatim*", delle rappresentazioni dirette e fattuali delle prospettive delle persone (Leedham, Lillis e Twiner, 2025). Vengono così categorizzate le differenti funzioni che possono assumere le citazioni nei testi e si arriva ad affermare che il linguaggio citato non è mai una "*mono-voce*", ma piuttosto

una "*doppia-voce*", dato che esprime la prospettiva della persona e anche la valutazione dell'assistente sociale su quella prospettiva (Leedham, Lillis e Twiner, 2025).

Un terzo aspetto rilevante è relativo allo specifico legame tra identità e scrittura professionale (Lillis e Leedham, 2024). Utilizzando il concetto di "*voce*", l'articolo esplora l'identità professionale nella scrittura sulla base del data set di testi scritti, focalizzandosi sull'uso di espressioni come "io" e "mio", e sulle interviste, per l'analisi dell'opinione degli assistenti sociali sulla voce professionale nel discorso scritto. L'analisi dei testi rivela sei funzioni chiave dell'utilizzo della prima persona nei testi, incentrate su azione, comunicazione, riflessione, emozione, presenza e stato delle cose (Lillis e Leedham, 2024). La voce professionale è presente per lo più come *reporter* di azioni e comunicazioni, poco come valutatore o come persona con emozioni e riflessioni, se non nelle email (Lillis e Leedham, 2024). L'analisi tematica delle interviste fornisce spunti su come la necessità di documentare l'azione professionale attraverso resoconti sia legata alla necessità di legittimazione da parte degli interlocutori istituzionali, in particolare manager e tribunali (Lillis e Leedham, 2024). Le opinioni degli assistenti sociali rilevano poi come il dibattito è aperto sulla correttezza o l'opportunità di far sentire la propria voce di professionista all'interno dei testi scritti, fornendo una gamma di possibili motivi per cui la voce professionale è assente: la convinzione che un'opinione esplicita non sia appropriata in tutti i testi, il tempo limitato disponibile per curarne l'espressione, la suggestione che gli assistenti sociali non siano riconosciuti come esperti in alcun campo di conoscenza e quindi non possano legittimamente rivendicare una voce specifica (Lillis e Leedham, 2024).

(2) Delineo ora i contributi del gruppo di ricercatori della Tel Aviv e Ben Gurion University, nelle città israeliane di Tel Aviv e Be'er Sheva, in particolare dalla professoressa e social worker Michal Krumer-Nevo, allieva del professor Jona Rosenfeld. Il gruppo di ricerca si è orientato nel corso del tempo allo studio della povertà e della giustizia sociale con la sistematizzazione di un approccio innovativo, il *Poverty Aware Social Work Paradigm* (PA-P) (Krumer-Nevo, 2020). Nel contesto di tale prospettiva, un'attenzione specifica, a livello di riflessione teorica e di contributi di ricerca, è stata dedicata al tema della scrittura professionale.

Il tema della scrittura è stato anzitutto approcciato in riferimento ai processi di ricerca e alla scrittura accademica (Krumer-Nevo e Sidi, 2012a, 2012b). Scrivere riguardo a quello che viene definito "*Altro*" - che sia l'intervistato o la persona che si rivolge ai servizi sociali - solleva infatti secondo gli autori quesiti sulle dinamiche di rappresentazione e, in particolare, sul rischio di

othering, ovvero di ritrarre l'altro come essenzialmente diverso e di tradurre questa differenza in inferiorità. In un articolo dedicato (Krumer-Nevo e Sidi, 2012b), gli autori discutono i meccanismi testuali che creano l'*othering* e suggeriscono, esemplificandole, tre modalità di scrittura che hanno il potenziale di resistere all'*othering*.

In un articolo successivo il tema della scrittura professionale viene approfondito in relazione alla pratica diretta con famiglie e bambini secondo un approccio di lavoro sociale critico (Weiss-Gal, Levin e Krumer-Nevo, 2014). Il contributo, attraverso l'analisi e presentazione di un report, presenta i concetti chiave del lavoro sociale critico, le loro manifestazioni nella pratica e le loro implicazioni per i report di lavoro sociale. La scrittura diventa così un'attività in cui concretizzare un paradigma teorico-metodologico.

(3) Il gruppo di ricercatori belgi della *Ghent University* indaga in particolare le rappresentazioni presenti nei documenti di servizio sociale e le potenzialità dei *participatory social work reports*. In un'analisi documentaria qualitativa (Roets et. al. 2015, 2017), vengono rilevate le rappresentazioni dei "*children at risk*" nelle relazioni scritte di servizio sociale attraverso l'invito rivolto a 152 studenti di *social work* a costruire una riflessione scritta dopo aver visto un filmato su una situazione familiare problematica. I report prodotti sono stati analizzati con attenzione particolare agli aspetti retorici, individuando due modalità di narrazione, "*truth-telling*" e "*story-telling*", e ponendo in luce aspetti salienti delle interpretazioni, quali riconoscibilità, comprensibilità e stigmatizzazione.

Importanti contributi per la riflessione sul tema sono forniti anche da un articolo (Roose et. al., 2009) che presenta l'analisi discorsiva effettuata su 56 *report* di aggiornamento su situazioni di minori in affido, provenienti da 10 differenti servizi nelle Fiandre. Viene indagata in modo specifico la possibile presenza della voce degli utenti nei *report* che li riguardano, interrogandosi su come il paradigma partecipativo emerga nella pratica di scrittura di servizio sociale. In particolare sono stati indagati tre aspetti principali sulla prospettiva del "*client*" nel report: (1) su quali temi è descritta; (2) dove appare; (3) come è rappresentata. I risultati della ricerca mostrano, da un lato, che è presente una grande varietà nel modo in cui vengono considerate le prospettive degli utenti; dall'altro, che l'incorporazione della voce dell'utente non rappresenta necessariamente un approccio partecipativo, poiché può essere utilizzata per rafforzare le opinioni professionali. Da questo studio emerge la centralità etica e metodologica intrinseca nell'attività di scrittura del dialogo e di uno spazio di partecipazione autentica.

I ricercatori belgi hanno indagato inoltre il tema, connesso alla scrittura, della registrazione e raccolta dei dati, attività sempre più significative per il finanziamento delle organizzazioni di lavoro sociale. In un articolo a proposito (Bradt et. al., 2001), attraverso un'analisi del sistema di registrazione dei dati del sistema mediazione vittima–offensore per autori di reato adulti nelle Fiandre, viene mostrato come l'anima sociale del social work richieda che la registrazione dei dati non sia solamente un modo per mostrare l'attività degli assistenti sociali, ma anche uno strumento per riflettere criticamente su come il lavoro sociale interviene e definisce i problemi sociali.

(4) Il *Centro di Ricerca Relational Social Work* dell'Università Cattolica del Sacro Cuore di Milano - in cui il presente lavoro dottorale si inserisce - ha avviato negli ultimi anni una specifica riflessione sul tema della scrittura, in particolare in relazione al paradigma del *Relational Social Work*.

In particolare il centro di ricerca ha avviato a partire dal 2016 una sperimentazione di una nuova pratica professionale di scrittura collaborativa delle relazioni sociali sui casi, partita da un programma pilota su piccola scala composto da tre fasi (Raineri e Landi, 2023). La sperimentazione è stata progettata a partire da due interrogativi: (1) che tipo di relazione scritta può essere utile per sviluppare un migliore processo di aiuto per i bambini e ragazzi e le loro famiglie; (2) quali sono i passaggi fondamentali per scrivere tale tipo di relazione (Raineri e Landi, 2023). Sono state quindi individuate sulla base delle indicazioni della letteratura le caratteristiche della relazione scritta partecipativa (RP), che prevede il coinvolgimento degli utenti nella stesura delle relazioni scritte di cui sono protagonisti, e sono stati delineati i passaggi chiave per la sua stesura. Dopo una prima fase di sperimentazione con tre *report,* preliminare alla stesura di linee guida, nella seconda fase, sono stati coinvolti altri operatori che hanno realizzato 8 RP, in una terza fase sono stati realizzati altri 10 RP. I servizi coinvolti sono afferenti al servizio sociale con minori e famiglie, in servizi di tutela minori, consultori familiari, servizi di educativa domiciliare e servizi residenziali (Raineri e Landi, 2023). La valutazione dell'esperienza è stata basata su 17 interviste non direttive con 10 utenti e 7 operatori autori delle RP, con lo scopo di raccogliere il loro punto di vista su quanto sperimentato. I dati raccolti tramite le interviste sono stati sottoposti a un'analisi tematica del contenuto semantico, di tipo *data-driven*, quelli dell'analisi documentaria ad un'analisi testuale di tipo *theory-driven* (Braun & Clarke, 2006), effettuata in base a una griglia pre-definita, costruita sulla base della letteratura (Taylor & White, 2000; Weiss-Gal et al., 2014; Roose et al., 2009). La sperimentazione è proseguita, con modalità simili, in ulteriori due contesti di campo: un servizio affidi in

collaborazione con una comunità minori (Pedroni, 2018b) e un servizio di salute mentale (Femia, 2020). Rimando ai capitoli successivi per un approfondimento dei risultati di ricerca.

1.2.3.5 Le metodologie di ricerca utilizzate nelle ricerche sulla scrittura di Servizio Sociale

In riferimento ai metodi e alle tecniche di ricerca utilizzate, specie per le ricerche sulla e per la pratica di scrittura di servizio sociale, la letteratura presente sul tema di interesse si caratterizza per lo più per l'utilizzo di una metodologia qualitativa (tra gli altri: Roose et. al., 2009; Hennum, 2010; Roets et. al. 2015, 2017; Raineri e Landi, 2023; Lillis e Leedham, 2024). Una quota significativamente minoritaria utilizza metodi quantitativi con questionario (Carney e Koncel, 1994), *mix-methods* con strumenti quantitativi e qualitativi (Wheaterall e Duffy, 2008; Lillis, 2023; Lillis, Leedham e Twiner, 2017) o l'osservazione sul campo (Rai e Lillis, 2011).

Come strumenti di ricerca viene utilizzata in numerosi contributi l'analisi documentale, come analisi qualitativa del contenuto, di tipo tematico o discorsivo (Roose et. al., 2009; Roets et. al, 2015, 2017; Hennum, 2010; Olaison, 2010, Forsberg, Kääriäinen e Ritala-Fernqvist, 2018; Koskinen, 2018; Ames, 2019; Leedham, Lillis, e Twiner, 2020, 2025; Lillis, Leedham e Twiner, 2020; Raineri e Landi, 2023; Lillis e Leedham, 2024). Le ricerche analizzate utilizzano l'analisi di documenti prodotti da assistenti sociali e studenti - principalmente *report*, ma anche modulistica, procedure e diari - come fonte di dati per cogliere i messaggi veicolati (in modo esplicito e implicito), le strategie narrative-linguistiche e le rappresentazioni dei contesti e delle persone coinvolte. Alcuni specifici articoli sul tema (Satka e Skehill, 2011; Skehill et. al, 2012) contribuiscono all'affermazione del modello di analisi discorsiva di Michel Foucault e Dorothy Smith nel campo dei testi di servizio sociale, sottolineandone l'importanza per lo studio delle relazioni tra discorso e pratiche professionali. In altre ricerche viene utilizzato il modello di Fairclough (2003) per l'analisi discorsiva, così come declinato da Hall nell'ambito del social work (Hall et. al, 2006) o il modello della *corpus-assisted discourse studies (CaDS)* (Baker, 2010). Nonostante la diffusione di questo metodo di ricerca, viene riconosciuta la difficoltà di accesso alla documentazione di servizio sociale, in particolare nell'area del lavoro sociale con adulti in cui le pratiche di registrazione vengono ritenute inadeguate (Kuorikoski, 2024) e nell'area minori in cui i report contengono dati particolarmente sensibili (Leedham, Lillis e Twiner, 2021).

Segnalo infine un significativo utilizzo del modello della ricerca-azione per lo studio del tema e lo sviluppo di strumenti, modelli e pratiche professionali (Cumming et. al., 2007; Humpreys e Kertes, 2013; Miller e Barrie, 2020). Per la raccolta di opinioni e vissuti sul tema vengono utilizzati

strumenti qualitativi semi-strutturati come interviste o *focus group* (Hennum, 2010; Murray e Humpreys, 2014; Roets et. al. 2015, 2017), principalmente con assistenti sociali, ma in alcuni casi con altri testimoni privilegiati (Cumming et. al.; 2007); frequentemente questi strumenti vengono utilizzati in combinazione con l'analisi documentaria, in fasi parallele o consecutive (Raineri e Landi, 2023). Il metodo di ricerca particolarmente si adatta ad un ambito in cui si hanno poche conoscenze e in cui, allo stesso tempo, i partecipanti sentono fortemente che occorre migliorare la situazione. In particolare dai contributi sul tema viene sottolineato come la metodologia favorisca una dinamica per cui i partecipanti riescono ad assimilare i risultati della ricerca durante il processo stesso e possono iniziare a inserirli nelle pratiche e nelle politiche (Humpreys & Kertesz, 2013).

CAPITOLO 2.

I FRAMEWORK TEORICI E I CONCETTI CHIAVE

Questo capitolo è dedicato al quadro concettuale che ha orientato la ricerca e presenta i *framework* teorici e i relativi concetti chiave che hanno guidato il mio sguardo come ricercatrice sulla scrittura di relazioni da parte di assistenti sociali.

Il tema oggetto di ricerca è stato affrontato in connessione al paradigma del *Relational Social Work* (Donati, 1991; Folgheraiter, 1998; 2011), in particolare nei suoi punti di contatto con il *Critical Social Work*, nel filone dell'*Anti-Oppressive Social Work* (Dominelli 2002; Dominelli & Campling, 2002; Dalrymple e Burke, 2006; Thompson, 2016; Fook, 2016).

Queste cornici teoriche condividono una visione radicata nell'etica della *care* (Banks e Nohr, 2014), intendendo l'aiuto come generato a partire da una "*logica sociale: quella del prendersi cura secondo reciprocità*" (Folgheraiter, 1998 pag. 35) e inserendosi in un modello relazionale fenomenologico per cui la persona è riconosciuta come una soggettività che esplica la sua *capacità d'azione* nella realtà sociale (Folgheraiter, 1998; 2011).

Le chiavi di lettura e le implicazioni pratiche di questi approcci aiutano gli operatori a lavorare, con un agire riflessivo e intenzionale, non solo *per*, ma anche *insieme a* chi sta fronteggiando un problema di vita nella sua unicità e irripetibilità (Folgheraiter, 1998; 2011), costruendo strategie di resistenza alternative (Dominelli & Campling, 2002; Thompson, 2016). Partendo dall'idea che il cambiamento ha le sue radici nel fronteggiamento condiviso, vengono ritenuti essenziali il riconoscimento e la valorizzazione delle competenze esperienziali delle persone (Folgheraiter, 1998; 2011; Fook, 2016). Questi approcci, infatti, si muovono verso una pratica professionale umanistica e attenta alle relazioni: dar voce, responsabilità e potere alle persone che vivono una situazione di difficoltà o sofferenza.

Il *Critical Social Work*, in particolare, fornisce una lettura dei problemi delle persone all'interno dei contesti sociali strutturali, focalizzandosi sulla lotta alle ingiustizie attraverso l'azione collettiva e la coscienza critica (Healy, 2014). L'impegno in questa direzione per lavorare a fianco e con le persone vulnerabili ha l'obiettivo di trasformare i processi e le strutture oppressive, in una dimensione spiccatamente politica. È possibile individuare due direzioni principali della pratica professionale: la promozione di consapevolezza nelle persone oppresse rispetto alla propria condizione di svantaggio strutturale e l'attivazione di pratiche partecipative che coinvolgano - in un

processo di condivisione del potere - le persone che vivono direttamente i problemi nella progettazione di alternative possibili.

Entrambe le correnti di pensiero condividono una profonda riflessione sul concetto di potere e di *empowerment*. Viene portata l'attenzione sull'esercizio del potere come capacità di ottenere un cambiamento in una direzione scelta (Dalrymple e Burke, 2006) e sul principio dell'*empowerment* nella relazione di aiuto, come responsabilità in capo all'operatore di riequilibrare le disparità di potere presenti e sostenere la *capacità di azione* (Folgheraiter, 1998; 2011). In aggiunta il concetto di *empowerment relazionale* sottolinea la dimensione di reciprocità dello scambio: il processo di *empowerment* non avviene solamente nei soggetti in posizione di svantaggio, ma anche in chi solitamente detiene il potere che può a sua volta apprendere dalla relazione con l'altro. In un processo di rafforzamento reciproco e simultaneo operatore e utente costituiscono un'*unità agente* che si rafforza attraverso la collaborazione, sprigionando un'energia che è maggiore della somma delle due parti.

I paragrafi seguenti presentano dunque i concetti chiave del *Critical Anti-Oppressive Social Work - CA-OSW* (*§ paragrafo 2.1*), del *Relational Social Work - RSW (§ paragrafo 2.2)* e del dialogo tra i due paradigmi che va a comporre il quadro concettuale di riferimento nel presente lavoro di ricerca dottorale (*§ paragrafo 2.3*).

2.1 Il Critical Anti-Oppressive Social Work - CA-OSW

Il *Critical Anti-Oppressive Social Work* (*CA-OSW*) coniuga temi caratteristici del lavoro sociale anti-oppressivo e anti-discriminatorio (Dominelli 2002; Baines 2007; Thompson, 2016) con una prospettiva costruzionista post-moderna (Healy, 2014; Fook, 2016). Definisce lo scopo professionale a partire dal riconoscimento del ruolo dei discorsi e delle teorie dominanti all'interno della società e della comunità professionale, facendo luce in particolare sulle relazioni di potere e sull'influenza dei sistemi sociali, economici e politici sulla vita delle persone (Plummer, 2022). Questo insieme di teorie per la pratica fornisce una lettura dei problemi delle persone all'interno dei contesti sociali strutturali, focalizzandosi sulla lotta alle ingiustizie attraverso l'azione collettiva e la coscienza critica (Healy, 2022). Il *Critical Social Work* si impegna in questa direzione per lavorare a fianco e con le persone vulnerabili per trasformare i processi e le strutture oppressive, in una dimensione spiccatamente politica. Vengono riconosciute le differenze di potere proprie di tutte le relazioni, in particolare di quelle professionali, e l'influenza delle strutture sociali, politiche ed economiche nel modellare l'esperienza di vita delle persone e delle comunità (Healy, 2022). La lettura strutturale della realtà e la responsabilità nel modificare le disuguaglianze a partire dalla propria relazione professionale viene accompagnata dal valore chiave della solidarietà nei confronti delle persone o delle comunità oppresse (Healy, 2022). Il *Critical anti-oppressive social work* promuove la solidarietà nei confronti di chi è svantaggiato nell'accesso al potere e alle risorse, e impegna i *social workers* a modificare i processi e le strutture che perpetuano oppressione e sfruttamento, a partire dal proprio servizio e dal proprio ruolo (Healy, 2022).

Il *Critical Social Work*, nelle sue varie declinazioni, ha guadagnato rilevanza durante gli anni '60 e maggiormente negli anni '70, emergendo come approccio pratico significativo e politicamente influente. Tuttavia professionisti del sociale con uno spiccato senso critico sono sempre esistiti; antesignane di questa visione furono, ad esempio, Jane Addams, Norma Parker, Bertha Reynolds (Healy, 2022), ma anche figure italiane, come Paolina Tarugi (Allegri e Sanfelici, 2023).

La nascita più strutturata del *Critical Social Work* è riscontrabile nello sviluppo della letteratura di *Radical Social Work*, influenzato dalle teorie delle scienze sociali critiche, in particolare di matrice marxista, che riorientano lo scopo professionale verso un cambiamento sociale radicale (Corrigan e Leonard, 1978). A partire da questo approccio base, focalizzato sulla stratificazione di classe, dagli anni '70 in poi si svilupparono tre filoni principali di analisi: *l'Anti-racist Social Work*, concentrato sulle specificità delle discriminazioni razziali (Dominelli, 1997); il *Feminist Social*

Work, filone femminista da cui si sono sviluppati gli studi sull'etica della *care* (Dominelli e McLeod, 1989); e lo *Structural Social Work*, impegnato nel cogliere l'intersezionalità delle forme di oppressione (Mullaly, 1993). A queste prime correnti si sono affiancati, a partire dagli anni '90, anche gli approcci di *Anti-discriminatory Social Work* (Thompson, 2016, 2020), *Anti-oppressive Social Work* (Dominelli, 2002) e quelli influenzati da idee post-moderne sul ruolo dei discorsi e del linguaggio (Dalrymple e Burke, 2006). Queste ultime teorie enfatizzano la diversità dell'esperienza dell'oppressione e della discriminazione, sviluppando una comprensione "*sia della totalità dell'oppressione, sia della sua specifica manifestazione*" (Langan e Day, 1992 pag. 3).

Alla luce del panorama descritto, in merito alle differenze tra *Anti-discriminatory Social Work* e *Anti-oppressive Social Work* l'analisi qui proposta adotta la visione della ricercatrice Healy (2022), che pone l'accento sugli assunti condivisi tra le due correnti, così come di seguito presentati. Va tuttavia segnalato che sulla compatibilità dei due approcci è aperto il dibattito in letteratura: autori come Dalrympe e Burke (1995) e Dominelli (2002), per esempio, criticano l'approccio antidiscriminatorio - in particolare di Thompson (2016) - per l'attenzione che viene dedicata all'aspetto legislativo, preferendo al contrario il termine anti-oppressivo (Cocker e Hafford-Letchfield, 2014; Healy, 2022). Nonostante sussistano delle differenze tra i due approcci, la pratica anti-discriminatoria offre una visione olistica e comprensiva che riconosce il ruolo della pratica professionale nello sfidare le ingiustizie sociali e sfugge alle critiche che sopra sono state ricordate (Pierson e Thomas, 2010; Thompson, 2016; Healy, 2022).

Weiss-Gal, Levin e Krumer-Nevo (2012), in un articolo di riflessione sul lavoro sociale critico nella pratica con le famiglie e nella strutturazione dei *report* - come poi sarà approfondito nel capitolo dedicato - delineano quattro concetti chiave del *Critical Social Work* per la pratica professionale. 1. Viene richiesto all'operatore "*un approccio olistico per la comprensione e il miglioramento dei problemi di vita delle persone*" (Weiss-Gal et. al., 2012 pag. 56). Vi è un rifiuto delle dicotomie e della visione dissociata delle esperienze tra il livello personale e sociale in tutte le fasi del processo di aiuto, dall'assessment sino all'implementazione del progetto. 2. Si evidenzia la necessità di una spiccata sensibilità agli squilibri di potere tra professionista e utente. 3. Si pone l'accento sulla partnership e il dialogo per una co-costruzione comune tra i soggetti in gioco del processo di aiuto. 4. Si sottolinea, come approfondito dall'articolo stesso, il ruolo oppressivo e anti-oppressivo del linguaggio e la centralità di una consapevolezza e attenzione in merito da parte degli operatori.

Rispetto al livello della pratica professionale, è possibile affermare che il *Critical Social Work* - in tutte le sue varie declinazioni - indirizza gli operatori sociali verso due direzioni. La prima consiste nel promuovere consapevolezza nelle persone oppresse rispetto alla propria condizione di svantaggio. L'altra direzione che l'operatore sociale deve intraprendere è quella partecipativa, in un processo di condivisione del potere: coinvolgere le persone che vivono direttamente i problemi nella progettazione di alternative possibili, in particolare azioni collettive. La pratica anti-oppressiva e anti-discriminatoria è così impegnata in relazioni di aiuto che possano leggere e decostruire le dinamiche oppressive vissute e al contempo costruire strategie di resistenza alternative.

In uno sforzo di presentazione sintetica e completa delle teorie per la pratica di *social work*, la Healy, nel testo già citato (2022), riconosce l'importanza della pratica anti-oppressiva: questo approccio riposiziona al centro la giustizia sociale come valore professionale e incoraggia un'analisi multidimensionale delle esperienze di vita delle persone. Nel testo vengono presentati inoltre cinque principi della pratica anti-oppressiva partendo dall'analisi di un caso di studio. Può essere utile a questo punto riportarli brevemente. (1) Riflessione critica su di sé durante la pratica professionale: l'operatore è chiamato a riflettere sulla propria storia ed esperienza e sui modi in cui queste possano influenzare e modellare le relazioni professionali. (2) *Assessment* critico dell'esperienza di oppressione degli utenti dei servizi: la valutazione iniziale della situazione deve tenere conto degli aspetti personali, culturali e strutturali e dell'appartenenza della persona a specifiche divisioni sociali. Inoltre deve essere dedicata attenzione alle ideologie e ai discorsi dominanti che modellano la visione dell'operatore e del suo linguaggio. (3) *Empowerment* degli utenti dei servizi: i *social workers* anti-oppressivi promuovono l'*empowerment* all'interno della relazione favorendo la condivisione e la presa di coscienza sulla propria situazione. Questo principio richiede una visione dell'operatore centrata sui punti di forza e sull'accompagnamento allo sviluppo di capacità. A livello strutturale il medesimo principio comporta azioni di pressione per riforme sociali, politiche ed economiche che sappiano rispondere alle ingiustizie sociali. (4) Lavorare in *partnership*: con ciò si intende la dibattuta questione dell'inclusione delle persone direttamente interessate all'interno del processo di decisione riguardo la loro vita (Dalrymple e Burke, 2006). La partecipazione viene fondata sulla condivisione del potere e sull'impegno reciproco a collaborare che sappia riconoscere e superare gli ostacoli all'effettiva *partnership* presenti. (5) Intervento minimo: la pratica anti-oppressiva intende limitare l'intrusività dell'intervento concentrando gli sforzi degli operatori sugli interventi precoci che sappiano lavorare in ottica preventiva. Al lavoro di prevenzione viene affiancato l'impegno per aumentare la fruibilità e accessibilità dei servizi e per creare reti tra i servizi esistenti.

Il *social work* stesso viene quindi letto alla luce di queste considerazioni come potenziale fonte di oppressione qualora l'operatore sfrutti, in modo più o meno consapevole, la propria posizione di potere per supportare lo status quo e creare relazioni d'aiuto passive e di *disempowerment* (Dominelli, 2002). Per l'approccio critico anti-oppressivo le divisioni che danno forma alla struttura sociale - quali genere, età, etnia, ... - si sommano alle differenze tra professionisti e utenti come base per costruire processi discriminatori e oppressivi. Questo comporta sia che gli operatori sociali possono usare il potere professionale in modalità oppressive, sia che possono non essere sufficientemente consapevoli di quanto le questioni di potere e oppressione siano legate alle esperienze delle persone con cui lavorano, fornendo una base alla loro vulnerabilità (Thompson, 2020). L'oppressione contribuisce così alla costruzione di identità fisse, diverse e inferiori, che influenzano e riducono lo spazio di narrazione e azione. Vivere dinamiche oppressive dà luogo all'incorporazione nella propria identità delle rappresentazioni subite. L'interiorizzazione rafforza a sua volta le dinamiche oppressive stesse, modellando il comportamento verso la riproduzione delle disuguaglianze (Thompson, 2020).

2.1.1 Il concetto di potere nella relazione professionale di servizio sociale

Una categoria centrale di analisi della pratica professionale per il *Critical Anti-Oppressive Social Work* è quella del potere. L'intervento degli assistenti sociali con le persone, i gruppi e le comunità locali si esplicita sia in azioni di sostegno sia di controllo e, in entrambi i casi, è implicato l'esercizio del potere (Scarscelli, 2022).

Il tema del potere rischia, tuttavia, di essere occultato nel dibattito di servizio sociale (Allegri e Sanfelici, 2023). Gli assistenti sociali sembrano manifestare disagio e ambivalenza rispetto al tema dell'esercizio del potere nella relazione professionale. Si rappresentano prevalentemente come dotati di poco o nessun potere, attribuendolo maggiormente a qualche altro attore istituzionale (Raineri, 2022). Jane Fook, una delle maggiori studiose del *Critical Social Work,* lo ha documentato ampiamente in ricerche condotte in Australia, Canada e Gran Bretagna (Fook, 2016).

Sanfelici nel suo recente testo sui fondamenti del servizio sociale anti-oppressivo (2024) riconosce come il potere prende forma nel *social work*. Citando un contributo della letteratura di servizio sociale (Tew, 2006) - che rispecchia il più ampio dibattito in filosofia e sociologia - viene ripresa la distinzione fra tre modi di intendere il potere (in modo simile al concetto di libertà): il potere "di" (*power to*), il potere "su" (*power over*) e il potere "con" (*power with*). La categoria concettuale del potere ci guida a riscoprire la capacità umana e professionale di agire (*power to*) e di

agire insieme (*power with*) in relazioni dialogiche, prestando attenzione al potenziale oppressivo di dominazione sugli altri (*power over*). Le relazioni di potere, come quelle professionali, contengono il rischio di riprodurre sistematicamente forme di esclusione in una pericolosa "gabbia dell'oppressione" che comprime opzioni e risorse (Frye, 1983).

Raineri in un contributo sul tema del lavoro sociale anti-oppressivo (2022) riprende una definizione di potere da due studiosi statunitensi, John French e Bertram Raven, in un saggio classico di psicologia sociale pubblicato nel 1959: la capacità di un agente di ottenere un cambiamento nelle convinzioni, nell'atteggiamento o nel comportamento di una persona o di un gruppo "*target*", utilizzando le risorse a disposizione. È una definizione neutra, che non connota il potere in un senso necessariamente né negativo né positivo (Raineri, 2022).

Riporto di seguito i sei principali tipi di potere individuati da French e Raven (1959), classificati sulla base delle risorse che vengono impiegate per ottenere il cambiamento. (1) Il potere legato alle informazioni (*informational power*). Si tratta del potere basato sul disporre di informazioni di cui l'altro ha bisogno, anche solo per comprendere la situazione in cui si trova. (2) Il potere basato sulla «competenza professionale» (*expert power*). (3) Il potere derivato dalla legittimazione formale (*legitimate power*): è basato su far valere la posizione o il titolo di chi lo esercita, in modo relativamente indipendente dalle caratteristiche personali o professionali. (4) Il potere basato sulla ricompensa (*reward power*): si esercita questo tipo di potere quando si ottiene che un altro faccia qualcosa per noi, o segua quanto gli suggeriamo, in cambio di qualcosa da parte nostra. (5) Il potere coercitivo (*coercitive power*). Si tratta dell'altra faccia del potere basato sulla ricompensa: otteniamo che l'altro si adegui attraverso la minaccia di un provvedimento punitivo. (6) Infine, c'è il potere basato sull'essere un «punto di riferimento» (*referent power*). Quando diventiamo il punto di riferimento di una persona, quello che diciamo diventa per lei una verità, quello che suggeriamo diventa per lei la cosa giusta da fare.

Tutte queste diverse categorie di potere vengono esercitate dagli operatori sociali nel loro lavoro di tutti i giorni e possono essere sia un modo per aiutare, sia potenzialmente anche un modo per opprimere (Raineri, 2022).

Per scardinare le dinamiche di oppressione e le *microaggressioni* (Pierce, 1995; Sue, 2010; Levchak, 2018) e innescare al loro posto dinamiche di solidarietà, collaborazione, aiuto reciproco, - allora - la comunità professionale ha bisogno di non negare il proprio potere o rinunciarvi; ma al contrario di nominarlo e riconoscerne le potenzialità creative, così come le potenzialità di controllo e di oppressione, in modo da far leva sulle prime e tenere a bada le seconde (Raineri, 2022). Una

base importante per un lavoro sociale anti-oppressivo è proprio riconoscere il potere in gioco, metterne bene a fuoco le dimensioni e le potenzialità positive, e usarlo per sostenere l'*empowerment* delle persone che l'assistente sociale incontra.

2.1.2 L'incontro con l'alterità e le dinamiche di rappresentazione: il processo di othering

L'alterità è una componente essenziale del lavoro sociale, connessa con la sua natura etica-deontologica, oltre che metodologica (Rossiter, 2011). L'incontro tra due persone è sempre l'incontro tra due mondi, tra due differenze. La relazione tra *Self* and *Other* è sempre "*inevitabilmente distante*" per via del fatto che "*l'Altro è quello che io non sono*" (Lévinas, 1987). Gli operatori sociali hanno così il dovere etico di comprendere come lavorare in maniera efficace con la differenza (Jenkins, 2014). L'incontro con ciò che è diverso da sé sollecita emozioni, dubbi e tentativi di categorizzazione. La rappresentazione può essere cieca al riconoscimento di una comune condizione di vulnerabilità e lo sguardo, anche professionale, può andare a concentrarsi sulle differenze e su ciò che dall'altro ci allontana.

In riferimento alle relazioni interpersonali e al concetto di alterità, particolarmente preziosa è la riflessione del filoso francese Lèvinas (1987) che ci invita a riconoscere come concettualizzare le persone attraverso le proprie categorie allontani dall'incontro autentico con l'Altro e con la sua irriducibile singolarità e unicità. Lévinas ci invita a guardare criticamente le nostre rappresentazioni per conquistare una consapevolezza sulla loro inadeguatezza e sull'inevitabile oggettivazione a cui sono tese.

Le parole di Hannah Arendt nel suo scritto *Vita Activa* (2004), citate dal filosofo Adriano Pessina in una riflessione sulla nozione di persona, estendono i confini della speculazione intorno alla natura doppia e ambigua dell'esperienza nel mondo e con l'altro:

> *La vita umana, condizione fondamentale sia del discorso sia delle azioni, ha il duplice carattere dell'uguaglianza e della distinzione. Se gli uomini non fossero uguali non potrebbero né comprendersi fra loro, né comprendere i propri predecessori, né fare progetti per il futuro e prevedere le necessità dei loro successori. Se gli uomini non fossero diversi, e ogni essere umano distinto da ogni altro che è, fu o mai sarà, non avrebbero bisogno né del discorso né dell'azione per comprendersi a vicenda. (Arendt, 2004 pag. 127 in Pessina, 2011 pag. 86)*

L'uguaglianza e la distinzione ci accompagnano nell'esperienza del mondo e ci invitano alla parola e all'azione per entrare in relazione con l'alterità, scoprendone la dimensione comune.

L'incontro con l'Altro assume qui il significato dell'incontro con un'altra unicità, in un gioco paradossale tra pluralità e unicità: "*la pluralità umana è la paradossale pluralità di esseri unici*" (Arendt, 2004, p. 128 in Pessina, 2011, p. 86).

Ogni tentativo di conoscere, attribuire senso e agire sulla realtà comporta la creazione di categorie che implicano un certo grado di anonimia e una qualche riduzione dell'individualità (Berger e Luckman, 1969). Le categorie di senso comune sono di fatto l'esito di una costruzione sociale e tendono a essere date per scontate, percepite come una realtà definita e ordinata (Smith, 2009; Sanfelici, 2024). Il linguaggio svolge un ruolo cruciale in tali processi di tipizzazione in cui i significati attribuiti alle parole e il modo in cui viene organizzato il discorso sono l'esito di convenzioni sociali e di regole collettive (Ghisleni, 2009). Il rischio messo in evidenza rispetto all'incontro con le persone è quello che il professionista faccia prevalere gli schemi teorici che possiede, piuttosto che tenere nella dovuta considerazione la loro singolarità, facendosi così guidare da discorsi professionali, piuttosto che dalla necessità di individuare una risposta valida prima di tutto sul piano etico. Essere consapevole che nessun discorso professionale potrà mai esser capace di rappresentare in modo adeguato l'unicità di una persona aiuta a considerare la pratica professionale come subordinata all'etica, come uno spunto per interrogarsi e per dialogare.

Il *Critical Anti-Oppressive Social Work* analizza una particolare dinamica che si manifesta nell'incontro dell'alterità nel contesto del lavoro sociale, definita con il termine di *othering o alterizzazione*: il processo di costruzione di confini e distanze con l'altro che giunge a esiti discriminatori. La principale studiosa del fenomeno nel *social work* è l'assistente sociale israeliana Michal Krumer-Nevo che evidenzia come la dinamica prenda forma attraverso la costruzione di barriere tra un "noi" e un "loro" e la creazione di distanza sociale attraverso le relazioni e le strutture di potere (2002). Gli Altri sono percepiti come soggetti a cui manca "*complessità, motivazione, razionalità e capacità*", assumendo il ruolo di "*portatori di ciò che non è desiderabile in noi stessi o represso e sepolto noi nostri inconsci*" (Krumer-Nevo e Benjamin, 2010, p. 695). Avviene un processo di differenziazione e demarcazione nel quale la differenza viene traslata di significato in inferiorità attraverso l'applicazione di differenti codici morali così che siano differenziate le categorie sociali. Questo stesso rischio di traslazione della differenza in inferiorità nei processi rappresentativi viene ripreso da Krumer-Nevo in un articolo del 2012 redatto per la rivista *Qualitative Inquiry* insieme alla social worker femminista Mirit Sidi, che fornisce una definizione sociologica della dinamica di *othering* come processo di attribuzione di codici morali di inferiorità alla diversità e come strumento discorsivo critico della discriminazione e dell'esclusione usato

contro individui sulla base della loro appartenenza a gruppi emarginati (Krumer-Nevo e Sidi, 2012 pag 300). Le autrici sottolineano così il significato politico del processo di *othering*, spostandosi *"dall'arena delle relazioni interpersonali" "all'arena dell'ordine sociale gerarchico"* (Krumer-Nevo e Sidi, 2012, p. 307).

La pratica professionale, e in particolare i processi di scrittura come approfondito nel prossimo capitolo, nel desiderio di conoscere e descrivere l'altro, contiene in sé allo stesso tempo un potenziale emancipatorio - nel caso in cui si muova nella direzione dell'*empowerment*, del supporto e della comprensione - e un potenziale oppressivo - quando l'Altro viene dominato e reso essenzialmente "*oggetto alieno*" (Krumer-Nevo, 2012). Il discrimine tra gli esiti che sostengono una visione complessa e quelli derivati da un approccio riduzionista sta nella consapevolezza delle scelte operative e nella coscienza critica del professionista che continuamente si interroga sui risultati primi del suo lavoro e su quelle che, con un prestito dal linguaggio economico, si potrebbero definire esternalità.

Le insidie dei processi di *othering* risiedono nell'operare spesso nascosto dei suoi meccanismi e nel loro essere incorporati in discorsi apparentemente neutrali o persino positivi (Krumer-Nevo, 2012). Per questo motivo la letteratura ritiene sia necessario "*uno sforzo cosciente*" (Krumer-Nevo, 2012, p. 188) per combattere *l'othering* affinché il servizio sociale possa fornire uno specifico contributo alla sfida delle costruzioni e rappresentazioni sociali. La comprensione che la rappresentazione dell'Altro è sempre l'inizio di un processo di riduzione, fintanto che non esiste una rappresentazione che possa catturare pienamente la complessità dell'altra persona, suscita la consapevolezza che il pericolo di *othering* è un aspetto costante dei processi di pratica e di ricerca di servizio sociale (Krumer-Nevo, 2012, p. 187).

Se l'oppressione è l'esito più diretto delle dinamiche di *othering*, sia sulla categoria dei "loro", sia sull'effettiva possibilità di comprensione e quindi sul "noi", risulta interessante riflettere sulle strategie e le tattiche che, inserendo una variabile nuova in tale processo, possono portare ad una sua analisi e ad un suo superamento. A partire dal riconoscimento dell'esistenza dei processi di *othering* nel lavoro sociale e dei loro esiti oppressivi, la professione è chiamata a collocarsi nei "binari di analisi" per immaginare e generare spazi di resistenza e di contrasto. Questo tentativo nasce dalla consapevolezza di come la rappresentazione dell'altro sia necessaria e inevitabile in una relazione d'aiuto, ma debba essere rispettosa della sua dignità. Stare nell'interazione con maggior consapevolezza delle sue dinamiche può offrire le condizioni per un impegno concreto

all'accettazione del diverso, di una pratica di resistenza al *mainstream* stigmatizzante, di un'azione politica situazionale che faciliti l'attivazione di interazioni consapevoli, ma non subalterne alla stigmatizzazione e per questo capaci di offrire accoglienza.

Infatti se per un verso l'*othering* - similmente allo stigma (Goffman, 1963) - è ineliminabile dalla vita sociale, in quanto strettamente connesso ai processi identitari, per l'altro verso è proprio nelle interazioni faccia a faccia che ci sono i margini e le risorse per l'accettazione, per quanto sempre in modo incerto e temporaneo. Il lavoro sociale è così alla ricerca di un ulteriore equilibrio: esser capace di stare sul crinale tra la violenza della rappresentazione e la necessità di offrire giustizia e servizi avvalendosi delle rappresentazioni.

> *[Si deve] ricomporre la contraddizione tra l'inevitabile bisogno di totalizzare o rappresentare e il bisogno di fare spazio alla socialità che deriva dal nostro orientamento verso ciò che trascende la comprensione di un individuo. L'instabile crinale tra rappresentazione ed etica deve essere lo spazio in cui viene praticato un Lavoro sociale critico. (Rossiter, 2011, p. 173)*

2.1.3 Il linguaggio e la retorica nella costruzione di narrative e discorsi

La letteratura sul tema riconosce come gli operatori sociali esercitino un potere nel costruire narrative e discorsi che possono cristallizzare le persone vulnerabili come "*Altri*". In questo processo di costruzione di significati un ruolo centrale occupa il linguaggio. Il linguaggio struttura la realtà, la costruisce o la produce (Taylor & White, 2000). Più che cosa il linguaggio significhi, sembra qui importante esplorare brevemente cosa il linguaggio fa, ciò che permette di immaginare e fare all'essere umano, sia nei confronti di sé stesso che degli altri (Parton & O'Byrne, 2000).

I temi del potere, dell'oppressione e della solidarietà - caratteristici del lavoro sociale anti oppressivo e anti-discriminatorio - vengono riletti dal *Critical Anti-Oppressive Social Work* in chiave costruzionista. Con l'espressione di *costruzionismo* si allude a quel processo di costruzione sociale della vita quotidiana (Berger e Luckman, 1969) che si svolge in ogni aspetto della vita che sia mediato dall'uso della lingua, che questo avvenga in forma orale, scritta o filmata (Milner e O'Byrne, 2004). Il *costruzionismo sociale* si basa dunque sull'idea che ogni significato si costruisca in modo consensuale, attraverso l'uso del linguaggio. Queste riflessioni invitano così a focalizzare l'attenzione sugli effetti di *disempowerment* sortiti dai modelli dominanti di discorso e di utilizzo del linguaggio (Milner e O'Byrne, 2004). Viene messa in primo piano la forza dei "discorsi" e delle "narrazioni", intesi come aggregati di significati che modellano i nostri pensieri, le nostre azioni, perfino la nostra identità. Il concetto di "discorso" non allude soltanto ad una conversazione, ma anche in senso filosofico, "*al normale modo di pensare e di vedere le cose, frutto delle abitudini*

linguistiche che prevalgono in un determinato raggruppamento sociale" (Payne, 2000). Si tratta di cornici di senso socialmente organizzate, che rendono possibili alcune azioni e ne precludono altre (Parton & O'Byrne, 2000).

I contributi sul tema invitano a "decostruire" i discorsi (Fook, 2022): sottoporli ad un'analisi critica, in modo da saperli contrastare quando danneggiano le persone in difficoltà, per dare spazio a significati alternativi, orientati a fronteggiare l'oppressione (Raineri e Landi, 2023).

Affermare che non possiamo mai sapere con certezza tutto quello che riguarda una certa situazione, non significa dire che non ci sia nulla da sapere. La questione non è se le cose siano reali — ovviamente sono reali — ma quali strategie usiamo per decidere tra versioni contrastanti della "*verità*", della "*realtà*", degli eventi (Taylor & White, 2000 pag. 210).

Il lavoro di Taylor e White (2000) è particolarmente utile per comprendere attraverso quali meccanismi retorici sia i testi scritti sia le comunicazioni parlate veicolano, anche implicitamente, determinati significati delle storie che narrano. Ad esempio, l'uso della forma impersonale è un meccanismo retorico finalizzato a conferire maggiore oggettività, letteralmente "*togliendo di mezzo*" dal testo il soggetto umano che lo sta scrivendo, inevitabilmente fallibile. Ancora, l'utilizzo in alternativa della prima persona plurale da parte dei professionisti sottolinea l'appartenenza al gruppo professionale o all'ente: si tratta di una forma retorica difensiva usata per mettere in primo piano la propria credibilità ed evitare di rimanere isolati di fronte a un'eventuale critica. D'altra parte l'inserimento di dettagli e l'uso del discorso diretto per riportare dei dialoghi nei testi può rendere il racconto più vivido e più credibile.

Come ogni forma di comunicazione, anche le relazioni scritte non sono neutre nel rappresentare la realtà: la narrano, e nel narrarla contribuiscono a "costruirla", dando ad essa un significato. Tutti i testi sono infatti una particolare rappresentazione. La documentazione non dovrebbe essere considerata uno specchio fedele e asettico della realtà, ma "*un artefatto costruito per trasmettere una particolare lettura degli eventi, dei casi e del carattere morale delle persone coinvolte*" (Taylor e White, 2000 pag. 213). Così, la situazione di una persona in difficoltà può essere raccontata come una storia di sconfitta, oppure come una storia aperta al successo, e questo a sua volta diventa un modo di togliere *empowerment* alle persone o, al contrario, per sostenerle (Raineri e Landi, 2023). Analizzare il modo in cui il lavoro sociale viene scritto è così una parte essenziale di un'autoanalisi collettiva, dato che i testi scritti agiscono come «*veicolo di significati, di codici, di risorse e di emozioni*» (Prince, 1996, p. 180) e hanno dunque la capacità di influenzare e strutturare la pratica professionale (Taylor, 2008).

La retorica - ovvero il modo di comunicare (Napoli, 2002) - è così, in modo potremmo dire quasi anti-intuitivo, centrale nel lavoro sociale: il linguaggio che utilizziamo rivela i nostri preconcetti fondamentali, talvolta inconsci, riguardo agli utenti dei servizi e riguardo al nostro ruolo (Milner e O'Byrne, 2004). Gli autori non intendono dire che un'espressione è retorica quando viene intenzionalmente falsata per risultare convincente (come quando, ad esempio, i giornalisti parlano di retorica politica); piuttosto, si riferiscono a parole e frasi che compiono un certo lavoro di persuasione, di solito mettendo in campo dei fatti in modo particolare, con certe enfasi, o attingendo ad idee culturalmente dominanti e a giudizi morali (Taylor e White, 2000). La retorica viene definita in poche parole come "*un parlato che ha potere*" (Potter e Wetherell, 1995, p. 82).

La retorica denota il nostro status sociale, la nostra classe sociale e la posizione che assumiamo rispetto alla persona con cui stiamo parlando. Krumer-Nevo nel suo testo ci invita a riflettere su come uno stesso comportamento da parte di una utente può essere descritto dicendo o scrivendo: "*si è fatta valere*" o "*è stata aggressiva ed esigente*" (Krumer-Nevo, 2020, p. 68). Come sottolinea l'autrice, queste due diverse espressioni dimostrano non solo le nostre idee preconcette della persona, ma anche le nostre reazioni nei suoi confronti.

La documentazione non dovrebbe essere considerata dunque uno specchio della realtà, ma un artefatto costruito per trasmettere una particolare lettura degli eventi, dei casi e del carattere morale delle persone coinvolte (Taylor & White, 2000). Il *Critical Anti-Oppressive Social Work* riconosce che le relazioni di potere possono essere opposte e alterate attraverso un cambiamento del linguaggio e dei discorsi e attraverso l'inclusione di una conoscenza alternativa (Weiss-Gal et al., 2012). Conferendo una certa fissità a situazioni ambigue e incerte, le parole scritte hanno particolare resistenza nel tempo e nello spazio. Per questo la cura della scrittura professionale e l'analisi dei documenti è una componente indispensabile per un approccio riflessivo alla pratica di servizio sociale (Taylor & White, 2000).

2.2 Il Relational Social Work - RSW

Il *Relational Social Work (RSW)* (Folgheraiter, 1998, 2007, 2011; Folgheraiter e Raineri, 2017) è un approccio e un metodo di Social Work strettamente legato agli approcci costruttivisti (Taylor & White, 2000; Parton & O'Byrne, 2000; Milner e O'Byrne, 2004) e critici anti-oppressivi e anti-discriminatori (Dominelli 2002; Baines 2007; Healy, 2014; Fook, 2016; Thompson, 2016) fin qui presentati. Anche il *RSW* sottolinea l'importanza di dar voce, responsabilità e potere alle persone che vivono una situazione di bisogno o difficoltà e poggia le sue fondamenta sul concetto di reciprocità nella relazione professionale di aiuto.

Sulla scorta della teoria dell'*agency* (Giddens,1990; Archer, 2003), il *RSW* pone al centro l'idea di azione come libera, riflessiva e possibile per ogni individuo. All'interno delle reti di fronteggiamento, l'operatore sociale ricopre il ruolo di guida relazionale agendo in ottica di reciprocità tra il proprio sapere professionale ed il sapere esperienziale delle persone coinvolte nei percorsi di aiuto (Folgheraiter e Raineri, 2017). In questa prospettiva, dunque, il benessere viene concepito come un bene che emerge dalle relazioni sociali delle persone motivate a raggiungerlo e assume una dimensione intersoggettiva (Folgheraiter, 2007). Non esiste una soluzione oggettiva e pre-definita: il miglioramento dipende dall'agency dei diretti interessati rispetto ai propri "*problemi di vita*", definiti come disagi inter-soggettivi, legati alle attribuzioni di significato delle persone interessate (Folgheraiter, 1998, 2011).

Il metodo relazionale al lavoro sociale valorizza ed estende l'intuizione rogersiana della non-direttività per cui l'operatore ha bisogno dei suoi utenti e si fa aiutare da essi nel momento stesso in cui li aiuta (Cabiati e Folgheraiter, 2016). Per il *RSW* l'aiuto nasce solo dallo scambio relazionale tra due o più soggetti agenti e coinvolti in quel percorso di reciproco scambio finalizzato al miglioramento delle situazioni di vita, fondandosi sul principio di reciprocità (o principio di parità o mutualità) (Folgheraiter, 2004). Lo scambio reciproco tra sapere professionale dell'operatore, e sapere esperienziale delle persone coinvolte si fonda su logiche basate sull'*empowerment* per un ripristino e miglioramento della capacità di azione della persona o della famiglia. Dare valore alle conoscenze esperienziali delle persone coinvolte e sostenere la loro partecipazione alla rete di fronteggiamento permette di creare spazi concreti in cui promuovere l'*empowerment* relazionale (Bortoli e Folgheraiter, 2002), come reciproco potenziamento tra conoscenze esperienziali e conoscenze esperte. Per il *RSW* l'aiuto efficace, infatti, si ha solo dallo scambio e dal reciproco miglioramento tra punti di forza e punti di debolezza dell'operatore e dell'interessato e tra i due differenti saperi.

Strettamente collegato alla reciprocità si trova poi il principio dell'*helper therapy* per cui ogni soggetto che agisce per il cambiamento e il miglioramento di qualcun altro si trova egli stesso aiutato e quindi migliorato sullo stesso asse di cambiamento (Folgheraither, 2016). Aiutando la persona stessa, in dinamiche di mutualità, o l'operatore, si aiuta nella difficoltà che intende migliorare nell'altro (Folgheraither, 2016).

Il *RSW* si basa inoltre sul principio di indeterminazione che al negativo sta ad indicare che dinnanzi ad una difficoltà non esiste aprioristicamente una soluzione; al positivo sostiene che affrontando una difficoltà, in partenza, possono esistere infinite soluzioni (Folgheraiter, 1998). Queste basi portano a dire che il *RSW* opera attraverso spirito di libertà dell'agency e creatività vivendo le difficoltà e i cambiamenti attraverso logiche di fronteggiamento.

Il *Relational Social Work* invita, quindi, ad assumere un atteggiamento fiducioso nei confronti dell'azione incerta e indeterminata delle persone interessate, in modo tale che esse possano percepirsi come protagoniste attive nella definizione di ciò che è meglio per loro, con pari dignità e competenza degli assistenti sociali coinvolti (Calcaterra e Raineri, 2016).

2.2.1 Il concetto di partecipazione

Un concetto centrale nella riflessione del *Relational Social Work* è quello della partecipazione, in particolare di cittadini e utenti dei servizi nei processi decisionali che li riguardano. Hart (1992) definisce la partecipazione come il processo di condivisione delle decisioni che incidono sulla vita di un singolo e sulla sua comunità di appartenenza. Sottolinea inoltre la dimensione attiva della partecipazione, da intendersi come un'attività intenzionale, volta a riunire soggetti o gruppi interessati in modo che essi possano svolgere un'azione congiunta. La partecipazione è tale se c'è possibilità di influenzare le decisioni presenti (Hart, 2008).

Il concetto di partecipazione è stato ampiamente studiato dalle discipline sociologiche e dalle scienze sociali con la finalità di definirne il significato e tradurlo in termini operativi (Burke, 1968). Uno dei più famosi e citati saggi, di riferimento anche per il RSW, è quello di Arnstein (1969) in cui propone una scala della partecipazione dei cittadini alle iniziative pubbliche. La studiosa individua diversi livelli di intensità della partecipazione dei cittadini alla progettazione e realizzazione di interventi per il benessere delle loro comunità. Con grado di intensità si intende lo spazio che cittadini, utenti e *caregivers* hanno per incidere sul progetto in corso di realizzazione (Arnstein, 2019). Nel 1992 questa scala viene ripresa da Hart dettagliandola rispetto alla partecipazione di bambini e ragazzi. Essa presenta otto livelli di partecipazione, in cui nella parte

più bassa si trovano i livelli di non partecipazione, definiti come: *manipolazione*, *presenza decorativa* e *partecipazione di facciata*. Salendo invece i gradini della scala, aumenta il livello di partecipazione fino ad arrivare al massimo livello, all'ultimo gradino, in cui sono i cittadini a prendere l'iniziativa e gli operatori sono solo eventualmente coinvolti su decisione dei cittadini stessi.

Il livello di partecipazione all'interno dei servizi, di un progetto comunitario o del singolo caso, è valutabile inoltre sulla base della relazionalità presente. Con relazionalità ci si riferisce a quanto le persone e gli operatori decidono e lavorano insieme, ovvero quanto il percorso di programmazione e co-costruzione dell'iniziativa coinvolge i diversi soggetti. Per valutarla è possibile utilizzare la scala elaborata da Folgheraiter (2009; 2011) nell'ambito del social work. Lo studioso individua livelli che vanno da una assente o bassa relazionalità, in cui gli operatori decidono e gli utenti fruiscono degli interventi pensati per loro, a dimensioni di massima relazionalità, in cui esperti e utenti definiscono insieme le finalità dei progetti di aiuto e le strategie concrete atte a perseguirle. Nel mezzo sono presenti livelli di relazionalità crescente, dalla consultazione delle persone sul gradimento delle iniziative proposte e realizzate in loro favore, alla possibilità per gli utenti di contribuire alla realizzazione delle iniziative pensate dagli esperti, fino alla consultazione degli utenti da parte degli esperti prima della definizione delle iniziative a loro favore (Raineri e Calcaterra, 2016).

Il *RSW* propone un modello di *Welfare Societario* in cui promuovere pratiche partecipative a partire dal riconoscimento che il welfare, inteso come benessere sociale, sia sempre stato prodotto e non possa che essere ancora prodotto, in essenza, dalla società e non solo dallo stato (*Welfare State*) o dal mercato (*Welfare Mix*) (Raineri, 2004). Nell'impostazione societaria le politiche sociali facilitano gli operatori e le loro organizzazioni ad aiutare le persone (utenti, familiari e cittadini) a partecipare, e le persone, partecipando, aiutano operatori e organizzazioni ad essere più efficaci nell'azione di aiuto.

All'interno del *Welfare Societario* la partecipazione può declinarsi a diversi livelli. Il primo e più immediato è quello che vede il coinvolgimento degli utenti all'interno del loro progetto di aiuto. La partecipazione inoltre può realizzarsi in iniziative comunitarie e nelle organizzazioni di welfare pubblico e di terzo settore, o anche in iniziative autonome dei cittadini, che al fine di rispondere ai bisogni della loro comunità, sviluppano progetti o creano servizi. Ancora, la riflessione sulle pratiche partecipative coinvolge anche le attività di ricerca (Alridge, 2015; Panciroli, 2021), di formazione, di supervisione e di ricerca.

I processi partecipativi portano con sé evidenti vantaggi per tutti gli attori coinvolti. Per quanto riguarda gli utenti e i *caregivers*, la propria partecipazione può incidere sull'andamento del proprio processo d'aiuto e sulle condizioni del contesto di vita, restituendo un senso di auto-efficacia, accrescendo il senso di fiducia e autostima e sviluppando capacità di auto-aiuto, di mutualità e di sostegno tra pari. Attraverso la partecipazione, inoltre, è possibile acquisire conoscenze e capacità specifiche e approcciarsi a nuovi modelli di ruolo, passando da essere richiedenti passivi di aiuto ad artefici del proprio destino e, a propria volta, erogatori di aiuto e di saperi. Rispetto ai servizi e agli operatori, le tecniche partecipative permettono di accedere alle conoscenze esperienziali che aiutano a mettere in discussione assunti dati per scontato, migliorando la comunicazione e in generale il funzionamento del servizio, che potrà usufruire di prestazioni più adatte ai bisogni delle persone, più efficaci e qualitativamente migliori.

Il *RSW,* da un lato, valorizza gli esiti in termini di *empowerment* della partecipazione, dall'altro, pone attenzione al potenziale verificarsi di processi paternalistici, quando la partecipazione viene utilizzata per manovrare l'utente verso un obiettivo che ha individuato l'operatore.

Una ricerca in cui sono state raccolte le risposte di 110 operatori sociali riguardo a cosa intendevano per "*partecipazione dei bambini e delle famiglie*" nel loro contesto di lavoro (Calcaterra e Raineri, 2022; Raineri et al., 2021) fornisce delle esemplificazione in questa direzione. I risultati restituiscono in particolare il fraintendimento più diffuso riguardo alla partecipazione: confonderla con la *compliance*, cioè con la disponibilità di chi riceve aiuto a seguire le prescrizioni, o i consigli, dell'esperto (Raineri, 2022).

2.3 Il dialogo tra i paradigmi *CA-OSW* e *RSW*

Il *Critical Anti-Oppressive Social Work* e il *Relational Social Work* presentano interessanti e profondi elementi di connessione e insieme sguardi differenti e complementari sulla pratica professionale di servizio sociale.

Anche il *RSW* sottolinea l'importanza di dar voce, responsabilità e potere alle persone che vivono una situazione di bisogno o difficoltà. La prospettiva della reciprocità, per la quale i professionisti aiutano le persone in difficoltà tanto quanto sono disponibili a farsi aiutare, proprio da questi, a sviluppare la propria azione professionale, mette in luce la connessione profonda tra la metodologia relazionale e l'approccio anti-oppressivo (Raineri, 2022). Come sottolinea Dominelli (2002), infatti, la reciprocità tra professionisti e persone che si rivolgono ai servizi è ciò che distingue il *Social Work* da altre professioni.

Entrambe le prospettive metodologiche rientrano in quello che viene definito come approccio centrato sulla persona (Payne, 2014). Tale approccio si fonda sull'idea per cui ogni persona, anche se immersa in situazioni di difficoltà e fragilità, ha risorse e competenze che possono essere attivate e sostenute verso un processo di cambiamento, attraverso un'azione non direttiva da parte dell'operatore.

L'approccio critico anti-oppressivo ci sprona a valorizzare l'impegno della persona nel resistere alle situazioni di oppressione che quotidianamente vive. La metodologia relazionale arriva ad affermare che "*l'utente non c'è*" (Folgheraiter, 2000): l'operatore può essere di aiuto nella misura in cui la persona si apre e accetta di riceverlo e partecipa al fronteggiamento, uscendo dallo status di utente passivo ed entrando in uno spazio di costruzione di sinergie d'azione. La partecipazione autentica necessita una ridefinizione dei rapporti di potere. La pratica anti-oppressiva si muove nella direzione di costruire relazioni paritarie nei contesti dei servizi.

Entrambi gli approcci condividono una visione dell'utente che non è solo un mero destinatario dell'intervento professionale, ma un attivo protagonista del proprio percorso di aiuto, cui viene riconosciuto il fondamentale diritto all'autodeterminazione. Nell'approccio anti-oppressivo questo implica la costruzione di un rapporto di partnership tra utente e operatore: entrambi, tuttavia rimangono figure ben distinte all'interno della relazione di aiuto, all'interno della quale l'operatore deve essere conscio del potere che porta nella relazione e usarlo per riequilibrarla sostenendo le persone più emarginate ed oppresse. Nella metodologia relazionale l'aiuto si declina in modo differente, superando questa dicotomia grazie ad una sua concezione come parte di un processo più ampio, che non coinvolge solo l'operatore e l'utente, ma si apre a quella che viene definita come

rete di fronteggiamento (Folgheraiter, 2011). Ed è proprio in questa dimensione che l'operatore si colloca alla pari, accompagnando e sostenendo, ma mai esautorando i membri della rete del loro potere decisionale e, come ci insegna lo sguardo anti-oppressivo, spronando gli operatori ad essere aperti alle possibili soluzioni che emergono da ognuno.

Il *Critical Anti-Oppressive Social Work* apre dunque un grande interrogativo su come usare il potere professionale in un modo che (1) metta al riparo gli operatori dal diventare oppressivi e (2) vada possibilmente nella direzione di contrastare le dinamiche oppressive che tanto spesso inquinano la vita degli utenti, oltre che dei professionisti (Raineri, 2022). La risposta che propone il *Relational Social Work* sta nel concetto di reciprocità che il paradigma ha sviluppato a fondo sul piano della metodologia del lavoro sociale.

CAPITOLO 3.

LA SCRITTURA COME ATTO EMANCIPATORIO

3.1 Il potere di narrazione dell'Altro

Il tema della scrittura nel lavoro sociale si inserisce in un più ampio e complesso alveo di saperi che si interrogano sul potere di narrazione dell'Altro, inteso come capacità di dare forma alla realtà e di fissare i significati, congelando l'identità altrui a partire da un privilegio di ruolo (Taylor, 2008).

La scrittura è infatti la forma fondamentale secondo cui organizziamo il nostro rapporto con l'Altro, in particolare nel mondo occidentale (Quaglia, 2010). Questa intreccia aspetti conoscitivi con temi ontologici, politici ed etici (De Certeau, 2005). La scrittura è così il *medium* che ci consente di formulare dei discorsi sull'Altro, sulla sua parola, la sua storia, così come facciamo su noi stessi (De Certeau, 2005). La scrittura rappresenta le parole del linguaggio, che a loro volta rappresentano le immagini e le idee che stanno dentro di noi e che ricaviamo dal contatto con il mondo (Quaglia, 2010). Parafrasando Calvino (1988), lo scrivere, in quanto mestiere, obbliga a dover fare i conti con la necessità infinita di apprendere e di ricominciare da capo.

La scrittura è inoltre strettamente collegata al concetto di identità tramite l'irriducibile presenza e dinamicità della differenza (Derrida, 1971). In questo processo lo scrivere –direbbe Barthes – non è mai un atto innocente: il potere non viene mai meno nella sua "*pervicacia e ubiquità*" (Barthes, 1981, p. 6). Possiamo arrivare ad affermare, in particolare in riferimento alla scrittura professionale, che il potere diventa parassita del linguaggio in quanto in qualche misura "*ogni lingua è una classificazione e ogni classificazione è oppressiva*" (ib.).

D'altra parte lo scrivere può donare all'uomo la giusta distanza dell'oggetto - o dal s-oggetto - di cui si scrive (Ong, 1986). La distanza dell'operatore nell'atto di scrivere diventa un valore non tanto perché consente di recuperare uno sguardo maggiormente obiettivo sul fenomeno osservato – la post-modernità ha messo in discussione l'ideale della neutralità e dell'obiettività dell'osservazione –, piuttosto, perché consente di recuperare uno sguardo decentrato: quando si scrive si è soli e si fa esperienza del portare avanti un pensiero senza la presenza di un interlocutore esterno. La scrittura consente infatti di sviluppare il pensiero dialogico, ma per via introspettiva (Fiamberti, 2006).

All'interno delle scienze sociali e umanistiche, la psicologia discorsiva, esaminando il rapporto tra linguaggio e cognizione, pone l'accento sul linguaggio in quanto attività e discorso (Edwards,

1997). La disciplina etnografica si interroga sulle pratiche di scrittura, con una particolare attenzione alla scrittura che mira a descrivere gli studi antropologici che, per definizione, descrivono "gli altri" popoli e la loro cultura (Matera, 1996).

I filoni critici degli studi post-coloniali e delle teorie femministe indagano la rappresentazione scritta delle condizioni di subalternità (Guha et. al. 2002; Curti, 2019). La scrittura viene individuata come uno strumento attraverso cui costruiamo e diffondiamo le rappresentazioni dell'Altro, organizzando il rapporto e la parola in una forma che simboleggia la nostra relazione con chi incontriamo (De Certeau, 2005). In linea con questa analisi, la storia della scrittura è un terreno che ha visto l'inaugurazione e lo sviluppo dello sfruttamento e dell'oppressione (Guha et. al., 2002). Nella scrittura "passa" infatti la differenza e solo una "*lettura contro luce*" può farne emergere i significati (Guha et. al., 2002; Curti, 2019).

Gli studi sulle *microaggressioni* (Pierce, 1995; Sue, 2010; Levchak, 2018), nonché sullo stigma e sui processi identitari (Goffman, 1963), forniscono inoltre le coordinate teoriche per riflettere sulle forme latenti, sottili e inconsapevoli di discriminazione che si annidano nelle forme di comunicazione, in particolare nel *social work* (Kawaii-Bogue et. el, 2018; Crutchfield & Webb, 2020). Il linguaggio può consolidare semplificazioni e stereotipi, costruendo o mantenendo barriere che allontanano da una reciproca comprensione: incomprensioni, insensibilità o mancanza di conoscenze contribuiscono a espressioni e comportamenti sotterraneamente svalutanti e distanzianti dell'Altro.

La scrittura può diventare strumento per abitare bordi e frontiere, creando spazi intermedi di rappresentazione e riconoscimento (Curti, 2019). Nella tensione di questo spazio "*tra*" emerge la possibilità di una strategia sovversiva (*ib*.). L'invito delle autrici femministe è di inventare un linguaggio che distrugga partizioni, classi e retoriche, regolamenti e codici (*ib*.).

Lo sguardo occidentale che osserva tale intreccio e confronto può solo porsi accanto, appressarsi al suo oggetto di indagine, senza mai presumere di parlare per le *altre* o togliere loro la parola, senza vederle come vittime inermi e incapaci di agire (Curti, 2019). Lo sguardo occidentale può essere accostato allo sguardo professionale a partire dall'analogia sulla posizione privilegiata e di potere. Lo sforzo richiesto è di parlare della "*subalternità*" senza bloccare o impedire l'autonomo parlare di sè limitando il rischio di oggettivarla o - all'inverso - di romanticizzarla, senza cadere nel razzismo sia pure involontario (*ib*.), trasformando un linguaggio escludente e oppressivo in uno strumento di emancipazione (Butler, 1999).

L'accoglimento di altre culture in termini di visioni, credenze, storie ed esperienze richiede il capovolgimento del nostro mondo e non la semplice inclusione del diverso in esso (Curti, 2019). Ecco che la scrittura attraverso la trasformazione dei sistemi e delle pratiche discorsive può diventare un atto e uno strumento emancipatorio.

3.2 Empowerment e partecipazione nella scrittura di servizio sociale

Se la stesura di relazioni è importante perché il servizio sociale è essenzialmente un'attività basata sul linguaggio (Parton & O'Byrne 2000; Hall et al. 2006), lo sviluppo di efficaci competenze di scrittura è essenziale per il raggiungimento di risultati nella pratica del servizio sociale (Healy & Mulholland 2007, p. 101). Tuttavia, in un panorama di letteratura sul tema occupato soprattutto da indicazioni tecniche sulla scrittura professionale, una prospettiva differente è quella di chi si interroga sulla necessità e sulle strategie operative per una scrittura nel servizio sociale che sappia essere etica (Taylor, 2008), anche alla luce delle riflessioni sul potere di narrazione dell'Altro appena descritte. Nella pratica ogni operatore sociale si scontra con la sfida di tradurre i valori professionali attraverso la scrittura: sono sempre in agguato le trappole del sapere tecnico, clinico e burocratico e i *bias* inconsci di riduzione della realtà e dell'Altro.

Alcuni studiosi e ricercatori di servizio sociale (Weiss-Gal et al., 2014; Roets et al., 2016; Roose et al. 2009; Raineri e Landi, 2023) si sono interrogati, partendo dall'idea post-moderna della realtà come costruzione sociale basata sul linguaggio, su come tenere conto, nella pratica professionale, della forza intrinseca alle narrazioni contenute nelle relazioni scritte di sevizio sociale. Riporto qui - sinteticamente - gli aspetti emersi che caratterizzano in modo ricorrente la scrittura nel lavoro sociale con un'attenzione relazionale e anti-oppressiva.

La scrittura è un'occasione per mettere in luce i fattori strutturali di svantaggio sociale, fornendo una costruzione contestuale delle situazioni personali iscritte nelle opportunità sociali esterne di prossimità (Hennum, 2010; Weiss-Gal et. al., 2014; Krumer-Nevo, 2020). Considerata la natura parziale e non oggettiva della documentazione, la scrittura dei *report* riconosce la propria dimensione politica: considera le ragioni per cui si scrive e ricerca un impatto anche sui destinatari del report, influenzandone le conoscenze e la pratica (Krumer-Nevo e Sidi, 2012; Weiss-Gal et. al., 2014; McDonald et. al., 2015).

Il modo in cui gli operatori sociali costruiscono la narrazione scritta delle storie delle persone che incontrano nel lavoro quotidiano non è neutrale: può essere orientato all'*empowerment* o può diventare una modalità oppressiva che non rappresenta la soggettività e il contesto di vita di coloro di cui si scrive. Quando si scrive si sceglie sempre una certa versione della realtà. In questo senso attraverso la scrittura "*gli operatori sociali possono involontariamente discriminare*" (Cabiati, 2020, p. 191), dal momento che il linguaggio costituisce una pratica culturale - e professionale - che può sia perpetrare che contrastare situazioni di svantaggio. Gli assistenti sociali - per la propria

finalità d'aiuto e accompagnamento - sono chiamati a scegliere consapevolmente di proporre la narrazione che può risultare più funzionale al processo di aiuto (Raineri e Landi, 2023). Non è esagerato affermare, infatti, che le vite degli utenti possono essere significativamente compromesse dall'incapacità di un operatore di scrivere bene, o significativamente migliorate da una solida padronanza della scrittura da parte degli assistenti sociali (Alter e Adkins, 2006).

Instaurandosi su una relazione di fiducia, il momento della costruzione e presentazione di un report è un'opportunità per esplicitare e dare valore al sapere esperienziale delle persone, per garantire spazi di partecipazione e *partnership*. Più contributi invitano a sperimentare e narrano esperienze in cui i report sono stati scritti in *partnership*, assieme alle persone direttamente interessate, e in dialogo, includendo più prospettive, conoscenze e interpretazioni (Weiss-Gal et. al., 2014; Roose et. al., 2009; Raineri e Landi, 2023). L'attenzione alla partecipazione delle persone dovrebbe servire a ripercorrere in maniera più costruttiva gli eventi, narrando il racconto in una, seppur sintetica, storia di vita (Krumer-Nevo e Sidi, 2012; Krumer-Nevo, 2020). L'espressione della soggettività delle persone, rappresentate in maniera multi-dimensionale, dà spazio agli elementi del mondo interiore - quali desideri, paure, emozioni - e al loro sapere esperienziale (Folgheraiter, 1998, 2011; Krumer-Nevo, 2020), includendo prospettive, opinioni e teorie.

L'analisi dei discorsi (Stuart, 2021) e l'attenzione alla rappresentazione della diversità (McMahon, 2002), arriva ad indicare come la lotta contro la stigmatizzazione e l'oppressione passi attraverso un uso consapevole del linguaggio. Un linguaggio stigmatizzante contribuisce a mantenere le disuguaglianze e a ridurre il senso di responsabilità collettiva nell'affrontarle (Voyak, 2009). Le parole e la forma dei *report* devono facilitare, invece, l'instaurarsi di processi empatici, cogliendo la sfida di essere chiaro, accessibile e incoraggiante (Raineri e Landi, 2023) per le persone coinvolte (Krumer-Nevo e Sidi, 2012; Weiss-Gal et. al., 2014). Un aspetto centrale a tal proposito è legato a quello che possiamo definire un falso mito della neutralità, come ambizione a essere equilibrati e oggettivi, limitandosi a fornire informazioni e descrizioni (Raineri e Landi, 2023). La scrittura, al contrario, deve puntare alla comprensione della dinamica relazionale e della reciproca attribuzione di significati (Taylor e White, 2005; Taylor, 2008; Olaison, 2010; Roets et. al. 2015, 2017).

3.2.1 Le caratteristiche del report critico e partecipativo

I contributi del paradigma del *Critical Anti-Oppressive Social Work* e del *Relational Social Work* stanno costruendo sul tema un sapere che va a delineare delle caratteristiche di quello che

potremmo definire un report critico e partecipativo. Queste sono qui presentate in riferimento allo studio della dinamica di *othering* nella scrittura da parte di Krumer-Nevo e il suo gruppo di ricerca (Krumer-Nevo 2012; Krumer-Nevo e Sidi, 2012); alla ricerca sul concetto di partecipazione nella scrittura del gruppo di ricercatori dell'Università di Gand (Roose et. al., 2009) e ai contributi italiani del *Centro di Ricerca Relational Social Work* sulla base delle sperimentazioni del report partecipativo fino ad ora svolte (Pedroni, 2018b; Femia, 2020; Raineri e Landi, 2023).

Di seguito riporto alcuni aspetti che dovrebbero caratterizzare un report con un orientamento anti-oppressivo volto all'*empowerment* sulla base della letteratura presente (Weiss-Gal et al., 2014; Roose et al., 2009; Roets et al., 2016) e delle sperimentazioni fino ad ora condotte, così come presentate nel recente contributo di Raineri e Landi (2023).

Innanzitutto, un report partecipativo dovrebbe risultare sia accessibile alle persone di cui si parla, cioè abbastanza facile da comprendere, sia emotivamente accettabile, e quindi privo di espressioni che stigmatizzino, giudichino o categorizzino i diretti interessati. È importante presentare le persone nella loro multi-dimensionalità, considerando i diversi ambiti che ciascuno frequenta e i differenti ruoli che ricopre nella vita, non solo in relazione ad un aspetto, magari problematico. La relazione dovrebbe descrivere anche il contesto e i fattori strutturali che incidono sulle condizioni di vita: l'ambiente socio-economico, le opportunità lavorative, economiche, abitative non sono informazioni da lasciare implicite, perché influenzano profondamente il senso complessivo della narrazione. È molto importante che nella relazione siano presenti riferimenti alla storia di vita delle persone, al loro passato e a quello degli altri soggetti coinvolti. Oltre che focalizzare i problemi, il report partecipativo dovrebbe evidenziare i punti di forza delle persone e sottolineare quello che stanno già facendo per migliorare la situazione, "*poco o tanto che sia*" (Raineri e Landi, 2023, p. 159). Coerentemente a ciò, il testo dovrebbe trasmettere un'apertura alla speranza che le cose possano migliorare. Infine, è importante che la relazione scritta, oltre a riportare la lettura professionale degli operatori, dia voce alle persone riferendo il loro punto di vista, le loro opinioni e le loro aspirazioni. Le diverse prospettive possono armonizzarsi, o talvolta possono restare divergenti, evidenziando in differenti paragrafi chi pensa cosa e perchè. In ogni caso, ciascun soggetto che collabora alla stesura della relazione dovrebbe potersi riconoscersi in quanto scritto.

Per quanto concerne l'uso della terminologia da adottare si deve tenere presente che spesso i testi amministrativi si caratterizzano per la presenza di termini quali latinismi, burocratismi, abbreviazioni, sigle o tecnicismi, oppure termini generici privi di un significato specifico. Più uno

scritto è caratterizzato dalla densità di lessico costituito da parole che appartengono a queste categorie più corre il rischio di risultare oscuro e poco comprensibile. L'uso di avverbi, aggettivi e relazioni semantiche nelle frasi ha un'importante influenza sul risultato finale della relazione e condiziona l'immagine delle persone che vengono presentate. Il linguaggio utilizzato deve essere preciso ed evitare fraintendimenti poiché certi equivoci possono generare delle rappresentazioni che poi rimangono ancorate alle persone per lungo tempo. È necessario curare con grande precisione lo scritto e ciò significa che non ci devono essere errori che siano di grammatica, di punteggiatura o di ortografia, ma anche che devono essere evitate parole che non siano comprensibili, come sigle, modi di dire e costruzioni retoriche che sottolineano i problemi così come espressioni giudicanti e termini con aloni semantici negativi o costrutti che rafforzano il potere professionale degli operatori. L'inserimento di opinioni personali, l'uso di un linguaggio pomposo, l'aggiunta di dettagli superflui fanno perdere interesse nel lettore che quindi potrebbe non prestare la dovuta attenzione al contenuto del *report*. Per rendere più chiara l'esposizione può essere utile l'uso di paragrafi o titolazioni che indicano i diversi aspetti trattati ed eventualmente quello che l'utente pensa. Infine, laddove l'utente ha partecipato al processo di scrittura, sarebbe opportuno che firmasse il report insieme all'operatore per "certificare" la sua partecipazione al lavoro fatto e la condivisione di quanto esposto.

Rispetto alla dinamica di *othering*, vengono identificati in letteratura quattro meccanismi testuali interconnessi che producono "*alienazione e distanza sociale*" (Krumer-Nevo e Sidi, 2012, p. 300) attraverso una logica semplificatoria e sottrattiva, rinvenibili sia negli scritti teorici e di ricerca, che nei report di servizio sociale. (1) Oggettificazione (*objectification*): riduzione dell'umanità comune e della complessità a rigidi stereotipi. (2) De-contestualizzazione (*decontextualization*): astrazione dal contesto generale politico, socio-economico, simbolico o dal contesto specifico. (3) De-storicizzazione (*dehistorization*): distacco dalla storia personale e focus sul presente. (4) De-autorizzazione (*deauthorization*): creazione di rappresentazioni con la pretesa di un racconto obbiettivo e onnisciente. In questo modo la persona descritta diviene l'Altro, "*il nostro antipode*", qualcuno percepito come cattivo, sconosciuto e distante fisicamente e psicologicamente (Krumer-Nevo e Sidi, 2012, p. 300).

Krumer-Nevo sottolinea come la resistenza alla dinamica di *othering* passi anche attraverso una scrittura che sappia restituire la complessità della realtà:

> *[Scrivere contro l'othering] richiede che siano evitate le semplificazioni del buono contro il cattivo e le spiegazioni superficiali del comportamento. Richiede che i soggetti siano visti sia come*

buoni che come cattivi, deboli e forti, e anche come persone che, allo stesso tempo, sia interiorizzano le costruzioni sociali egemoniche e gli stereotipi negativi a loro attribuiti, sia lottano contro queste. (Krumer-Nevo, 2012 pag. 195)

In particolare, il gruppo di ricerca israeliano suggerisce tre strategie di scrittura efficaci nella resistenza all'*othering*: (I) la narrazione, (II) il dialogo e (III) la riflessività (Krumer-Nevo, 2012; Krumer-Nevo e Sidi, 2012). Queste sono state indicate in riferimento alla scrittura di report di ricerca, ma si ritiene che possano essere preziose anche per i report di servizio sociale.

(I) Con narrazione si intende un testo con il racconto di uno o più eventi con personaggi situati nel tempo e nello spazio. In questo modo, viene posta attenzione a storie contestualizzate che rivelano la soggettività e l'unicità dei protagonisti. (II) Il dialogo è la modalità per sollecitare nel corso dell'intervista - o del colloquio - il confronto e la narrazione di sé e così rivelare la storia personale del protagonista e la sua interpretazione riguardo ad essa. Riportare stralci di conversazione attraverso citazioni all'interno della presentazione della ricerca è una tecnica che permette di presentare la voce e la conoscenza della persona direttamente e di permettere al lettore di formare una propria interpretazione in modo indipendente. (III) Infine con riflessività si indica "*l'abilità e la volontà del ricercatore [o dell'operatore] di osservare le proprie reazioni e di includerle nell'interpretazione e nella scrittura*" (Krumer-Nevo, 2012, p. 198). La riflessività trasforma il testo aggiungendo i sentimenti, le esperienze e la storia dell'autore come veicolo per comprendere il protagonista, con attenzione sia ai processi cognitivo-emotivi che corporei.

Sulla scorta di questi studi, nel testo *Radical Hope* (Krumer-Nevo, 2020) vengono fornite delle linee guida per scrivere una relazione psico-sociale. Vi sono dei contenuti che vengono ritenuti imprescindibili, che qui brevemente riporto: il sapere dell'utente, il suo mondo interiore, la sua storia di vita e il racconto di vita, il livello materiale. Dal testo devono poter emergere - relativamente al passato e al presente - i bisogni materiali ed emotivi della persona, le cause di sofferenze e come la persona resiste alla sua condizione, di povertà o di altra difficoltà.

In particolare rispetto al tema della partecipazione la ricerca condotta dal gruppo di ricercatori belgi (Roose et. al., 2009) fornisce delle interessanti prospettive. Innanzitutto chiarisce, nelle sue conclusioni, come il rapporto tra *advocacy*, scrittura e partecipazione non è lineare nella pratica di servizio sociale. Anche se la voce dell'utente è presente nel report di servizio sociale, questo non implica necessariamente che venga realmente ascoltata dal *case manager* per la costruzione della progettualità. Allo stesso modo, l'assenza di questa voce nei documenti non significa che la sua prospettiva non sia - o non sia stata - affatto considerata nel processo di cura. Un'altra questione

cruciale messa a fuoco riguarda il modo in cui le persone sono coinvolte nel processo di scrittura e come ciò influenza la rappresentazione della loro prospettiva nei *report*. I risultati dello studio indicano che un approccio partecipativo nella redazione dei report è - ancora - di difficile attuazione nei servizi sociali. La pratica della scrittura dei *report* mostra, infatti, una notevole variabilità nell'attenzione prestata alle prospettive degli utenti. L'inclusione della voce della persona, di per sé, non garantisce un approccio partecipativo, poiché tale voce può essere utilizzata per rafforzare le opinioni professionali più che per chiarire le reali prospettive degli utenti.

La ricerca suggerisce poi come i *report* possono veicolare in modo specifico la prospettiva dell'utente attraverso la loro struttura, ad esempio utilizzando titoli che segnalano sezioni dedicate a esprimere i vari punti di vista. Lo studio evidenzia, inoltre, come la credibilità e l'autenticità della prospettiva della persona siano influenzate da strategie e tecniche retoriche. I *report* tendono ad essere astratti e a fornire poche informazioni dettagliate sulle opinioni delle persone, in particolare riguardo alla cura ricevuta. L'uso di un linguaggio concreto e contestualizzato, formulato con le stesse parole dell'utente, ne riduce significativamente l'ambiguità.

Infine il contributo sottolinea come lo sviluppo di pratiche partecipative nei servizi richieda un'attenzione più esplicita e specifica alla stesura della documentazione, riconoscendo il potere professionale dell'operatore e guardando all'utenza come a veri e propri *stakeholder* di questi scritti. Pertanto, la scrittura dei *report* non riguarda solo lo sviluppo di abilità tecniche, ma anche l'avvio di un dialogo autentico con le persone. Un suggerimento in tale direzione è interrogarsi come operatori: le persone descritte riconoscerebbero se stesse in ciò che è scritto? Sarebbe chiaro che il report parla di loro? Si sentirebbero rispettate nella rappresentazione della propria storia?

Le sperimentazioni del *Centro di Ricerca Relational Social Work* hanno messo in luce sia le sfide legate alla scrittura partecipativa, sia i numerosi benefici relazionali e professionali derivanti da un approccio più inclusivo e riflessivo nel lavoro sociale (Pedroni, 2018b; Femia, 2020; Raineri e Landi, 2023). Le sfide principali sono connesse alla maggiore durata del processo di scrittura, allo sforzo richiesto per il dialogo e - laddove possibile - la mediazione tra differenti prospettive e al ruolo dell'operatore tra esperto e facilitatore.

D'altra parte il processo di scrittura condivisa è un'occasione di chiarimento e approfondimento che rafforza l'alleanza e la relazione di collaborazione tra persona e operatore. Viene favorita per la persona una rielaborazione più consapevole delle esperienze, per l'operatore un apprendimento e un accesso più diretto al sapere esperienziale della persona. Infine la maggiore attenzione all'analisi del

contesto e l'ascolto attivo consentono di realizzare report più rappresentativi dei diversi punti di vista, frutto di un lavoro condiviso tra operatore e partecipanti.

Nelle sue conclusioni, il report di presentazione della sperimentazione (Raineri e Landi, 2023) riconosce come la scrittura collaborativa delle relazioni richieda un più ampio lavoro sulla partecipazione, e al contempo lo stimoli. Governare il processo richiede una profonda padronanza sia nella facilitazione dei colloqui, sia nell'espressione linguistica. Un aspetto particolarmente critico è comprendere, da parte degli operatori, che dare voce agli utenti non significa rinunciare al proprio *framework* professionale. Sono dunque necessarie ulteriori sperimentazioni per un pieno sviluppo della scrittura collaborativa di report.

PARTE SECONDA: LA RICERCA EMPIRICA

CAPITOLO 4.

METODOLOGIA DELLA RICERCA

4.1 Finalità e domande di ricerca

La ricerca qualitativa qui presentata si prefigge di esplorare il tema della scrittura come pratica professionale di lavoro sociale connessa alla relazione di aiuto.

L'analisi preliminare della letteratura evidenzia la scarsità - a livello internazionale e ancora più in quello nazionale - di studi empirici che contribuiscano alla riflessione su come scrivere i *report* di servizio sociale.

Alla luce dell'interesse di ricerca descritto e dell'analisi preliminare della letteratura, abbiamo individuato come finalità di ricerca *l'esplorazione dell'intento emancipatorio del lavoro sociale nella pratica professionale di scrittura di report*.

Nello specifico intendiamo rispondere alla seguente domanda di ricerca: *come la scrittura di report, in quanto pratica professionale, sostiene o al contrario ostacola la relazione di aiuto e l'intento emancipatorio del servizio sociale?*

Ci proponiamo di esplorare gli aspetti qui formulati come sotto-domande di ricerca:

1. *Come sono costruiti e quali caratteristiche possiedono i report scritti da assistenti sociali?*
2. *Quali sono i vissuti e le opinioni degli assistenti sociali riguardo alla pratica di scrittura dei report?*
3. *La scrittura professionale sostiene l'empowerment delle persone direttamente interessate? In che modo?*
4. *Quali sono gli aspetti etici e deontologici implicati nella scrittura professionale di servizio sociale?*

Con la ricerca desideriamo contribuire alla riflessione teorica e pratica sulla scrittura professionale all'interno della relazione di aiuto di *social work*, interrogando sia il piano metodologico che etico dei processi di costruzione dei *report*.

4.2 Disegno di ricerca e fasi della ricerca

A livello di metodologia di ricerca, la natura esplorativa della ricerca ha dettato la scelta di un metodo qualitativo per esplorare l'esperienza degli operatori sociali con la scrittura professionale nel modo più aperto possibile. Lo sguardo qualitativo consente di entrare nel mondo dei significati dei partecipanti, raccogliendo una comprensione più profonda del fenomeno (De Lillo, 2010; Corbetta, 1999), e caratterizzando la ricerca per la flessibilità e l'adattabilità alle opportunità e ai cambiamenti che potrebbero verificarsi durante il processo di ricerca stesso (Becker et. al., 2012).

La ricerca ha preso forma attraverso due fasi: una fase preliminare esplorativa-descrittiva della pratica professionale di scrittura con lo strumento del *Focus Group* e dell'analisi documentaria e una seconda fase di riflessione critica sulla pratica professionale di scrittura attraverso il modello della *Community of Practice*. Ogni fase è stata accompagnata dall'analisi della letteratura sul tema, dalla costruzione degli strumenti di ricerca e dall'individuazione dei partecipanti e seguita dall'analisi qualitativa di tipo tematico dei dati attraverso il software di analisi *Maxqda*. La ricerca si è conclusa con la fase di scrittura del report di ricerca.

Una prima fase di raccolta dati ha occupato circa 7 mesi, tra il gennaio 2022 ed il dicembre 2022. Questa fase ha previsto un'azione esplorativo-descrittiva per conoscere come scrivono gli operatori sociali, individuando tipologie, finalità e processi di costruzione delle relazioni sociali. L'obiettivo è stato quello di indagare come le relazioni vengono costruite, quali sono le loro caratteristiche, come si sentono gli operatori quando si trovano a scrivere e quali opinioni hanno sulla scrittura, in particolare in riferimento all'intento emancipatorio del servizio sociale. Come strumento di ricerca è stato scelto il *Focus Group* per raccogliere il punto di vista e l'esperienza di assistenti sociali, favorendo il confronto tra esperienze in contesti affini. Alla raccolta dati tramite *Focus Group* abbiamo affiancato l'analisi documentaria qualitativa di report scritti da assistenti sociali. Tramite l'analisi documentaria abbiamo esplorato empiricamente gli aspetti etici e deontologici implicati nella scrittura professionale, in stretta connessione alla letteratura presente sul tema.

All'azione esplorativo-descrittiva, abbiamo affiancato una seconda fase (gennaio 2023-settembre 2023) per un'azione di riflessione critica sulla pratica, inserendoci nell'ambito della *Practice Research*, intesa come ricerca di *social work* che descrive, analizza e sviluppa la pratica professionale (Bailey, 2011; Pain, 2011; Uggerhøj, 2011; Dodd & Epstein, 2012; Fouchè, 2015; Joubert & Hocking, 2015). Per questa seconda fase abbiamo raccolto i dati con una *Community of Practice (COP)*, una tecnica di formazione e sviluppo di pratiche professionali (Wenger, 1998) sperimentata anche come tecnica di ricerca di *social work* (Wilken et. al., 2021). Obiettivo

principale di questa attività di ricerca è stato l'approfondimento e lo sviluppo di riflessioni tra i partecipanti sul potenziale intento emancipatorio della scrittura professionale, in particolare in relazione ai principi teorici e metodologici del *Relational Social Work* (Folgheraiter 1998) e del *Critical Anti-Oppressive Social Work* (Fook, 2016). Ulteriori obiettivi sono stati la condivisione di conoscenze, informazioni, linguaggi e strumenti tra i partecipanti e l'eventuale sviluppo di pratiche di scrittura innovative. È decisivo sottolineare che la metodologia di ricerca scelta per questa seconda fase ha determinato un piano di lavoro aperto e interattivo, in cui le modalità di svolgimento della ricerca sono affiorate nel corso del processo stesso.

4.3 I partecipanti alla ricerca

4.3.1. Individuazione dei partecipanti e campionamento

Per l'individuazione dei partecipanti alla prima fase di ricerca dei *Focus Group*, ho effettuato un campionamento a "*scelta ragionata*" "*per obiettivi*" (Caselli, 2005; Sala, 2010; Corbetta, 2014), prevedendo criteri di omogeneità ed eterogeneità e avvalendomi per l'identificazione e il reclutamento del metodo *a valanga* (De Luca, 2010).

I partecipanti (unità di campionamento) non sono, infatti, stati scelti in maniera probabilistica, ma sulla base di alcune loro caratteristiche, selezionando i soggetti che meglio rispondevano agli obiettivi conoscitivi che il progetto di ricerca si poneva. La scelta del campione è stata dunque connessa all'obiettivo di raccogliere il punto di vista di assistenti sociali che praticano la scrittura professionale, massimizzando quanto più possibile la variabilità, al fine di raggiungere operatori che incontrano fasce diverse della popolazione, con bisogni diversi, e che operano in contesti differenti, con una variabilità di mandati istituzionali e interlocutori. Data la natura qualitativa dello studio non si è ricercata una rilevanza statistica in termini di rappresentatività, ma è stata effettuata una scelta di campionamento basata sull'importanza espressa dal singolo caso e la necessità della massima variabilità possibile. All'interno del medesimo gruppo sono state inserite persone simili tra loro per alcune caratteristiche di interesse (la tipologia di servizio e l'area di utenza) permettendo un'interazione più spontanea e un clima di comunanza. Contemporaneamente si è avuto cura di mescolare all'interno del gruppo persone con caratteristiche differenti (genere, età, anni di esperienza, provincia di lavoro) per una descrizione più ampia del fenomeno.

I criteri di campionamento per la selezione dei partecipanti si sono così basati su una serie di caratteristiche chiave. In particolare i partecipanti sono stati individuati sulla base dei seguenti criteri:

- *Essere assistenti sociali iscritti all'ordine professionale*: svolgere la professione con l'inquadramento professionale dell'assistente sociale. Questa scelta è stata a lungo ragionata: inizialmente pensavamo di coinvolgere come partecipanti anche educatori professionali, ma l'assenza di letteratura specifica sul tema e la specificità di alcune caratteristiche della scrittura degli assistenti sociali hanno poi comportato la scelta di restringere ai soli operatori sociali assistenti sociali.

- *Lavorare in un servizio sociale*: essere attualmente impiegati in un contesto di servizio sociale all'interno di Enti Locali, Organizzazioni di Terzo Settore o altre Istituzioni che forniscono servizi di assistenza sociale.

Non sono stati posti limiti di età o di genere sia per il difficile accesso al campo sia perchè si è ritenuto che non fosse un criterio di rilevanza fondamentale per le domande di ricerca formulate con obiettivo esplorativo.

Abbiamo deciso di utilizzare poi il criterio della suddivisione (Bichi, 2002) per la selezione dei partecipanti: come nel campionamento per quote, abbiamo reperito almeno un caso per ciascuno dei sottogruppi individuati sulla base delle combinazioni possibili fra le modalità di alcune variabili ritenute particolarmente significative e discriminanti.

Ci siamo quindi chiesti: *quali variabili incidono sul tipo di relazione scritta che gli assistenti sociali nei servizi sociali scrivono? Quali variabili hanno maggior influenza sugli atteggiamenti e sui comportamenti degli assistenti sociali nei confronti della scrittura di relazioni sociali?*

Sulla base della letteratura presente, abbiamo individuato le seguenti variabili significative rispetto all'esperienza di scrittura di report di servizio sociale:

1. *L'area di utenza (i bisogni o le problematiche specifiche)*
2. *Il servizio di appartenenza (il contesto istituzionale)*
3. *Gli anni di esperienza sul campo*
4. *La posizione organizzativa*
5. *La partecipazione a corsi formativi sul tema della scrittura professionale*

Abbiamo così costruito uno strumento riportato nell'ALLEGATO A ovvero una matrice di variabili che è servita da strumento guida nella selezione dei partecipanti e di verifica "ex-post" del grado di copertura delle caratteristiche dei partecipanti all'interno della ricerca. La combinazione infatti delle variabili con criteri di omogeneità ed eterogeneità ha generato dei profili dei partecipanti come riportato nell'ALLEGATO B distribuiti nei seguenti Focus Group:

1. *Focus Group Servizi Sociali di base - Area Minori e Famiglie, Area Salute Mentale e Dipendenze, Area Adulti*
2. *Focus Group Servizi Specialistici - Area Minori e Famiglie*
3. *Focus Group Servizi Specialistici - Area Salute Mentale e Dipendenze*
4. *Focus Group Servizi Specialistici - Area Adulti*

5. *Focus Group Servizi domiciliari, residenziali e altro - Area Minori e Famiglie, Area Salute Mentale e Dipendenze, Area Adulti*
6. *Focus Group Responsabili o Coordinatori - Area Minori e Famiglie, Area Salute Mentale e Dipendenze, Area Adulti*

4.3.2. L'accesso al campo

La difficoltà di accedere al campo ha comportato la scelta di individuare concretamente i partecipanti attraverso reti di conoscenze acquisite. I limiti di questa procedura sono consistiti in una più alta probabilità del meccanismo di auto selezione, enfatizzando l'errore di non-risposta (Sala, 2010). La decisione autonoma di essere inclusi nella ricerca - a differenza di una selezione casuale del campione - può aver comportato, infatti, che i partecipanti abbiano caratteristiche o motivazioni diverse rispetto ai professionisti che non vi hanno preso parte: ad esempio chi ha partecipato potrebbe avere un maggior interesse sul tema della scrittura o una maggiore propensione alla riflessione sulla pratica professionale.

Sono stati contattati personalmente assistenti sociali impegnati in diverse aree territoriali e contesti organizzativi conosciuti per la propria pratica professionale o per la collaborazione con altre ricercatrici del *Centro di Ricerca Relational Social Work*. Sono stati inoltre contattati tutti gli assistenti sociali supervisori di tirocinio che collaborano e hanno collaborato con *l'Università Cattolica del Sacro Cuore di Milano* dall'anno 2020 e per l'individuazione dei partecipanti coordinatori è stata trasmessa una *call* ai partecipanti al Master in *Coordinamento di servizi ed équipe multiprofessionali* - edizione anno 2022 di Edizioni Centro Studi Erickson. A questi assistenti sociali è stata trasmessa una *call for participation* (ALLEGATO C) aperta anche ad altri professionisti interessati.

È stato poi utilizzato un metodo "*a valanga*" (Sala, 2010), attraverso la richiesta ai partecipanti di suggerire nominativi di altri possibili individui da intervistare aventi caratteristiche analoghe a quelle del soggetto intervistato o, comunque, rilevanti ai fini conoscitivi dello studio.

Il contatto è avvenuto tramite e-mail con l'invio di una lettera di presentazione della ricerca ed invito al *Focus Group* dedicato (ALLEGATO C). Lo sforzo organizzativo è stato consistente per individuare i momenti da dedicare all'incontro online che vedessero il maggior numero di partecipanti tra gli assistenti sociali disponibili. Gli incontri sono stati effettuati sulla piattaforma

Zoom e video-registrati previo consenso scritto dei partecipanti. Sono stati inoltre raccolti i moduli di consenso al trattamento dati (ALLEGATO C). ed è stata anticipata via mail la traccia del *Focus Group* (ALLEGATO E). In aggiunta, a ciascun partecipante è stato richiesto l'invio di una propria relazione sociale scritta (report) "venuta bene", così da raccogliere materiale per l'analisi documentaria. Non tutti i partecipanti hanno inviato una propria relazione scritta, alcuni operatori hanno inviato più di un proprio report. A ciascun partecipante è stata infine richiesta la compilazione di un breve questionario online (sulla piattaforma *Forms Office*) per la raccolta dei dati socio-anagrafici del campione (ALLEGATO C).

La *call for participation* ha raggiunto 118 assistenti sociali contattati personalmente tramite e-mail, di questi 76 assistenti sociali hanno espresso interesse e una disponibilità generica a partecipare. Dei 76 assistenti sociali interessati, solo 49 assistenti sociali (di cui 12 coordinatori) hanno effettivamente contribuito alla ricerca attraverso la partecipazione ad un focus group o l'invio di uno o più propri report, i restanti non hanno più risposto ai contatti, non erano disponibili nelle date di incontro o hanno avuto degli imprevisti personali o di lavoro che non hanno permesso la partecipazione effettiva alla ricerca. Nel corso del processo abbiamo valutato di realizzare delle interviste individuali aggiuntive per integrare i dati in merito ad alcuni servizi non rappresentati. In totale sono stati svolti 6 *Focus Group online*, 2 interviste semi-strutturate online e raccolti 33 documenti.

In riferimento alla seconda fase di ricerca ovvero lo sviluppo della *Community Of Practice (COP)* rimando al paragrafo dedicato per la descrizione dell'individuazione dei partecipanti. Ho catalizzato infatti tra i partecipanti alla prima fase di ricerca una rete di assistenti sociali che si riconoscessero nella macro finalità della specifica azione di ricerca attraverso una *call* rivolta ai 37 assistenti sociali (in un ruolo di campo e non di coordinamento) che avevano partecipato ai *Focus Group* o alle interviste e/o avevano trasmetto un proprio report. Tra questi 14 assistenti sociali hanno espresso interesse a partecipare e 12 hanno partecipato stabilmente. Il gruppo era eterogeneo per contesti di lavoro, anni di esperienza e territorio di riferimento. Gli incontri della *COP* si sono svolti *online* nel periodo da gennaio a giugno 2023 per un totale di 7 incontri con l'aggiunta di 2 incontri in presenza a settembre 2023 e gennaio 2024.

4.3.3 Le caratteristiche dei partecipanti

Ai partecipanti alla ricerca è stata chiesta la compilazione di un questionario online sulla piattaforma *Forms Office* per la raccolta dei dati socio-anagrafici del campione. Su 49 assistenti

sociali partecipanti, 36 hanno compilato il questionario (Tabella N 1). Dei restanti, nonostante i solleciti nella compilazione, non è stato possibile recuperare il dato sulle caratteristiche socio-anagrafiche.

Si tratta di 34 donne e 2 uomini, assistenti sociali sul campo (N=26) e assistenti sociali coordinatori o responsabili (N=8), la maggior parte con impieghi full-time (N=27) e in minima parte a tempo ridotto (N=7). La distribuzione di genere (M=6% ; F=94%) sembra essere rappresentativa delle percentuali di donne e uomini che esercitano la professione come assistenti sociali in Italia.

Gli operatori lavorano principalmente in regione Lombardia, ad eccezione di una partecipante di Roma (N=1) e di alcune assistenti sociali di Udine (N=3). La provincia più rappresentata è quella di Milano (N=15), seguita da quella di Como (N=8). Questo dato si spiega in collegamento al territorio di riferimento dell'*Università Cattolica del Sacro Cuore* di Milano e alla zona di Como in cui opero come assistente sociale sul campo.

Tra gli assistenti sociali che hanno partecipato al Focus Group c'è un'alta variabilità sia rispetto all'età che agli anni di esperienza sul campo con una media di 43 anni di età e di 17 anni di esperienza. La più giovane partecipante è nata nel 1998 e aveva 1 anno di esperienza sul campo, la più anziana nel 1959 con 40 anni di esperienza.

In merito alla formazione, sono N=5 le assistenti sociali con diploma di assistente sociale, N=15 con laurea triennale e poco meno dalla metà, N=16, con laurea magistrale. I partecipanti si dividono poi sostanzialmente a metà tra chi dichiara di aver frequentato (N=17) un corso sulla scrittura professionale (anche all'interno del percorso universitario) e chi no (N=19).

Nel questionario socio-anagrafico è stata inoltre rilevata l'area di utenza con cui gli operatori vengono in contatto (con la possibilità per ciascun partecipante di poter indicare più opzioni). Come riportato nella figura 1, tutte le aree di utenza sono state coperte dalla variabilità delle attività svolte dai partecipanti: rapporti di coppia, gravidanza e nascita, tutela minori, affidamento familiare, adozione, minori stranieri non accompagnati, persone adulte in difficoltà economica, persone senza dimora e grave marginalità, persone adulte di minoranza etnica, persone con dipendenze patologiche, persone vittime di violenza, persone anziane non auto-sufficienti, persone con disabilità, persone con patologie psichiatriche e altro.

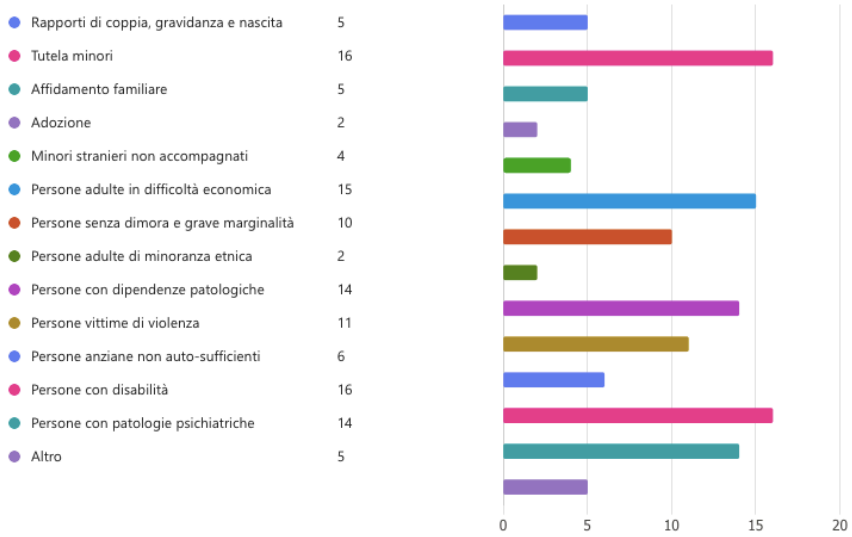


Figura 1 Area di utenza

Tabella 1 Descrizione del campione partecipanti Focus Group

N°	GENERE	ANNO DI NASCITA	TITOLO DI STUDIO	ANNI DI ESPERIENZA	PROVINCIA
1	F	1963	LM	35	MB
2	F	1972	LT	24	CO
3	M	1987	LM	15	MI
4	F	1995	LM	3	MB
5	F	1995	LT	3	BS
6	F	1990	LT	9	CO
7	F	1981	LT	17	MI
8	F	1972	LT	24	MB
9	F	1997	LM	2	CO
10	F	1993	LT	5	BS
11	F	1994	LT	4	MI
12	F	1962	LM	34	MI
13	F	1962	LM	34	MI
14	F	1969	DIPLOMA AS	27	MI
15	F	1998	LT	1	MI
16	M	1977	LM	14	MI
17	F	1961	DIPLOMA AS	32	BG
18	F	1984	LM	10	MI
19	F	1972	LT	25	MI
20	F	1981	LM	18	MI
21	F	1963	DIPLOMA AS	22	MI
22	F	1996	LT	4	CO
23	F	1981	LT	20	CO
24	F	1994	LT	6	VA
25	F	1992	LT	7	VA
26	F	1987	LM	10	RM
27	F	1995	LT	4	MI
28	F	1990	LT	9	BS
29	F	1959	DIPLOMA AS	40	MI
30	F	1962	DIPLOMA AS	20	CO
31	F	1972	LM	25	BG
32	F	1983	LM	16	CO
33	F	1973	LM	27	UD
34	F	1982	LM	15	UD
35	F	1972	LM	28	UD
36	F	1962	LM	35	MI

4.4 Gli strumenti di ricerca e la raccolta dati

4.4.1 I Focus Group

Lo strumento del Focus Group per la raccolta dati permette di rispondere alle domande di ricerca e di vedere rappresentate contemporaneamente diverse posizioni rispetto al tema oggetto di indagine (Bryman, 2012; Corbetta, 2014).

I focus group sono stati semi-strutturati attraverso una traccia (*ALLEGATO E)* che ha guidato lo scambio tra i partecipanti sui temi di interesse attraverso domande (aperte) di apertura e introduttive, domande di transizione, domande-chiave e domande finali. Gli incontri sono stati organizzati online sulla base delle preferenze indicate dagli assistenti sociali disponibili, in orario mattutino o pomeridiano per una durata di due ore ciascuno circa. La modalità a distanza ha facilitato l'organizzazione di un momento collettivo e ha così facilitato l'accesso al campo. Malgrado le aspettative riguardo agli incontri da remoto, lo sforzo organizzativo è stato consistente per individuare una data e numerosi sono stati gli imprevisti a ridosso dell'incontro che non hanno permesso ad alcuni operatori di partecipare. Riporto l'esempio più significativo del *Focus Group Servizi Sociali Specialistici - Area Minori e Famiglia* che ha visto 14 assistenti sociali disponibili, 9 conferme sulla data individuata e infine 6 partecipanti effettivi all'incontro. Alla luce di queste contingenze i *Focus Group* hanno avuto un numero compreso tra i 3 e gli 11 partecipanti.

Come ricercatrice ho cercato di garantire i turni di parola e l'interazione tra i partecipanti, proponendo il tema e le regole di interazione, ma lasciando poi interagire tra loro i partecipanti, con un ruolo come moderatrice marginale. Ho chiesto inoltre di limitare gli elementi di disturbo e di tenere la videocamera accesa per poter cogliere comunque anche gli aspetti non verbali dell'interazione. Tutti gli incontri sono stati video-registrati ai fini dell'analisi dati.

Posso affermare che l'interazione a distanza non ha influito in modo sostanziale sulle dinamiche dell'intervista: l'abitudine a utilizzare mezzi di comunicazione online ha permesso una buona riuscita degli incontri, senza che le persone si sovrapponessero, ma si sentissero, anzi, libere di intervenire in ogni momento senza la necessità di utilizzare lo strumento dell'alzata di mano. Spesso sono stati presenti, tuttavia, elementi di disturbo per difficoltà nell'accensione del video o microfono, per problemi di connessione o per l'assenza di uno spazio idoneo riservato per il collegamento online. Alcuni partecipanti non hanno potuto rimanere collegati fino alla fine dell'incontro o si sono collegati successivamente all'avvio.

Di seguito nella Tabella 2, riporto la composizione dei sei (6) *Focus Group* per numero di partecipanti e servizi di appartenenza professionale e la relativa codifica così come utilizzata nel capitolo di presentazione dell'analisi dei dati. Come già esplicitato sul finire della fase di raccolta dati sono state realizzate due (2) interviste, una di coppia e una individuale, per raccogliere il punto di vista di operatori impegnati in servizi sociali dell'area penale adulta (*Servizio per le Dipendenze interno ad Istituto Penitenziario* e *Ufficio Esecuzione Penale Esterna*) che non avevano potuto partecipare ai momenti di gruppo precedentemente organizzati. Sottolineo che alcuni partecipanti alla ricerca appartengono al medesimo servizio.

Tabella 2 - Composizione Focus Group

1. Focus Group Servizi Sociali di Base	
FG SS Base	25-feb-22
Codifica	***Servizio***
AS1	Comune di piccole dimensioni
AS2	Comune di piccole dimensioni
AS3	Comune di medie dimensioni
AS4	Comune di piccole dimensioni
AS5	Comune di piccole dimensioni
AS6	Comune di grandi dimensioni
AS7	Comune di grandi dimensioni

2. Focus Group Servizi Specialistici - Area Minori e Famiglie	
FG SS Specialistici Area Minori e Famiglia	24-feb-22
Codifica	***Servizio***
AS1 - USSM	Ufficio Servizio Sociale per i Minorenni
AS2 - TM	Servizio di Tutela Minori
AS3 - TM	Servizio di Tutela Minori
AS4 - TM	Servizio di Tutela Minori
AS5 - TM	Servizio di Tutela Minori
AS6 - CONS+ADO	Consultorio Familiare e Servizio Adozioni

3. Focus Group Servizi Sociali Specialistici - Area Adulti	
FG SS Specialistici Adulti	22-apr-22
Codifica	***Servizio***
AS1 - POV	Servizio Reddito di Cittadinanza
AS2 - POV	Servizio Reddito di Cittadinanza

AS3 - DIS	Ufficio Tutele e Amministrazioni di Sostegno

4. Focus Group Servizi Sociali Specialistici - Area salute mentale e Dipendenze	
FG SS Specialistici SocioSanitari	26-apr-22
Codifica	***Servizio***
AS1 - SERD	Servizio per le Dipendenze
AS2 - OSP	Servizio sociale Ospedaliero
AS3 - CPS	Centro Psico Sociale
AS4 - CPS	Centro Psico Sociale
AS5 - CPS	Centro Psico Sociale
AS6 - SERD	Servizio per le Dipendenze

5. Focus Group Servizi domiciliari, residenziali e altro - Terzo Settore	
FG TS	18-nov-22
Codifica	***Servizio***
AS1 - ANZ	Servizio Assistenza Domiciliare Anziani
AS2 - SFD	Centro Diurno Senza Fissa Dimora
AS3 - SFD	Dormitorio e Centro Diurno Senza Fissa Dimora
AS4 - COM MIN	Comunità Educative per Minori
AS5 -COM MIN	Comunità Educative per Minori
AS6 - SFD	Centro Diurno Senza Fissa Dimora
AS7 - DIS	Servizi per la Disabilità
AS8 - ASST DIS	Servizio Fragilità ASST
AS9 - SFD	Centro Diurno Senza Fissa Dimora

6. Focus Group Coordinatori o Responsabili	
FG Coord-Resp	07-feb-23
Codifica	***Servizio***
OP1 - TM	Coordinamento Servizio Tutela Minori e Disabilità
OP2 - BASE	Coordinamento Ufficio di Piano ed équipe SS Base
OP3 - SERV MIN	Responsabile Servizi Minori e Famiglia Associazione
OP4 - TM+BASE	Coordinamento Servizio Tutela Minori e Area Adulti
OP5 - TM	Responsabile Servizio Tutela Minori e Disabilità
OP6 - TM	Responsabile Servizio Tutela Minori
OP7 - TM	Responsabile Servizi Minori e Famiglia Cooperativa
OP8 - TM+BASE	Responsabile Ambito Territoriale

OP9 - BASE	Coordinamento Area Adulti e Non Autosufficienza
OP10 - SAD+EDU	Coordinamento Servizi Assistenza Domiciliare Anziani ed Educativa Scolastica Minori
OP11 - TM	Responsabile Servizio Tutela Minori e Servizio Affidi

Interviste Area Penale Adulti	
INT SERD-IP	13-ott-22
Codifica	***Servizio***
AS1	Servizio per le Dipendenze interno a Istituto Penitenziario
AS2	Servizio per le Dipendenze interno a Istituto Penitenziario
INT UEPE	05-dic-22
Codifica	***Servizio***
AS1	Ufficio Esecuzione Penale Esterna

4.4.2 L'analisi documentaria

L'analisi documentaria ha integrato la tecnica di ricerca utilizzata a partire dai prodotti finali della scrittura professionale, i report di servizio sociale, fornendo informazioni sul modo in cui sono prodotti e valutati (De Lillo, 2010; Bryman, 2012). Come rilevato dall'analisi della letteratura - infatti-, studiare i documenti di *social work* (Hayes & Devaney, 2004; Satka & Skehill, 2012; Skehill, Satka & Hoikkala, 2013) permette di cogliere le strategie narrative e linguistiche, il contesto istituzionale e le forme di conoscenza date per scontate, i cosiddetti *discorsi* in senso sociologico (Thompson, 2016).

Per l'analisi documentaria l'obiettivo non è stato quantificare ricorrenze o svolgere analisi statistiche, ma effettuare un'analisi qualitativa che permettesse la comprensione di concetti e temi rilevanti che possono riflettere il pensiero dell'autore del documento (Arosio, 2013) e le modalità di utilizzo del linguaggio nel testo scritto.

Come tecnica non intrusiva, l'analisi documentaria ha permesso di analizzare il testo al di là delle opinioni o posizioni dichiarate dall'autore (Arosio, 2013). Come tecnica non reattiva, inoltre, ha eliminato la "reazione" che i partecipanti alla ricerca possono generare (Arosio, 2010). In questo modo si è voluto contenere il rischio di desiderabilità sociale da parte dei partecipanti, in particolare degli assistenti sociali in merito alle loro pratiche di scrittura professionale, ovvero la tendenza spontanea a dare di sé un'immagine conforme ai modi di pensare e di agire che sono ritenuti

desiderabili, faticando a dichiarare comportamenti e opinioni difformi da modelli condivisi (Arosio, 2010).

I principali limiti legati all'analisi documentaria sono riconducibili alla difficoltà di reperimento e di accesso alla documentazione, dato che non è stata prodotta ai fini di ricerca e contiene sovente dati sensibili (Arosio, 2010). Aver collegato la richiesta di trasmissione di un proprio report alla partecipazione ad un Focus Group di riflessione ha favorito l'invio per una maggiore fiducia nella ricerca. Su 37 partecipanti effettivi ai Focus Group (esclusi i Coordinatori e Responsabili a cui non è stata fatta richiesta), 28 assistenti sociali hanno trasmesso una o più proprie relazioni per un totale di 33 documenti raccolti. Prima di venire inviati alla ricercatrice, i documenti sono stati resi anonimi togliendo qualsiasi riferimento a persone e luoghi.

Di seguito nella Tabella 3, riporto la codifica dei 33 report raccolti ai fini dell'analisi documentaria con l'indicazione del servizio di appartenenza dell'assistente sociale che ha redatto il documento. Le trascrizioni di tutti i report raccolti sono state inserite nell'appendice metodologica nell'ALLEGATO H.

Tabella 3 - Numerazione e codifica report

Report Analisi Documentaria		
N.	***Codifica***	***Servizio***
1	*SSBASE1*	Comune di piccole dimensioni
2	*SSBASE2*	Comune di medie dimensioni
3	*SSBASE3*	Comune di piccole dimensioni
4	*SSBASE4*	Comune di grandi dimensioni
5	*SSBASE5*	Comune di grandi dimensioni
6	*SSBASE6*	Comune di grandi dimensioni
7	*SSBASE7*	Comune di medie dimensioni
8	*SSBASE8*	Comune di piccole dimensioni
9	*SSBASE9*	Comune di piccole dimensioni
10	*SSPMIN1*	Servizio di Tutela Minori
11	*SSPMIN2*	Servizio di Tutela Minori
12	*SSPMIN3*	Servizio di Tutela Minori
13	*SSPMIN4*	Consultorio Familiare
14	*SSPMIN5*	Consultorio Familiare e Servizio Adozioni
15	*SSPMIN5bis*	Consultorio Familiare e Servizio Adozioni
16	*SSPMIN5ter*	Consultorio Familiare e Servizio Adozioni
17	*SSPSSAN1*	Servizio Sociale Ospedaliero
18	*SSPSSAN2*	Centro Psico Sociale
19	*SSPSSAN3*	Servizio per le Dipendenze Interno Istituto Penitenziario
20	*SSPSSAN3bis*	Servizio per le Dipendenze Interno Istituto Penitenziario
21	*SSPSSAN4*	Servizio per le Dipendenze Interno Istituto Penitenziario
22	*SSPSSAN4bis*	Servizio per le Dipendenze Interno Istituto Penitenziario
23	*SSPADUL1*	Servizio Reddito di Cittadinanza
24	*SSPADUL2*	Servizio Reddito di Cittadinanza
25	*SSPADUL3*	Ufficio Tutele e Amministrazioni di Sostegno
26	*SSTS1*	Dormitorio e Centro Diurno Senza Fissa Dimora
27	*SSTS2*	Comunità Educative per Minori
28	*SSTS3*	Servizio Fragilità ASST
29	*SSTS4*	Centro Diurno Senza Fissa Dimora
30	*SSTS5*	Servizio Assistenza Domiciliare Anziani
31	*SSTS5bis*	Servizio Assistenza Domiciliare Anziani
32	*SSTS6*	Servizi per la Disabilità
33	*SSTS7*	Comunità Educative per Minori

4.4.3 La Community Of Practice

Per la seconda fase di ricerca ho utilizzato come strumento di raccolta dati la *Community Of Practice - COP*, una tecnica di formazione e sviluppo di pratiche professionali (Wenger, 1998), utilizzata in modo sperimentale anche nel campo del social work come tecnica di ricerca (Wilken et. al, 2021). Il percorso ha previsto la sollecitazione di un pensiero critico e costruttivo con un gruppo di assistenti sociali che è andato costituendosi come *comunità di apprendimento*.

Lo strumento ha delle affinità con il modello della *Action Research* (Lewin, 1946) e con le sue declinazioni operative di ricerca azione (Falcone, 2016), così come definito nel testo di Fouchè (2015):

> *Uno studio incentrato sul coinvolgimento e la partecipazione di diversi stakeholder in un particolare progetto di ricerca; una singola attività che è allo stesso tempo una forma di indagine e una forma di azione pratica. (Fouchè, 2015, p. 10 - traduzione a cura dell'autrice)*

La *COP* ne condivide la doppia natura di strumento di indagine e al contempo di azione pratica: mentre producono conoscenza sul tema i partecipanti beneficiano della riflessione del gruppo e portano quanto condiviso nelle proprie pratiche professionali.

> *Le Communities Of Practice sono gruppi di persone che condividono una preoccupazione o una passione per qualcosa che fanno e imparano a farlo meglio interagendo regolarmente. .(Wenger e Trainer, 2015, p.1)*

La *COP* si fonda sulla condivisione di una pratica, come insieme di risorse, esperienze, storie, strumenti e modi di affrontare problemi ricorrenti (Wenger, 1998). L'interesse comune a partire dal quale è stata catalizzata la rete di assistenti sociali è la specifica area dell'attività di scrittura di report di servizio sociale. La tecnica prevede poi un coinvolgimento e un impegno dei partecipanti in dialoghi, discussioni e azioni che portino ad un apprendimento individuale e collettivo (Wenger, Mcdermott & Snyder, 2002). I partecipanti costruiscono un repertorio comune attraverso incontri congiunti e azioni nella propria quotidianità di lavoro: un corpo di valori, conoscenze, competenze ed abilità (Wenger, Mcdermott & Snyder, 2002).

La COP sviluppata ha molti punti di contatto con quella che Wilken definisce una *Community of Development - CoD* (Wilken et. al., 2021), come comunità di apprendimento attivo nel campo del *social work*. Il gruppo di ricercatori dell'Università di Utrecht ne ha infatti approfondito le potenzialità non solo come tecnica di apprendimento, formazione e di sviluppo di pratiche professionali, ma anche come tecnica di ricerca nel campo del social work. La COP e la CoD condividono infatti l'obiettivo migliorativo ossia lo sviluppo di nuove o migliori pratiche e interventi, il coinvolgimento di professionisti e ricercatrice in un processo di apprendimento, azione e riflessione e l'intreccio tra conoscenza esperienziale, conoscenza professionale e conoscenza

scientifica. Tuttavia, la natura esplorativa della presente ricerca e la necessità di costruire un sapere condiviso sul tema ha impedito uno sviluppo sistematico di pratiche innovative sul campo con un monitoraggio del processo di apprendimento e una valutazione degli esiti, così come previsto dalla tecnica della CoD. Come ripreso nella parte conclusiva, questo rimane un potenziale della tecnica che può essere sviluppato in future ricerche sul tema.

L'esperienza di gruppo ha avuto i seguenti obiettivi specifici:

- Creazione di una comunità di apprendimento tra assistenti sociali interessati;
- Condivisione di conoscenze, informazioni, linguaggi e strumenti tra i partecipanti sul tema di interesse;
- Sviluppo di un pensiero critico riflessivo sul potenziale intento emancipatorio della scrittura professionale, in particolare in relazione ai principi teorici e metodologici del *Relational Social Work* (Folgheraiter 1998) e del *Critical Anti-Oppressive Social Work* (Fook, 2016);
- Sviluppo di pratiche innovative e partecipative di scrittura nel Servizio Sociale.

Valorizzando lo scambio tra professionisti e la riflessione sulle teorie di riferimento del lavoro sociale critico anti-oppressivo, la *COP* realizzata ha avuto quindi come finalità la condivisione di una *pratica*, come insieme di risorse, esperienze, storie, strumenti e modi di affrontare problemi ricorrenti nell'attività di scrittura di report nel Servizio Sociale.

La metodologia di ricerca scelta per questa seconda fase ha consentito un piano di lavoro aperto e interattivo per la raccolta dati per cui rimando al capitolo dedicato al percorso di *COP* per una descrizione più dettagliata.

4.5 L'analisi dei dati

Sui dati raccolti attraverso lo strumento del *Focus Group* (e dell'Intervista) ho realizzato un'analisi tematica induttiva del contenuto semantico, di tipo *data-driven* o *bottom-up* (Braun & Clarke, 2006) a partire dalle trascrizioni integrali degli incontri. Con questo approccio sono state infatti individuate categorie di analisi in base al contenuto dei testi, consentendo l'emergere di nuovi temi e concetti direttamente dai dati.

Le trascrizioni delle interviste sono state analizzate per individuare i temi ricorrenti e le sotto-tematiche rilevanti. Sono state create categorie che rappresentavano i concetti chiave, alcuni dei quali già presenti in letteratura, altri emersi dalle parole dei partecipanti. Per facilitare l'analisi, è stato utilizzato il *software MAXQDA*, che offre strumenti per la codifica e organizzazione dei dati qualitativi. Questo *software* ha consentito di assegnare etichette o codici alle unità di analisi e di creare una struttura categorica per organizzare i dati. L'utilizzo di mappe concettuali ha aiutato a visualizzare le relazioni tra i concetti e consentito di avere una panoramica della struttura dei dati e dei collegamenti tra i temi. Dopo una prima organizzazione del contenuto per l'analisi, il materiale è stato condiviso negli aspetti più rilevanti e nei nodi critici individuati con i partecipanti al percorso di COP, nel frattempo in corso, per un commento e una discussione congiunta. Questa opportunità ha aperto uno spazio di partecipazione all'interno del processo di ricerca. Il materiale è stato poi riletto e l'analisi approfondita.

L'analisi dei *Focus Group* si è dunque organizzata attorno ai seguenti temi principali, aderenti alle domande di ricerca formulate:

1. Le caratteristiche dei report di servizio sociale;
2. Il processo di scrittura dei report di servizio sociale;
3. Il punto di vista di assistenti sociali e coordinatori sull'attività di scrittura professionale.

Rispetto alla prima tematica ho individuato i seguenti sotto-temi rilevanti: le tipologie di report di servizio sociale; i destinatari del testo; i tempi per la stesura del documento; la cura della forma e del linguaggio; i contenuti dei report di servizio sociale; la finalità dei report di servizio sociale.

Il confronto sul processo di scrittura che porta alla produzione dei report ha sollevato i seguenti sotto-temi relativi alla seconda tematica: il lavoro di équipe con altri professionisti del servizio; il lavoro in rete con altri servizi; il ruolo del coordinatore o responsabile del servizio con un approfondimento sui testi prodotti da coordinatori e responsabili; la partecipazione delle persone nel processo di scrittura.

All'interno del terzo tema del punto di vista dei partecipanti sono stati inseriti i sotto-temi di seguito riportati: i vissuti degli assistenti sociali rispetto alla pratica di scrittura nella professione; le opinioni degli operatori sulla scrittura professionale; quando si ritiene che un report sia "*venuto bene*"; il dibattito sulla caratteristica di oggettività dei report; la condivisione di strategie e accorgimenti operativi nell'attività di scrittura.

Il materiale documentale è stato invece analizzato con un'analisi testuale *theory driven* (Braun & Clarke, 2006), attraverso una griglia predefinita costruita sulla base della letteratura sul tema (Taylor & White, 2005; Roose, Mottart, Dejonkheere et. al, 2009; Weiss-Gal, Levin & Krumer-Nevo, 2014). La griglia era stata già precedentemente testata nel programma pilota di sperimentazione dei report partecipati avviata nel 2016 dal *Centro di Ricerca Relational Social Work* (Raineri & Landi, 2023).

La griglia utilizzata (*ALLEGATO F)* è organizzata su tre (3) temi principali:

1. La forma dei report analizzati
2. I contenuti dei report analizzati
3. Le costruzioni retoriche nella rappresentazione delle persone.

L'analisi sulla forma dei report raccolti contiene i seguenti sotto-temi: l'organizzazione dei testi, la qualità e accessibilità del linguaggio; la sottoscrizione tramite firma.

Il secondo tema è stato analizzato sulla base dei seguenti sotto-temi: contesto di vita delle persone, in termini di ambiente, territorio ed eventuali fattori di svantaggio; storia di vita, remota o più recente, delle persone coinvolte; prospettiva, idee e aspirazioni delle persone coinvolte; relativi punti di forza e azioni positive; riferimenti espliciti presenti nei testi analizzati sul processo di scrittura dei report.

La terza tematica sulle costruzioni retoriche nella rappresentazione delle persone coinvolte è strutturata attraverso i sotto-temi: aspetti positivi e incoraggianti presenti - o viceversa problemi e difficoltà delle persone; rispetto o giudizio delle persone coinvolte; orientamento all'*empowerment* delle persone o viceversa al potere professionale; rappresentazione della prospettiva delle persone coinvolte.

Infine, un'ulteriore categoria di analisi strutturata nella griglia ha indagato il senso complessivo ricavabile dalle costruzioni retoriche presenti nei report analizzati: un potenziale titolo che sintetizzi la narrazione messa in primo piano, utile a focalizzare la narrazione dominante nel testo, e la

formulazione di quale potrebbe essere una "storia ombra" (Taylor e White, 2005) ovvero una possibile narrazione alternativa che, alla luce delle informazioni fornite, potrebbe non essere stata raccontata. Questa categoria di analisi permette di analizzare quanto complessivamente il testo presenta un intento emancipatorio o al contrario una dinamica oppressiva nel presentare la situazione e le relative possibilità di miglioramento.

Ho effettuato una un'analisi separata dei dati raccolti con la tecnica della *Community Of Practice* per valorizzare la differente natura delle tecniche utilizzate e riconoscere le caratteristiche distinte delle fasi di ricerca realizzate. I risultati della prima fase di ricerca sono stati poi messi in dialogo con quelli della seconda fase di ricerca per un commento e una discussione complessiva dei dati.

Come materiale di ricerca per la seconda fase sono state utilizzate le trascrizioni integrali degli incontri video-registrati del percorso di *COP* unite alle note di campo come ricercatrice e facilitatrice dell'incontro. È stata inoltre analizzata anche la documentazione individuale e di gruppo prodotta nel percorso per la stesura del documento "*Carta d'Identità della scrittura dell'assistente sociale*". Come per il materiale raccolto attraverso i *Focus Group* ho realizzato un'analisi tematica induttiva del contenuto semantico, di tipo *data-driven* o *bottom-up* (Braun & Clarke, 2006) con l'utilizzo del software *MAXQDA* e l'individuazione di temi e sotto-temi rilevanti.

4.6 I limiti della ricerca e gli aspetti etici

La conclusione del capitolo sulla metodologia di ricerca concerne i limiti dello studio qui presentato.

Questi sono connessi in primo luogo alla sua natura qualitativa: i dati raccolti non possono essere generalizzabili (Cardano, 2011). I dati - d'altro canto - possono essere utili per conoscere il tema della scrittura di report di servizio sociale e portare un nuovo sguardo sulle potenzialità di sviluppo nella pratica professionale.

Il campione non può essere definito rappresentativo (Corbetta, 1999). Nella definizione dei partecipanti è stato privilegiato il criterio della varietà dei servizi coinvolti, ma non è stato possibile garantire un'alta variabilità di altri fattori, come ad esempio la provenienza territoriale al di fuori della regione Lombardia.

Un altro importante limite è la mancanza di coinvolgimento degli utenti dei servizi sociali all'interno del processo di ricerca. Mi sono infatti interrogata su come poter intercettare e raccogliere anche il punto di vista delle persone direttamente interessate dalla stesura di un report che riguarda il loro percorso di accompagnamento e aiuto nei servizi e che va ad incidere sulla situazione di vita. Ciò non è stato possibile per la natura esplorativa della ricerca. Questa ha richiesto un'indagine che preliminarmente indagasse il punto di vista dei professionisti su uno strumento, il report di servizio sociale, ancora molto tecnico e nelle mani dell'assistente sociale, così come evidenziato poi dai dati di ricerca. Questo limite rimane un aspetto critico dello studio che può guidare future indagini sul tema.

La ricerca è stata condotta in maniera conforme al Codice Etico dell'Università Cattolica di Milano approvato con Decreto Rettorale n. 9350/2011 e i dati sono stati raccolti e trattati in conformità alle norme italiane ed europee in materia di trattamento dei dati ai fini di ricerca. A tutti i partecipanti è stata fornita copia dell'Informativa sulla privacy e sul trattamento dati (*ALLEGATO C)* ed è stato richiesto il consenso alla raccolta dei dati, il trattamento ai fini di ricerca, la video-registrazione e la pubblicazione di stralci di testo. Il materiale documentale è stato raccolto anonimizzato da qualsiasi riferimento a persone e luoghi e nell'analisi non è stato ricondotto all'ente di appartenenza dell'operatore.

Un aspetto etico significativo emerso nel processo di ricerca è connesso in particolare all'analisi documentaria. L'analisi condotta attraverso una griglia ha richiesto infatti di guardare ai testi con

obiettività, analizzandoli nelle sfaccettature presenti sulla base dei parametri individuati. Allo stesso tempo le riflessioni del *Critical Social Work* (Fook, 2022), qui utilizzate come cornice di riferimento al lavoro di ricerca, invitano a riconoscere il posizionamento personale, dell'operatore così come del ricercatore, che entra inevitabilmente nel rapporto con i fatti (il testo) e nella costruzione di rappresentazioni (l'analisi). Voglio qui esplicitare che la finalità dell'analisi non è stata l'espressione di un giudizio di valore o di adeguatezza in senso assoluto sul report o sull'azione professionale connessa. Non è stato infatti effettuato un confronto con la situazione di vita della persona nel suo insieme e con il processo di accompagnamento dei servizi e dell'assistente sociale.

Alla sensibilità richiesta dall'analizzare un report scritto da altri operatori si è accompagnato un ulteriore aspetto etico della ricerca connesso alla mia doppia veste come ricercatrice e assistente sociale: la formazione simile ai partecipanti e l'impegno comune nei servizi sociali territoriali potrebbe aver influenzato il ruolo di ricercatrice. La mia identità ed esperienza si è configurata come un vantaggio per l'accesso al campo e la comprensione del linguaggio tecnico utilizzato dai partecipanti, d'altra parte l'aver osservato nella propria professione alcune pratiche di scrittura o l'aver sviluppato opinioni (oltre che vissuti) sul tema ha sicuramente influenzato il processo di analisi dei dati. Una riflessione critica su questo aspetto è stata però fondamentale per l'accuratezza dell'analisi dei dati, distinguendola dalla discussione e commento. Dare valore a questo aspetto etico mi ha aiutato a riconoscere la fatica e la delicatezza del trasmettere un proprio testo affinché sia analizzato ai fini della ricerca e ad averne cura. In aggiunta questa consapevolezza ha portato ad adoperarmi, laddove possibile e sostenibile per il processo di ricerca nel suo insieme, per aprire spazi di partecipazione e di commento condiviso con i partecipanti sull'analisi dei dati e di trasmissione dei report di ricerca durante la fase di stesura dell'elaborato finale. Mettere in dialogo con dei professionisti impegnati sul campo l'analisi dei dati non ne svaluta la scientificità, ma al contrario va a rafforzarne la solidità accogliendo differenti punti di vista sul medesimo oggetto di indagine: le trascrizioni dei *Focus Group* e degli incontri di *COP* effettuati, ma soprattutto la documentazione raccolta.

Infine, un aspetto etico significativo è strettamente connesso al tema della ricerca. Esplorare il tema della scrittura e del linguaggio, seppur in un campo limitato e definito della produzione di report di servizio sociale, ha chiamato in gioco una complessità a più livelli. Approfondire le riflessioni teoriche del *Critical Social Work* ha richiesto di portare la massima attenzione alle dinamiche di oppressione e ai processi di rappresentazione dentro al processo stesso di ricerca, sino al momento di stesura del presente testo. Senza mai perdere la rigorosità metodologica della ricerca, l'attenzione alla forma utilizzata e agli effetti dei testi scritti mi ha guidata nel portare alcuni principi

etici all'interno dell'elaborato: la trasparenza - evitando, ad esempio, l'uso dell'impersonale e facendo sentire "la mia voce"-, il rispetto verso i partecipanti e l'apertura alla speranza con spirito costruttivo e incoraggiante rispetto alle pratiche professionali possibili.

CAPITOLO 5.

I FOCUS GROUP CON ASSISTENTI SOCIALI E RESPONSABILI

In questo capitolo presento i risultati della ricerca empirica relativamente all'analisi delle trascrizioni dei *Focus Group*.

L'analisi tematica, condotta attraverso il *software MAXQDA*, ha consentito la segmentazione e la qualificazione dei dati e ha portato ad individuare tre macro aree tematiche: le caratteristiche e le funzioni del report di servizio sociale, il processo di scrittura e il punto di vista di assistenti sociali e coordinatori sull'attività di scrittura. Ogni area contiene codici e sottocodici utilizzati per l'analisi testuale che hanno determinato anche l'organizzazione del testo in paragrafi.

Gli stralci dei dati di ricerca sono stati inseriti nel testo con le codifiche del partecipante e del focus group di riferimento. Si rimanda a p. 73 per una consultazione delle relative caratteristiche.

5.1 I *report* scritti di servizio sociale

In questo paragrafo verranno presentati i dati di ricerca raccolti durante le sessioni di focus group riconducibili alla macro categoria della relazione sociale. Qui sono state ricondotte tutte quelle citazioni che fornivano una descrizione delle caratteristiche della relazione sociale scritta (qui definita *report*) da assistenti sociali impegnati in vari contesti di lavoro. Chiarisco che nel presente testo ho deciso di utilizzare la dicitura "*report*" per riferirmi a quelle che nel contesto accademico italiano sono generalmente definite "*relazioni sociali*". Questa scelta è stata dettata dalla necessità di evitare ambiguità con il termine sociologico "*relazione sociale*" che spesso si intreccia con i temi trattati. Inoltre il termine *report* si allinea con il panorama della letteratura internazionale che così si riferisce alla documentazione scritta in uscita dal servizio sulle persone che si rivolgono all'assistente sociale.

Le caratteristiche individuate sono di seguito riportate in riferimento alle tipologie di *report* citate dai partecipanti, ai differenti destinatari, ai tempi necessari, alla cura della forma e del linguaggio, ai contenuti e alle differenti finalità.

5.1.1 I tipi e i destinatari dei report: categorie ed esemplificazioni

Dai dati emersi è possibile individuare dei tipi di *report* così come presentate nella *Tabella 4* sottostante. Le etichette dei tipi di *report* indicati nella prima colonna sono attribuite utilizzando i termini pronunciati dagli stessi partecipanti ai *focus group* e raggruppate in categorie che riuniscono termini differenti per medesimi concetti e finalità. Nella seconda colonna sono riportate esemplificazioni condivise dai partecipanti durante il confronto: queste dunque, per loro natura, non sono esaustive.

Tabella 4 - Tipi di report di servizio sociale

TIPI DI REPORT	***ESEMPI***
Report di segnalazione o invio	Ad altri servizi per richiedere la presa in carico o inviare e presentare la situazione (Tutela Minori, CentroPsicoSociale...);
	All'Autorità Giudiziaria per segnalare una situazione di pregiudizio (Procura Tribunale per i Minorenni, procura Giudice Tutelare per Amministratore di Sostegno) o segnalare un reato per cui sussiste l'obbligo di denuncia (Procura Tribunale Ordinario).
Report di aggiornamento, monitoraggio e verifica	Andamento della presa in carico (Minori con decreto, Amministratore di Sostegno, Messa alla Prova, programma terapeutico, misure di sicurezza) destinate ad altri servizi o alla magistratura;
	Inserimento del minore in famiglia in caso di adozione;
	Inserimento del minore in comunità e verifica progetto educativo individualizzato (PEI);
	Conclusione del progetto.
Report di indagine e valutazione	Indagine competenze genitoriali;
	Valutazione per l'idoneità all'adozione;
	Valutazione tossicologica dei genitori su richiesta del Tribunale per i Minorenni;
	Valutazione socio-sanitaria per invalidità civile.
Report con progetto o programma	Report con programma terapeutico per la concessione di arresti domiciliari (ex art. 89 DPR 309/90 e s.s. modifiche) o affidamento terapeutico (ex art. 94 DPR 309/90 e s.s. modifiche);
	Report con programma di trattamento per esecuzione penale esterna;
	Report con progetto di vita (servizio fragilità).
Report per attivare prestazioni, servizi o aiuti	Richiesta di contributo economico;
	Richiesta esonero pagamenti (servizio pasti scolastico);
	Richiesta di attivazione di un servizio (servizio inserimenti lavorativi), di un servizio domiciliare (pasti, Servizio Assistenza Domiciliare), e di un servizio diurno (Centro Diurno, Centro Socio-Educativo);
	Richiesta inserimento in un servizio residenziale (comunità terapeutica, comunità minori);
	Richiesta assegnazione alloggi di residenzialità pubblica (Servizi Abitativi Temporanei-SAT o Servizio Abitativo Pubblico-SAP);
	Richiesta di concessione misura di messa alla prova o misure alternative in affidamento in prova al servizio sociale;
	Richiesta o istanza di Amministratore di Sostegno.

Si riportano inoltre delle distinzioni concettuali effettuate da alcuni partecipanti tra categorie contrapposte di *report* che, nell'esperienza professionale, si trovano a redigere e che portano con sé significati differenti inerenti alla pratica professionale.

Report semplici o complessi: a seconda della complessità del contenuto del documento, se circoscritto a specifiche richieste o se inerente alla globalità della presa in carico e alle ipotesi progettuali.

> *Una relazione semplice è [...] finalizzata ad ottenere una piccola cosa o da un ente o dagli altri colleghi o da un altro servizio, però, rimane più definita, facile da fare e abbastanza semplice anche da scrivere. La relazione complessa è quella invece che presuppone il mettere per iscritto un'ipotesi progettuale sul caso. (FG SSBase - AS06)*

Report descrittivi o finalizzati: a seconda del destinatario e dell'obiettivo del report, se descrivere la storia della persona e la situazione o sostenere la realizzazione di un progetto di aiuto.

> *Facciamo relazioni più descrittive, quindi possono essere indirizzate ad altri servizi per l'invio, per la presentazione di un caso, per un aggiornamento... e quindi sono più descrittive perché cercano magari di rappresentare la storia del paziente al SERD [Servizio per le Dipendenze] e la situazione attuale, quindi comprendono tante informazioni. Quelle all'Autorità Giudiziaria sono più finalizzate invece. (FG SS Specialistici SocioSanitari - AS06 - SERD)*

Report su richiesta o di propria iniziativa: a seconda di chi determina i tempi di invio dei documenti, se previsti o richiesti dal destinatario o se la necessità di produrre un report emerge da un'esigenza di chi scrive.

> *Mi verrebbe da distinguere il tipo di relazione che siamo comunque tenuti a redigere come servizi accreditati - quindi aggiornamenti periodici che noi comunque dobbiamo fare rispetto anche alla validità dell'intervento che seguiamo - e invece le relazioni che nascono dalla nostra esigenza di servizio di comunicare determinati cambiamenti rispetto all'intervento che stiamo facendo, eventuali proposte o segnalazioni. (FG TS - AS01 - ANZ)*

Tra i report prodotti spontaneamente alcuni partecipanti condividono di utilizzare il report come strumento di documentazione del lavoro da tenere agli atti. Questo tema tornerà in riferimento ai tempi del report ovvero a quando gli assistenti sociali scrivono.

> *E io aggiungerei delle relazioni che faccio, che tengo agli atti in ufficio, proprio sia per un discorso di memoria storica, [...] per ricordarmi anche solo dei dettagli nel tempo [...] e per arricchire un po' i singoli fascicoli degli utenti per un domani, anche per un discorso di turnazione di operatori. (FG Servizi Sociali di Base)*

Dal confronto avuto tra operatori nei focus group realizzati, è possibile inoltre individuare una molteplicità di destinatari dei *report* di servizio sociale.

La riflessione principale emersa è quanto e come il destinatario influenzi la redazione del testo in termini di tipologia, tempi dedicati, registro linguistico scelto, contenuto e finalità.

Devi mandare [il report] al Comune di Milano, piuttosto che al centro d'ascolto o a un servizio anche specialistico... magari alcune informazioni si possono anche omettere, perché in quel determinato momento per il raggiungimento dell'obiettivo l'inserimento in dormitorio o in un altro alloggio non è determinante...nel bene e nel male. (FG TS - AS9 - SFD)

Noi dobbiamo presentare delle relazioni al presidente, per cui anche come la scrittura cambia se è un documento che va al presidente della tua fondazione piuttosto che all'assistente sociale di un altro servizio. (FG TS - AS9 - SFD)

Emerge in particolare come la conoscenza delle differenti caratteristiche del destinatario possa guidare l'operatore nella scelta di come stendere il *report* per raggiungere in modo efficace l'obiettivo e la finalità del *report* stesso, riuscendo quindi a comunicare chiaramente.

Perché un conto è scrivere alla Procura, un conto scrivere al Tribunale per i minorenni, un conto è scrivere al Tribunale ordinario... sono Autorità Giudiziarie differenti e tu sai che anche quando scrivi ad Autorità Giudiziarie differenti, il focus è di un certo tipo, piuttosto che di un altro. Quindi magari ti chiedono le medesime cose, però sai che le strutture organizzative sono diverse. E quindi se vuoi ottenere determinate cose, devi anche presentarle in modo differente. (FG Coord-Resp - OP11 - Minori)

Noi stiamo proprio tanto a riflettere su come far passare correttamente un messaggio a chi legge dall'altra parte... per noi l'interlocutore principale è il giudice e quindi cerchiamo di far arrivare un messaggio corretto. (FG SS Specialistici SocioSanitari - AS06 - SERD)

Come evidenziato nella tabella sottostante, i destinatari si possono suddividere in destinatari interni all'ente in cui il servizio di appartenenza è collocato, e destinatari esterni all'ente. Tra i destinatari esterni all'ente si distinguono servizi sociali di base e specialistici, servizi socio-sanitari, servizi sanitari, servizi ministeriali, servizi del privato sociale e altri soggetti che non appartengono alle categorie citate. Nella *Tabella 5* in calce si riportano i destinatari dei report nelle parole dei partecipanti ai *focus group*.

Tabella 5 - Destinatari dei report di servizio sociale

DESTINATARI DEI REPORT	ESEMPI
Destinatari interni all'ente	
Posizioni apicali	Responsabile del Servizio o Presidente dell'ente di appartenenza
Organi dell'Ente Locale	Giunta Comunale
	Altri Uffici Comunali (es. Ufficio Istruzione)
Destinatari esterni all'ente	
Servizi sociali di base e specialistici	Servizi Sociali Comunali
	Servizio di Tutela Minori
	Servizio di Penale Minorile
Servizi socio-sanitari	Servizio di Neuropsichiatria (UONPIA)
	Servizio psichiatria adulti (CPS)
	Servizio Dipendenze (SERD)
	Servizio Sociale Ospedaliero
Servizi sanitari	Ospedale e Punti Nascita
	Commissioni Mediche INPS per Invalidità Civile
	Agenzie di Tutela della Salute (ATS)
	Strutture Sanitarie
Servizi ministeriali	Ufficio di Servizio Sociale per i Minorenni (USSM)
	Ufficio per l'esecuzione penale esterna (UEPE)
	Prefettura - Ufficio Nucleo Operativo Tossicodipendenze (NOT)
Autorità Giudiziaria	Procura della Repubblica presso il Tribunale Ordinario
	Tribunale Ordinario
	Procura della Repubblica presso il Tribunale per i Minorenni
	Tribunale per i Minorenni
	Giudice Tutelare
	Tribunale di Sorveglianza
	Giudice Indagini Preliminari
	Giudice Udienza Preliminare
	Corti d'Appello
Altri enti pubblici	Aziende consortili d'ambito (Ufficio di Piano)
	Istituti di Residenzialità Pubblica
Servizi privato sociale	Comunità Residenziali
	Centri diurni
	Enti del Terzo Settore (es. Croce Rossa, Centro di Ascolto Caritas)
	Enti autorizzati per adozioni internazionali
Altri soggetti	Amministratori di Sostegno
	Avvocati
	Forze dell'ordine
	Istituti Penitenziari
	Istituti Scolastici
	Amministrazioni Comunali

5.1.2 I tempi della scrittura: quanto scrivere, quando scrivere e quanto tempo poter dedicare

La tematica del tempo è ricorrente e trasversale a tutte le altre categorie individuate nel corso dell'analisi dei dati. Questo perché il tempo o, meglio, la mancanza di tempo, viene citata spesso per giustificare le pratiche operative che, anche al di là delle intenzioni, vengono poi effettivamente messe in campo dagli operatori. Spesso i tempi richiesti dai committenti esterni, in particolare dall'Autorità Giudiziaria, non sono sostenibili per gli operatori e comportano una notevole fatica.

> *Io cerco di raccogliere più elementi possibili e poi invio la relazione d'indagine. Quando invece magari il termine è tipo tre mesi, ma tu in tre mesi li hai forse convocati tre volte...non so come dire. E quindi ecco queste tempistiche non sempre coincidono con le tempistiche del servizio. (FG SS Specialistici Area Minori e Famiglia - AS03 - TM)*

> *A volte il tribunale ti dice, in pochissimo, nell'arco di due mesi, appunto, perché c'è una nuova udienza, soprattutto nell'ordinario, devi farmi tutto, tutto il mondo conoscibile e questo è faticoso. (FG SS Specialistici Area Minori e Famiglia - AS05 - TM)*

Con riferimento specifico a come la dimensione del tempo entri nel processo di scrittura e determini il prodotto finale sono state individuate le seguenti categorie principali.

Innanzitutto un fattore determinante è la quantità di report che gli operatori sono chiamati a stendere. Queste quantità risultano molto variabili a seconda dei differenti servizi e dei differenti contesti lavorativi. A titolo esemplificativo si riporta come il numero di relazioni possa oscillare da una media di una (1) o nessuna al mese nei servizi sociali per adulti, a due (2) al mese nei servizi per le dipendenze interni al carcere, a quattro (4) o sei (6) al mese nei servizi sociali di base e nei servizi per le dipendenze, fino a oltre 30 report al mese negli Uffici di Esecuzione Penale Esterna. A questo si aggiunge una variabilità nell'organizzazione quotidiana del lavoro e nella ricezione di richieste che può comportare l'impegno a dover produrre anche tre (3) relazioni in un giorno in un servizio per le dipendenze o 13 in una settimana per i servizi di tutela minori.

> *Ne scriviamo parecchie in un mese. Oddio, un numero preciso non lo so. Devo dire che è sempre maggiore il numero di richieste dal tribunale, come diceva la collega... accertamenti e valutazioni di genitori tantissime... ne arriveranno dieci, dodici al mese. Dei mesi addirittura abbiamo toccato le venti, per cui se si accumulano le relazioni sono tante. (FG SS Specialistici SocioSanitari - AS06 - SERD)*

Un secondo aspetto significativo è la quantità di tempo che gli operatori dedicano alla scrittura di report. Come per la quantità di report, anche il tempo dedicato alla scrittura sembra variare molto a seconda dei servizi, dei conseguenti carichi di lavoro e dell'esperienza di chi scrive. Alcuni partecipanti esprimono di dedicare il 30% del proprio tempo lavorativo all'attività di scrittura. Nel focus group con assistenti sociali di servizi specialistici nell'area minori e famiglia non viene

identificata la quantità di tempo, ma viene riconosciuto da tutti i partecipanti che il tempo da dedicare è molto significativo. In media il tempo impiegato per stendere ciascun documento - salvo report eccezionali più complessi - sembra variare da una a due ore e le ore dedicate a settimana da due a sei.

> *Alcune [relazioni] devo dire, oramai andiamo molto veloci, perché se non ci sono problematiche... Se invece c'è una presentazione un po' più approfondita della problematica ci prende anche ore. Magari un paio d'ore nella mattinata... adesso quantificare mi è difficile sicuramente... Forse mi verrebbe da dire un trenta per cento del tempo. (FG SS Specialistici SocioSanitari - AS06 - SERD)*

> *Dal mio punto di vista la parte di scrittura di relazioni, se devo anche pensare all'impegno orario, è una parte che varia a seconda delle fasi dell'anno... se penso all'UEPE [Ufficio Esecuzione Penale Esterna] o anche al consultorio [dove lavoravo prima] il 90% del mio lavoro era relazionare al tribunale, quindi raccogliere le informazioni, condensarle in due o tre pagine a seconda del tipo di situazione e trasmettere al tribunale. (FG SS Specialistici SocioSanitari - AS03 - CPS)*

> *Se ho tempo ci metto un po' di più perché per me la relazione è una cosa abbastanza lunga da scrivere, ma dipende dal tipo, però ci metto un pochino nella stesura. (FG SS Specialistici Adulti - AS01 - POV)*

Un elemento sollecitato dal confronto è poi quando, ossia in che occasioni, l'assistente sociale scrive un report. La motivazione prevalente per cui si scrive un *report* sembra essere quando richiesto o quando necessario sulla base di scadenze fisse date dal destinatario o definite sulla base delle fasi della progettualità.

> *Scrivo tendenzialmente perché mi viene richiesto. Anche perché la presa in carico che noi abbiamo [...] è molto consistente da un punto di vista sanitario, economico, di accompagnamento all'autonomia. [...] Quindi di mia spontanea volontà scrivere delle relazioni... sono onesta, non ne ho il tempo e quindi lo faccio tendenzialmente perché viene richiesto. (FG TS - AS03 - SFD)*

Al tema delle scadenze si accompagna nel confronto un vissuto di ansia e preoccupazione, stemperata dall'ironia.

> *Abbiamo tantissime scadenze. Banalmente abbiamo le udienze che mediamente arrivano tre o quattro mesi dopo che ci viene assegnata la situazione. Quindi viviamo di scadenze, di ansie, di risvegli notturni [ride]. (FG SS Specialistici Area Minori e Famiglia - AS01 - USSM)*

Questa modalità operativa sembra essere dettata da una necessità di ottimizzare il tempo lavorativo a disposizione, organizzandolo per priorità. Generalmente infatti si hanno un numero significativo di richieste esterne, in particolare da parte del Tribunale e relativamente poco tempo a disposizione da dedicare all'attività di scrittura.

> *Sicuramente tempo per fare relazioni non ce n'è tanto. Dico la verità, nel senso che le cose sono veramente tante per cui si lavora molto per priorità e per cui io faccio relazioni quando è assolutamente necessario. Tipo per le segnalazioni in tribunale il tempo lo trovo e le faccio. Per le altre appunto, va proprio ritagliato del tempo e non è sempre facile. (FG SS Base - AS05)*

D'altra parte capita che l'assistente sociale decida autonomamente di scrivere, in particolare quando la situazione evolve o ci sono cambiamenti significativi che vuole comunicare ad altri.

> *Per gli altri [per cui non c'è una scadenza] si segue un po' la progettualità della famiglia. Quindi quando c'è da attivare un intervento. A quel punto poi il prima possibile si scrive una relazione in base all'urgenza di fatto. (FG SS Specialistici Adulti - AS01 - POV)*

Il confronto tra i partecipanti ha fatto anche emergere "quando" si scrivono i report ovvero in che momento della giornata. Una prima risposta è "*quando capita*". Viene esplicitata da tantissimi partecipanti infatti la mancanza di un tempo dedicato e strutturato per l'attività di scrittura. Questo comporta continue interruzioni da parte delle persone presenti in ufficio, da comunicazioni esterne (telefonate, mail, emergenze...) o per lo svolgimento di altre attività professionali, generando così una modalità di scrittura "*a singhiozzo*". Qualche partecipante riporta questo aspetto come problematico, avanzando la necessità di ritagliarsi uno spazio e un momento senza distrazioni:

> *Io ho la necessità di ricercarmi il mio angolino senza distrazioni, perché altrimenti diventa un pò complicato. [...] Io ho a che fare con tante operatrici, passano a tutte le ore... l'idea che mi metto un cartello che magari mi sto prendendo del tempo per stendere una relazione faccio anch'io fatica pensarlo... no dai, ci mancherebbe, non lo farei mai. Però a volte bisogna proprio ricavarselo questo tempo di concentrazione... (FG TS - AS01 - ANZ)*

Una seconda risposta è infatti "*quando so di non essere disturbato*". Per limitare le interruzioni o la mancanza di concentrazione, alcuni preferiscono scrivere in momenti che prevedono una maggiore tranquillità, come gli orari di *backoffice* o, se presenti, di chiusura al pubblico o nelle ore di *smart-working*.

> *Io scrivo molto durante lo smart-working, fino a quando ce lo rinnoveranno... A me scrivere in smart-working piace molto perché stai tranquillo senza i rumori dell'ufficio. Quindi mi organizzo durante il giorno di smart-working, sennò anche in ufficio. Insomma, mi regolo sì. Comunque cerco degli spazi dedicati per avere più concentrazione, diciamo. (INT UEPE)*

Qualcuno si ritaglia del tempo dedicato in ufficio senza appuntamenti o scrive nei momenti liberi tra i diversi appuntamenti.

> *Ti devi prendere del tempo in cui proprio a un certo punto dici ok evito di fare dei colloqui, almeno quello che faccio io, evito di fare dei colloqui, evito di fare delle cose. Oggi sto in ufficio e scrivo la relazione, ho del tempo dedicato. Mi organizzo il mio tempo e scrivo la relazione. (INT SERD-IP - AS02)*

> *Se so che devo fare una relazione importante, magari mi lascio libero quel momento lì, sennò tra un colloquio e l'altro io vado avanti nelle diverse cose, a diverse riprese dipende un po' dal lavoro, se arrivano altre chiamate (FG SS Specialistici Adulti - AS01 - POV)*

Diversi partecipanti parlano della necessità per meglio elaborare il testo di scrivere a più riprese, dandosi del tempo per maturare le riflessioni e tornare sul report in un momento successivo.

> *Quindi anch'io la relazione la faccio un po' a più riprese (FG SS Specialistici Adulti - AS02 - POV)*

Io le relazioni faccio fatica a iniziare e a finirle... spesso le inizio e poi concludo magari giorni seguenti... su questo ci sto un po' lavorando perché i tempi sono lunghi. Le lascio lì a maturare, a decantare e poi le riprendo. (FG SS Specialistici Area Minori e Famiglia - AS02 - TM)

Una riflessione a parte merita il dato che viene dedicato del tempo alla scrittura di *report* anche al di fuori dell'orario di lavoro, scrivendo a casa la sera o nei fine settimana. Questo sembra avvenire in particolare per gli assistenti sociali che lavorano nell'area minori. Alcuni riportano come si trovino costretti in tal senso dai carichi di lavoro, dalle urgenze e dalla mancanza di tempo da una parte e dal senso di responsabilità nel rispettare le scadenze e rispondere ad un mandato di tutela dall'altra.

Ecco io ci metto veramente tanto tempo. Quindi purtroppo mi trovo a volte a dover fare anche fuori dall'orario di lavoro. Questo è un dato di realtà. E penso, purtroppo con le situazioni che abbiamo non è successo solo una volta che mi trovassi nel weekend a scrivere le mie relazioni. Perchè chiaramente il tempo qui in ufficio devo utilizzarlo per incontrare le persone e il resto poi a volte non basta. Purtroppo è una cosa che andrebbe evitata, mi rendo conto, però quando abbiamo una responsabilità così grande e dover dare una risposta al tribunale che ci chiede un parere, insomma io la sento questa responsabilità. (FG SS Specialistici Area Minori e Famiglia - AS02 - TM)

A segnalare la problematicità di questa strategia di gestione del tempo, sia per l'operatore stesso che per la qualità del risultato, un coordinatore sottolinea come le relazioni fatte fuori orario riportino poi più imprecisioni e maggiori errori.

Anche a me arrivano delle relazioni la sera e devo anche dire che quando vengono fatte la sera lo rimando che si vede, nel senso che uno arriva a sera che è pieno e quindi sono quelle dove trovo di solito maggiori errori, anche semplicemente nel destinatario perché ad esempio non lo hanno ricambiato da quella precedente, ecco quindi anche nella correzione richiedono molto più impegno. (FG Coord-Resp - OP06 - TM)

Voglio riportare infine delle riflessioni emerse collateralmente al tema dei tempi della scrittura dei *report* che saranno in parte riprese nel paragrafo dedicato alle opinioni degli assistenti sociali.

Una riflessione condivisa da parte di una coordinatrice di servizio è legata ad un paradosso della scrittura per gli operatori sociali: ovvero da un lato il desiderio, la volontà e la necessità di rappresentare il lavoro svolto, dall'altro la fatica di farlo attraverso la scrittura, sebbene si riconosca essere lo strumento più adatto per raggiungere lo scopo.

[La scrittura] non so come dire è dentro un paradosso. Cioè da una parte, quando mi confronto appunto con gli operatori della mia area, che sono una settantina in questo momento, molti di loro portano il bisogno che il proprio lavoro venga riconosciuto e valorizzato. E per me una delle forme per farlo è scrivere quello che fanno e saperlo scrivere bene. Quindi non solo quello che fanno, ma anche come lo fanno e le proposte che sono frutto del loro lavoro rispetto al percorso di aiuto con la famiglia. Quindi il paradosso è questo che quando poi gli dico, va bene, scrivi, questo diventa faticoso. Però quale altro modo c'è per far vedere agli altri il tuo lavoro e farlo comprendere? (FG Coord-Resp - OP07 - TM)

La riflessione prosegue con la rivendicazione di come sia necessario riconoscere l'importanza e il valore della scrittura. Per andare al di là di una "dichiarazione di intenti" il riconoscimento si deve accompagnare all'impegno da parte dei vari attori coinvolti affinché alla scrittura sia dato valore e spazio, mettendo gli operatori nelle condizioni di potervi dedicare il giusto tempo. Per questo l'attenzione dovrebbe essere rivolta sia alla sostenibilità delle scadenze date dai committenti che richiedono la relazione, sia dei carichi di lavoro che gravano su ciascun operatore. Come destinatari, in questo frangente, ci si riferisce in particolare ai servizi sociali di tutela minori che raccolgono relazioni dagli enti coinvolti nelle progettualità, come le comunità educative, ma in riferimento alle scadenze date a sua volta dall'Autorità Giudiziaria.

> *L'altro paradosso è al contrario, cioè essendo io responsabile in una cooperativa chiaramente ho molti committenti negli enti pubblici che giustamente chiedono relazioni, relazioni fatte bene, relazioni che siano professionalmente di qualità. Poi però non ti danno i tempi per farlo e quindi dobbiamo decidere se è importante o no. [...] Bisogna dargli i le giuste risorse di tempo e di spazi perché poi altrimenti diventa una delle tante dichiarazioni - scusate un po' lo sconforto - nel nostro contesto, come la partecipazione degli utenti, come il lavoro in rete con i servizi... Cioè continuiamo a fare dichiarazioni condivisibili, cioè che io condivido tutte son d'accordo, però poi di conseguenza bisogna organizzarsi perché possano essere realizzate. Altrimenti si rischia l'effetto boomerang che poi uno si stanca. (FG Coord-Resp - OP07 - TM)*

Un'altra riflessione di un'assistente sociale dell'area minori riguarda un ulteriore paradosso del lavoro: la dimensione del tempo incomprimibile da dedicare alla conoscenza delle persone è strettamente intrecciata al tempo necessario per scrivere, in particolare nelle situazioni complesse.

> *Adesso guardiamo le scadenze perché veramente il carico è molto alto...ma sono situazioni più complesse che richiedono veramente tanto lavoro e tanti interventi. Quindi finché non incontriamo le persone, non sappiamo cosa scrivere e se incontriamo le persone abbiamo meno tempo per scrivere. Questa è un po' la difficoltà che io trovo nel mio lavoro quotidiano, perché ho bisogno di vedere le persone, di conoscere, di approfondire, per poter scrivere le relazioni dove ci sia una conoscenza approfondita della situazione. Purtroppo i tempi che abbiamo spesso non ce lo consentono. (FG SS Specialistici Area Minori e Famiglia - AS02 - TM)*

Infine viene dato particolare rilievo da molti partecipanti ai focus group al tema dei carichi di lavoro e di come questi debbano essere accettabili affinché possa essere dedicato il giusto tempo all'attività di scrittura.

> *Io so che ci sono dei contesti dove i carichi di lavoro sono altissimi e per cui gli assistenti sociali lamentano proprio il fatto di dover fare delle relazioni in velocità senza poterci appunto ragionare più di tanto [...]. Io credo che questo non renda né tranquilli e né appunto nelle condizioni giuste le assistenti sociali per poter scrivere queste cose che, come si diceva, sono assolutamente fondamentali. (FG Coord-Resp - OP02 - BASE)*

5.1.3 La cura della forma e del linguaggio dei report

La cura della forma del *report* emerge come un tema molto sentito e significativo per i partecipanti ai focus group, è possibile infatti individuarlo come tema ricorrente, legato in particolare al sotto-tema della cura del linguaggio.

I dati di ricerca permettono di individuare differenti motivazioni che sostengono l'importanza della cura della forma. Una prima è la cura della forma e del linguaggio, in termini di corretta composizione sintattica e grammaticale del testo, ma anche di formattazione e impaginazione del testo per l'immagine che trasmette. Il *report* è come un "*vestito*" che presenta il servizio esternamente.

> *E poi andiamo anche a correggere i punti e le virgole, insomma perché secondo me quello è come il vestito, no, che si porta, cioè noi andiamo da un altro servizio e dobbiamo presentarci puliti e ben vestiti. È la presentazione del servizio. Quindi anche i punti, le virgole sono importanti, i caratteri, i font. Tutto questo dev'essere, ecco, organizzato in un certo modo. (FG Coord-Resp - OP04 - TMBASE)*

> *Quello che io vado a vedere è la forma intesa proprio come sintassi, grammaticale che è la presentazione di fatto del servizio verso l'esterno, sono d'accordo con le colleghe. (FG Coord-Resp - OP06 - TM)*

La cura della forma e del linguaggio viene ritenuta importante anche per rispetto nei confronti della persona e della sua storia. Ecco che emerge la consapevolezza su come "una frase può cambiare tutto".

> *È un compito importante, perché poi, soprattutto nel nostro servizio, ma anche in altri servizi, immagino tu devi informare terzi. Il problema è che una frase può cambiare tutto, anche solo una parola. Come intendi una parola, cioè, bisogna stare molto attenti a come dici le cose. Quindi insomma, è un compito sfidante e che ti mette in gioco. (INT UEPE)*

A questa consapevolezza si accompagna la riflessione su come narrare le storie delle persone, in particolare quando contengono degli elementi bizzarri o lontani dalla propria cultura di appartenenza.

> *Non sapevo come metterla. Sono rimasta lì a guardare il computer per non so quanto tempo... è difficile trovare le parole giuste per noi. Per noi ovviamente è una cosa piuttosto inconcepibile no? [ride] Ecco se muore la mia amica io mica mi prendo il suo fidanzato... [ride] Non volevo né veicolare, come dire un elemento di scherno, di giudizio in questa roba. Ma non lo puoi neanche scrivere come la cosa più normale del mondo. Perché non lo è per noi. (INT SERD-IP - AS01)*

La forma dei report e il linguaggio viene curato anche per raggiungere l'obiettivo del report, impegnandosi per comunicare efficacemente e per essere compresi dal destinatario.

> *Nell'utilizzo della terminologia si può effettivamente portare magari il giudice verso dove vogliamo. (FG SS Specialistici Area Minori e Famiglia - AS04 - TM)*

> *Per esempio quando devi allertare il CPS [Centro Psico Sociale] perché dal nostro punto di vista stiamo vedendo che una situazione di rischio sta peggiorando, non puoi scrivere nero su bianco:*

"temo che la signora si faccia del male", perché se lo scrivi al CPS [Centro Psico Sociale] ti prendi le sgridate tu [ride]... [...] Però magari tu questo timore ce l'hai e il rischio l'hai visto nella persona. Quindi trovare sempre le parole giuste è veramente il pezzo più difficile, che richiede più tempo. (FG Servizi Sociali di Base - AS07)

Ecco che allora viene curata in particolare l'organizzazione del testo affinché siano facilmente accessibili i contenuti e il testo risulti, per quanto possibile, sintetico.

Spesse volte ci troviamo a mandare un sacco di documentazione. E non vai mai a pensare che il giudice o il giudice onorario leggano tutto quando magari in una giornata hanno ventuno udienze. Ma i giudici stessi ce lo dicono. [...] Però oggettivamente diventa difficile leggere così tanto materiale... Qui noi come USSM in particolare dobbiamo fare un po' da regia, un po' da sintesi cioè appunto di andare nelle conclusioni ed è molto difficile. Però è una cosa che si impara col tempo perché ti metti nella testa di chi legge che cosa si aspetta. (FG SS Specialistici Area Minori e Famiglia - AS01 - USSM)

La scelta dei termini da utilizzare viene dettata inoltre dal pensiero che il testo deve essere chiaro non solo per il destinatario del report, ma anche per la persona di cui si parla, al di là del "*linguaggio tecnico*".

Io non uso un linguaggio troppo complesso, nel senso che appunto potrebbe volerla leggere la persona, potrebbe leggerla il suo avvocato e quindi ci serve anche una certa chiarezza. Io ho sempre pensato che qualsiasi cosa si scrive deve essere compresa. Va bene il linguaggio tecnico, però... (FG SS Specialistici Area Minori e Famiglia - AS04 - TM)

Infine, nelle parole dei partecipanti, la cura della forma e del linguaggio avviene per tutelarsi come operatore nella consapevolezza che lo scritto rimane come prodotto oggettivo e duraturo nel tempo. L'attenzione è in particolare rispetto all'utilizzo di un linguaggio chiaro, all'essere cauti nell'espressione delle valutazioni (ad esempio con l'utilizzo del condizionale) e al citare le fonti.

"Ho sentito... ho visto questo ambiente così povero, quindi mi fa presupporre che...". Ecco poi sempre usare il condizionale. (FG Servizi Sociali di Base - AS07)

Siamo sempre comunque esposti e sono d'accordo che bisogna un po' imparare a piegare le parole, a dare il giusto significato e ad utilizzarle in maniera corretta. [...] Non c'è una tutela, non c'è nessuno che ti viene a dire "magari questa frase forse è meglio scriverla in questo modo anziché scriverla così" e quindi è una cosa che poi uno col tempo impara. Questa cosa del non dare per scontato e per certo che quella roba sia effettivamente così. Quindi quello che si è percepito, chi lo ha valutato, chi l'ha detta quella cosa lì, quello fa la differenza. (FG SS Specialistici Area Minori e Famiglia - AS03 - TM)

Molta attenzione alle parole che si usano proprio perché ogni parola ha un significato e un peso. Quindi se io uso quella parola lì il giudice come la interpreta? Rimane lì scritto e quindi attenzione sulle parole che si utilizzano perché poi rimangono per iscritto e per sempre. E quindi vanno spiegate al giudice, ma non solo, anche all'utente e agli avvocati che hanno accesso agli atti. Quindi sembra un poco la finalità di tutelarsi. (FG Servizi Sociali di Base - AS07)

Come emerso dalle citazioni appena riportate, la *cura del linguaggio* si traduce dunque nell'attenzione alla formulazione delle frasi, alla sintassi, alla grammatica e alla punteggiatura. Molti partecipanti ritengono infatti fondamentale possedere delle buone competenze di base di

tecniche di scrittura. Avere un'attenzione specifica a come si scrive il report viene ricondotto inoltre ad una maggiore efficacia in termini di sintesi e chiarezza.

Alcuni partecipanti, in particolare del focus group di coordinatori e responsabili, sottolineano anche l'importanza dell'impaginazione e della scelta di caratteri, grafica e formattazioni del paragrafo. Rispetto poi al linguaggio viene sottolineata la cura che merita la scelta dei termini da utilizzare, delle parole e degli aloni di significato individuati. Oltre ai contenuti ci deve essere un "*contorno*" che è fondamentale e di cui ne ha responsabilità il professionista rispetto all'impatto sulla storia di vita della persona.

> *Come è scritta [una relazione] influisce a parte sui contenuti, perché se magari mancano delle parti, magari il contenuto è potente, come dire va trattato, però ci deve essere anche un contorno, cioè anche proprio una responsabilità di mettere del proprio non solo professionale, ma anche scegliere le parole giuste. Niente è scritto a caso... (FG SS Specialistici Adulti - AS01 - POV)*

> *Io, per esempio, l'altro giorno, ho scritto per uno che ha trasgredito. E ha trasgredito anche pesantemente. Chiaramente la lingua fa tutto, nel senso come dici le cose. (INT UEPE)*

La scelta delle parole richiama un tema sia generale, che specifico della professione, rispetto alla valutazione se utilizzare o meno termini tecnici e in particolare come chiamare le persone di cui si scrive.

> *Io se riesco, se devo rielaborare le relazioni, non uso la parola paziente, uso il nome e cognome o la persona... tendo a non usare la parola paziente perché non mi piace... è vero che siamo in un contesto sanitario, ma non mi piace, non lo sento mio come termine. (FG_SS Specialistici SocioSanitari - AS03 - CPS)*

Sul tema del linguaggio vengono portati esempi di frasi "standard" e consuetudini utilizzate all'interno delle relazioni sociali e viene citato ironicamente il "*servizio-socialese*" come pseudo-linguaggio degli assistenti sociali che risulta oscuro e poco accessibile.

> *È tutto il "servizio-socialese" chiamiamolo così: un linguaggio un po' burocratico, un po' no. Però lo metterei sotto la categoria consuetudini. (FG SS Specialistici Area Minori e Famiglia - AS01 - USSM)*

Quest'attenzione alla forma e al linguaggio emersa nei confronti in gruppo viene spesso legata in modo forte al dibattito sull'oggettività o meno dei report, come approfondito nel paragrafo dedicato alle opinioni degli assistenti sociali. Qui si riporta come l'utilizzo di citazioni letterali e frasi virgolettate venga riportato dagli operatori come strategia per superare il rischio di essere contestati.

> *Io cerco un po' di uscire da questo rischio [di essere attaccabile], mettendo nella relazione i virgolettati delle parole dette proprio dalla persona, piuttosto che proprio concentrarmi tanto sulla forma. Del tipo "è la persona che ha riferito questa particolare situazione" piuttosto che rischiare di interpretare io quello che è stato detto dalla persona. Quindi piuttosto cito la frase che ha detto la persona in modo da fare proprio in quel momento una fotografia più oggettiva possibile. Quindi rimandando tanto a quello che è stato detto dalla persona durante un colloquio senza cercare di interpretarlo troppo... (FG Servizi Sociali di Base)*

Rispetto alla cura della forma dei report viene condiviso da molti come la presenza di *format* e schemi forniti dal servizio o costruiti nella pratica professionale sia agevolante nel processo di scrittura. Vengono individuati tre scopi a cui rispondono questo tipo di strumenti: comprimere i tempi di stesura snellendo il processo di scrittura; evitare di dimenticare di inserire informazioni nella relazione; uniformare la documentazione del servizio.

> *C'è una sorta di scaletta che ti permette poi di sviluppare diversi punti. Quindi dall'oggetto, alle intestazioni e un po' a quello che è il corpo proprio della relazione stessa. Mi rifaccio a quel modello lì, proprio per mantenere una sorta di uniformità, cioè l'adesione, diciamo tra virgolette, a quelle che sono le dinamiche del servizio sociale territoriale. (FG SS Specialistici Adulti - AS02 - POV)*

> *Ognuno di noi ha un suo stile, però poi siamo un ufficio. La direttrice garantisce uniformità, perché comunque siamo al servizio della giustizia. E io credo comunque l'uniformità sia importante. È ovvio che la nostra professione è molto personale nel senso che [...] la sociologia ce lo dice è ad alta intensità personale [...], però poi lavoriamo in degli uffici pubblici. E quindi io sono abbastanza uno di quelli che dice che ognuno scrive a modo suo. Però poi ci dobbiamo uniformare. Perché se io seguo un ragazzo, e una collega ne segue un'altra allora possono avere percorsi diversi? Siamo sempre l'Ussm. La legge è uguale, dovrebbe essere uguale per tutti, il tribunale è quello quindi è importante uniformarsi. (FG SS Specialistici Area Minori e Famiglia - AS01 - USSM)*

Il confronto su come la relazione necessiti un aspetto formale fa emergere come questo elemento in alcune circostanze indirizzi gli operatori a scegliere di non redigere una relazione, ma ad utilizzare altri strumenti comunicativi più immediati. Tra questi viene citato spesso - in particolare - lo strumento digitale della *mail*, come ripreso successivamente.

Gli assistenti sociali partecipanti riconoscono infine come la cura della forma e del linguaggio abbisogni delle competenze base di scrittura, queste - come verrà ripreso anche nella presentazione degli altri risultati - sono apprese sia attraverso la formazione che sul campo con l'esperienza e la pratica.

> *La forma la si apprende un po' sul campo come dire non è che qualcuno te l'ha insegnata. Almeno a me. Nessuno ha insegnato come scrivere. L'ho un po' copiata tra virgolette dalle colleghe più storiche, che avevano più esperienza di me. Quindi anche su questo sto cercando un po' di snellire da questo punto di vista. (FG SS Specialistici Area Minori e Famiglia - AS03 - TM)*

> *All'università hanno insistito molto sulla scrittura delle relazioni sociali, sull'imparzialità, sul riportare che cosa viene detto e senza mai dire "questa cosa è così". (FG SS Specialistici Area Minori e Famiglia - AS04 - TM)*

5.1.3 I contenuti dei report: tra informazioni, valutazioni e proposte

Il confronto nei *focus group* ha riguardato anche quali contenuti sono presenti in un report ovvero quali informazioni si inseriscono generalmente nel testo. Si riportano nelle citazioni seguenti alcuni esempi condivisi dai partecipanti che pongono l'attenzione su *informazioni* quali la situazione anagrafica, economica, clinico-sanitaria della persona in carico, ma anche aspetti relazionali e legati al percorso di accompagnamento e ai servizi attivi.

> *Diciamo che si fissavano i tre, quattro campi che sono un po' la parte tipica dell'assistente sociale nelle relazioni sociali, ovvero la situazione anagrafica, la situazione economica e la situazione sanitaria e poi quella anche relazionale. Si cercava di fissare le quattro aree sempre alla base di ogni relazione per dare un po' una completezza della situazione che riguardava la persona. (FG SS Specialistici Adulti - AS03 - DIS)*

> *Poi c'è la parte sociale: se lavora, se non lavora insomma quello che fa e poi c'è sempre una parte sul fatto se segue il percorso, le indicazioni, se viene al SERD [Servizio per le Dipendenze], se si sottopone ai controlli tossicologici, se presenzia o meno agli appuntamenti. Se la partecipazione è sostanziale, attiva, piuttosto che formale, poi ovvio, essendo un servizio per le dipendenze se gli esiti dei controlli tossicologici, quindi urine e capello sono positivi o negativi all'uso delle sostanze, insomma, per cui si relaziona un po' su tutti questi aspetti. (FG SS Specialistici SocioSanitari - AS01 - SERD)*

Queste informazioni - più o meno approfondite a seconda della tipologia di servizio di riferimento - si accompagnano, in maniera trasversale ai vari contesti di lavoro, ad una richiesta o una proposta di intervento, generalmente inserita nella parte finale.

> *Per le relazioni non abbiamo uno schema preciso, se non di fare un'introduzione generale sulle caratteristiche della persona, dopodiché si approfondisce rispetto agli aspetti clinici, rispetto agli interventi già attuati e si conclude la relazione individuando l'obiettivo per cui facciamo quella relazione, per cui coinvolgiamo quell'ente, con una proposta o una richiesta in conclusione se è un discorso di invalidità oppure proposte di collaborazione per attuare un certo intervento. (FG SS Specialistici SocioSanitari - AS05 - CPS)*

> *Noi la relazione la dividiamo così: la famiglia di origine, la storia, diciamo la storia di sviluppo, quindi quello che ha fatto nella sua vita, l'anamnesi tossicologica quindi non so quando si è accostato alle sostanze piuttosto che all'alcol, che tipologia di sostanza ha usato, quindi proprio mettere i periodi in modo tale che si capisca anche la sua storia della tossicodipendenza. E poi considerazioni psicologiche e alla fine, diciamo scriviamo proprio il programma terapeutico, quindi chiediamo che venga appunto valutato. (INT SERD-IP)*

Secondo il punto di vista dei partecipanti ai *focus group* la relazione deve fornire a chi legge sia indicatori ed elementi oggettivi sia *valutazioni* dell'assistente sociale che scrive: una parte descrittiva e una parte valutativa. Su questo punto si rimanda alla sezione sulle opinioni degli assistenti sociali in merito al dibattito sull'oggettività dei report. Qui si riporta lo stralcio seguente che ripercorre i contenuti inseriti nelle varie parti del *report*.

> *Di solito in una relazione mi concentro sugli aspetti iniziali che sono prettamente anagrafici, soprattutto, dove descrivo la persona di cui sto parlando, col nucleo familiare, dando qualche elemento più preciso. [...] E poi c'è tutta una parte invece descrittiva, dove descrivo quelle che sono le criticità, quali sono i problemi che mi porta la persona. E una parte finale che è anche per me abbastanza complicata perchè ti viene richiesto un po' di esporti, di esprimere un'opinione, di dire*

quello che funziona, che non funziona, cosa chiedi e quindi insomma è una parte in cui ti viene chiesto anche un tuo pezzo personale. (FG Servizi Sociali di Base - AS05)

Qui si sottolinea che è opinione dei partecipanti, in particolare nei contesti socio-sanitari nel confronto con le informazioni fornite dai medici sul paziente, che il report debba restituire l'umanità delle persone e trasmetterne la complessità, raccontando sia le difficoltà che le abilità del quotidiano attraverso dati più circostanziali possibili relativi al contesto di vita.

Nella relazione per l'amministratore di sostegno, ad esempio, la relazione medica mette in evidenza la patologia che magari porta ritiro sociale, frequenti ricoveri anche a regime di TSO, o magari tentati suicidi, eccetera. Però poi manca ha un reddito, non ha un reddito, ha i soldi, li sa usare o non li sa usare, paga l'affitto, non paga l'affitto, vive da solo, vive con qualcuno. Manca proprio tutto il contesto che nel caso ad esempio dell'amministrazione di sostegno sono dati che servono, che sono importanti, se no il giudice come fa anche a capire qual è la situazione. Quindi tante volte bisogna proprio aggiungere dei dati più diciamo circostanziali, di contesto di vita, che però fanno poi parte della persona, di presentare la situazione di una persona. [...] Nella parte sociale di relazione, se facciamo i tecnici, quelli anche bravi, noi non ci occupiamo del paziente, ma mettiamo tutti i dati che riguardano la persona. (FG SS Specialistici SocioSanitari - AS04 - CPS)

Tra i contenuti citati durante le sessioni di *focus group* emerge in particolare come il report contenga (o dovrebbe contenere) il punto di vista della persona di cui si parla nel testo. Qualcuno sottolinea come sia importante che il testo racchiuda anche il punto di vista della famiglia in senso più ampio o del minore in relazione alla sua età.

E soprattutto se si parla di tribunale per i minorenni, ma in realtà anche sul Tribunale Ordinario e della Procura è importante che le relazioni contengano il punto di vista del minore. Questo è secondo me molto difficile per un operatore nuovo che si approccia al servizio tutela [...]. (FG Coord-Resp - OP06 - TM)

Sì il punto di vista della persona viene inserito [...]. E poi anche il punto di vista della famiglia che ti deve dire se è favorevole o meno a riavere a casa la persona, quella è la chiave fondamentale [...] . Oppure anche cosa pensa la famiglia della persona e del reato. (INT UEPE)

Nella selezione delle informazioni importanti e necessarie da inserire nel testo sono riportati due fattori presi in considerazione dagli assistenti sociali partecipanti: il destinatario della relazione (in particolare se magistrato, amministratore o se appartenente alle forze dell'ordine) e la finalità della relazione. Questi fattori sono tenuti in equilibrio dal principio della tutela della riservatezza e della *privacy* della persona coinvolta sia da un punto di vista legale, che in termini etico-deontologici.

Si in genere si dice che sia nelle relazioni sia sulle cartelle cliniche devi scrivere quanto basta e non di più. Quindi dipende per chi scrivi. Comunque quando scrivi a un serd sei anche piu' ampio negli argomenti che affronti. Ci sono cose che magari al magistrato non racconti...Questo per il diverso obiettivo... la relazione serve al magistrato per avere un'idea di chi è questa persona e di come è arrivato all'oggi e perché si è pensato di definire con lui un programma di un certo tipo. (INT SERD-IP - AS01)

Abbiamo delle grosse responsabilità perché trattiamo dei dati sensibili. Quindi io quanto devo dire alla giunta che è fatta di persone? A parte l'assessore, tutti gli altri sono soggetti che si occupano di tutt'altro, edilizia, lavori pubblici... perché devo dare in pasto i problemi di una persona per ottenere un contributo? Quindi su questa cosa qui bisogna stare attenti. Bisogna capire cosa dire per

ottenere quel fine. [...] Io cerco di fare relazioni proprio chiare, dettagliate, ma pulite. Non dico più di quello che serve. Diverso è invece se devo fare un passaggio di caso ad una collega piuttosto che a un tribunale. Li sì c'è il dato della privacy, ma l'informazione deve essere più completa possibile perché il fine è diverso. (FG Servizi Sociali di Base - AS05)

Un'altra situazione che mi incute un po' di timore è quando scrivo sono i carabinieri. Quando mi arriva una richiesta dei carabinieri mi metto subito in un'ottica di riferire il minimo indispensabile perché so che poi sono relazioni che vengono utilizzate per essere trasmesse ad altri enti e quindi potrebbero essere strumenti. (FG Servizi Sociali di Base - AS05)

Una partecipante sottolinea in particolare come il principio di fornire solo le informazioni strettamente necessarie la guidi nella scrittura del report, in particolare per quelle relazioni finalizzate all'attivazione di un intervento.

Bisogna ridurre, scremare il più possibile. A volte io ho in mano delle informazioni sanitarie molto compromettenti della persona e mi trovo a scrivere anche delle relazioni in segnalazione ad altri servizi o sulle invalidità civile. L'utente dà il consenso ma io mi chiedo sempre quanto devo dire. (FG Servizi Sociali di Base - AS06)

5.1.4 Finalità, funzioni e obiettivi dei report di servizio sociale

In questo paragrafo vengono presentate le finalità a cui cerca di rispondere lo strumento del report dal punto di vista dei partecipanti ai focus group. Un primo aspetto è il valore che il report può avere per dare un quadro e rappresentare il lavoro fatto, comunicare cosa si fa e come, dare valore al percorso, dare visibilità all'esterno. Quest'obiettivo si inserisce in una finalità più ampia: aggiornare e segnalare ad altri, specie in occasione di episodi importanti e significativi, presentando e rendendo "pubbliche" le situazioni conosciute dall'operatore.

> *Di solito [le relazioni] vengono utilizzate quando ci sono degli episodi importanti da dover raccontare, che possono determinare lo sviluppo del progetto del percorso. (FG TS - AS03 - SFD)*

> *Quindi la relazione serve sicuramente a dare un quadro delle situazioni anche complesse che noi vediamo in tutela e dall'altra parte anche a rimandare quello che è stato fatto e come lo abbiamo fatto. (FG SS Specialistici Area Minori e Famiglia - AS03 -TM)*

Una seconda finalità condivisa è di trasmettere il pensiero dell'operatore, motivando ed argomentando le valutazioni riportate ed eventuali richieste presenti, anche prendendo posizione come professionista.

> *L'obiettivo è quello lì, cioè quello di far capire se quello che tu hai in mente e vuoi comunicare effettivamente passa oppure no. Quindi, sia dal punto di vista grammaticale, ma soprattutto dal punto di vista proprio del pensiero (FG Coord-Resp - OP11 - TM)*

> *Io ci tengo molto rispetto alle conclusioni e alle richieste che noi facciamo all'autorità giudiziaria [...] che siano argomentate in un senso o in un altro, facendo capire al giudice, comunque che c'è stato dietro un ragionamento per il quale io ti vengo a chiedere una cosa piuttosto che un'altra. (FG Coord-Resp - OP06 - TM)*

Questo facendo chiarezza sugli elementi in gioco e utilizzando il potere dell'operatore nel comunicare la propria lettura professionale.

> *A me capita spesso mentre scrivo di ripetermi cento volte: "dev'essere immediata, dev'essere immediata". Nel senso che penso sempre alla persona comunque che se la trova davanti. E dico devo arrivare al punto e devo essere il più chiara possibile. (FG TS - AS01 - ANZ)*

> *Per me è uno strumento per raggiungere un obiettivo di fare chiarezza su cosa si sta facendo nel percorso. E poi secondo me rispetto a quello che diceva la collega sulle relazioni al tribunale ordinario, per esempio, in casi di separazione, abbiamo un potere. Abbiamo una responsabilità da una parte, ma anche un potere enorme. [...] Abbiamo un potere forte se sappiamo utilizzare le parole. Abbiamo un potere forte anche nei confronti del giudice. (FG SS Specialistici Area Minori e Famiglia - AS04 - TM)*

Un'altra finalità individuata è rispondere al mandato, ovvero alla richiesta di relazione pervenuta, in modo puntuale e preciso. In ultima istanza l'operatore sente la necessità di proteggersi e tutelarsi da eventuali accuse o attacchi rispetto al proprio operato professionale.

> *Per me è importantissimo avere chiaro quel mandato lì e rispondere a domanda in modo completo, preciso, pulito, senza strabordare, ma allo stesso tempo senza dimenticarti qual è la domanda a cui devi rispondere. (FG Coord-Resp - OP11 - TM)*

Scrivere quindi puntualizzare il tutto in maniera molto puntuale, tecnica, con un certo linguaggio, ci mette un po' in protezione. Ci protegge da eventuali accuse, attacchi. "È colpa del servizio. Il servizio non ha fatto. Il servizio avrebbe dovuto". Siccome purtroppo, nelle realtà piccole avviene anche questo. (FG SS Specialistici Area Minori e Famiglia - AS04 - TM)

Il *report* serve inoltre per tenere traccia, anche internamente, del percorso svolto e delle informazioni raccolte. In questo modo le informazioni sul percorso di accompagnamento e sulla storia di vita della persona sono rese più accessibili ad altri operatori o più durature nel corso del tempo.

Essendo un servizio consulenziale è obbligatorio che alla fine del percorso ci sia uno scritto finale, per tenere traccia di quello che viene valutato. (FG TS - AS08 - ASST DIS)

In alcuni casi abbiamo preferito mettere una relazione in cartella dove si dice che cosa è successo e cosa è stato fatto. Esempio: la signora è caduta e non ha voluto l'ambulanza. È capitato che dopo sei anni una persona ci ha fatto causa perché la finestra aperta le aveva graffiato la testa. Non c'è un documento del pronto soccorso, non c'è nulla. Quello è andato, si è perso... Però può capitare che a distanza di tempo a qualcuno venga in mente di fare causa. (FG TS - AS02 - SFD)

[La relazione] aiuta anche a tenere traccia di tutto. Per esempio, quando apro una cartella di una persona che non conosco la prima cosa che vado a guardare sono le relazioni scritte. Ti dà già un'idea sulla persona e anche su quali passaggi ha fatto. Quindi anche per tenere la storicità di tutto insomma. (FG SS Specialistici Adulti - AS01 - POV)

Viene condiviso infine come la relazione abbia anche una funzione controversa, espressa nei termini di "*passare la palla*", "*sbolognare*", "*parcheggiare*" o presentare la persona ad altri "*pubblicizzandola*", ovvero minimizzando gli elementi di fatica e di complessità. Questa finalità può essere legata anche al tentativo dell'operatore di "*avvantaggiare*" la persona con lo strumento della relazione scritta, valorizzandola e tutelandola per farle ottenere dei benefici, delle prestazioni o l'accesso a servizi. Come emerge dagli stralci riportati, questo atteggiamento è emerso in differenti focus group, come aspetto trasversale alle varie aree di lavoro.

Questo è un po' di tutti... devi un po' svenderti la persona e di fatto ometti anche delle cose che poi ti ritrovi lì e dici scusami: "un angelo adorabile". Poi in realtà sono delle persone che non sono proprio, diciamo, come venivano descritte. C'è anche una responsabilità... Cioè siamo qui a lavorare con la gente, non a sbolognarci pacchi. (FG TS - AS09 - SFD)

Ce l'abbiamo tutti... anch'io con gli anziani è pieno di sbolognamento, meno famoso, però pieno, pieno, pieno. (FG TS - AS01 - ANZ)

[La mia collega] quando siamo proprio in difficoltà perché non si riesce a uscire da una certa situazione, soprattutto di tutela minori, dice: "Scrivete al giudice e lasciate che si esprima il tribunale". (FG SS Specialistici Area Minori e Famiglia - AS04 - TM)

È proprio per presentare bene il paziente in comunità perché quello è un biglietto da visita, nel senso che dà proprio un'immagine di quello che è veramente il paziente. Quindi quello è fondamentale. Un po', diciamo proprio per pubblicizzarlo. Noi siamo convinti di quello che stiamo proponendo. Siamo arrivati ormai alla valutazione che lui è idoneo, secondo noi. Quindi cerchiamo di dare più elementi. (INT SERD-IP - AS02).

Cerchiamo di evidenziare al massimo tutti i lati positivi [...] Non sempre, ma diciamo molto spesso... nella maggior parte dei casi scriviamo relazioni per aiutare la persona a ottenere qualcosa di cui ha bisogno, che sia l'alloggio, il permesso di soggiorno... (FG TS - AS06 - SFD)

Oltre alle finalità descritte, i partecipanti hanno espresso altre macro finalità della relazione sociale che verranno riportate più approfonditamente nel paragrafo dedicato alle opinioni degli assistenti sociali. Tra queste la finalità di far conoscere la professione dell'assistente sociale, di dare un senso al lavoro svolto e di restituire memoria alle persone che si incontrano sulle proprie storie.

Secondo gli assistenti sociali partecipanti, le finalità presentate si raggiungono poi attraverso due modalità operative principali, come già esplicitate nel paragrafo relativo ai contenuti della relazione: la focalizzazione dell'obiettivo da parte dell'operatore che scrive - anche a seconda del destinatario - e la conseguente modulazione dei contenuti della relazione. Lo stralcio seguente parla di questo tema riportando un esempio significativo di cosa si cela dietro le scelte e le condizioni delle persone, ma anche cosa è bene o è opportuno raccontare a seconda dell'obiettivo e del destinatario di quello specifico *report*.

> *Io l'obiettivo della relazione ce l'ho sempre ben presente. Cosa devo ottenere con quella relazione? E a chi va in mano quella relazione. [...] Il dilungarsi, per esempio, troppo sul raccontare la storia della signora che ha avuto la casa a settembre, ma ci è entrata solo ad aprile perché l'abbiamo minacciata di farla dormire sotto i ponti perché sennò non usciva... Ma perché lei non andava a dormire là? Perché le mancava la tenda della doccia... E questo ne dice tanto su chi è questa persona e che cosa vuol dire avere una casa per un senza dimora dopo anni di strada, di dormitori e di centri diurni, uno non sa più gestirsi una casa. Però, se è nella relazione finalizzata al consiglio di amministrazione e al presidente, forse tutta questa storia non c'entra e non ottengo l'obiettivo, per cui sempre nelle relazioni l'obiettivo e il destinatario sono fondamentali. (FG TS - AS02 - SFD)*

5.2 Il processo di scrittura dei report di servizio sociale

In questo paragrafo si riporta la ricostruzione dei partecipanti in merito al processo di scrittura utilizzato per la stesura di un report, ovvero quali azioni generalmente vengono messe in campo per scrivere il testo e quali altri soggetti vengono coinvolti. È dedicata poi un'attenzione specifica al lavoro in équipe, al lavoro in rete con altri servizi, al ruolo del coordinatore o responsabile del servizio e alla partecipazione delle persone in carico. Il ruolo del coordinatore o responsabile sarà esplorato sia dal punto di vista degli assistenti sociali, sia dal punto di vista dei coordinatori e responsabili stessi. Verrà presentato inoltre un breve approfondimento su che cosa scrivono i coordinatori e responsabili.

Una premessa condivisa da alcuni partecipanti è quanto il report sia parte integrante del processo di accompagnamento della persona che si rivolge ai servizi sociali: il testo segue e si inserisce in tutto il processo di aiuto, senza inserirsi solo come appendice accessoria.

> *La relazione forse comincia nel momento dell'assegnazione del caso. (FG Coord-Resp - OP02 - BASE)*

D'altra parte la relazione viene vissuta come momento di sintesi e di snodo rispetto alla presa in carico.

> *La relazione come la vivo io è un po' una sintesi, una fase finale del processo di valutazione e di sintesi dei colloqui svolti, delle domiciliari effettuate, magari degli incontri di équipe, degli incontri con altri servizi se ci sono stati. (FG Servizi Sociali di Base - AS01)*

Nel processo di scrittura per arrivare alla stesura della relazione viene dato particolare rilievo alla "scrittura trasversale" ovvero all'attività di scrittura nella quotidianità che segue le varie fasi della presa in carico: i diari, le mail e tutti gli appunti e le comunicazioni vanno poi ad essere elementi scritti utili alla riflessione e all'elaborazione del *report*. Ecco che la scrittura per i partecipanti dovrebbe trovare una dimensione più quotidiana e puntuale.

> *Vorrei sottolineare questo aspetto della scrittura trasversale, perché anche a me, ascoltando, sono venute in mente tutte le varie forme della scrittura nella nostra professione, come è importante ad esempio il diario professionale. (FG Coord-Resp - OP04 - TM+BASE)*

> *Noi oggi ci stiamo concentrando sull'ultimo pezzettino di un processo che in realtà dovrebbe avere uno spazio di quotidianità nella nostra area, nel nostro lavoro, che è quello dello scrivere. Perché è vero che ci concentriamo sulla relazione che può arrivare dopo mesi o anni di conoscenza di una persona o di un nucleo. Però andiamo a recuperare memoria nei diari, nelle mail, nelle comunicazioni che tutti i giorni noi forse con più leggerezza, veicoliamo all'esterno o anche all'interno delle cartelle sociali. Forse su questo anche bisognerebbe allenarsi. (FG Coord-Resp - OP09 - BASE)*

La scrittura del report si basa dunque sulla ripresa di varia documentazione prodotta nel tempo, tra cui vengono citati: i diari professionali o gli appunti in genere, lo scambio di mail, i verbali e le registrazioni di incontri e colloqui. Se necessario, il momento di stesura della relazione può comportare la ripresa di contatti con altri servizi coinvolti nella presa in carico e l'eventuale richiesta di un contributo scritto (come poi approfondito anche nel paragrafo dedicato al lavoro in rete).

> *Per cui diventa una questione anche di organizzazione, proprio preparatoria, non so come dire... la relazione è quella piccola fase finale di tutto il lavoro di raccolta di informazioni e di approfondimento. (FG TS - AS09 - SFD)*

> *Rispetto alla raccolta di informazioni mi baso su quello che so già, se conosco appunto la persona da un po' di tempo. Altrimenti riprendo tutta la cartella, insomma gli ultimi aggiornamenti, diari, relazioni e se sono coinvolti altri servizi e mi serve la loro parte di contatto, capendo se poi mi serve eventualmente anche una loro relazione scritta oppure no. (FG SS Specialistici Adulti - AS01 - POV)*

Il processo di scrittura assume un livello di difficoltà differente quando viene richiesta una relazione su una persona in carico al servizio, ma che non si conosce direttamente, come nella situazione descritta di seguito.

> *Mi è proprio capitato, magari io la famiglia l'ho vista solo una volta perché erano arrivati durante il lockdown per i buoni spesa, o proprio non li ho mai visti e mi chiedono [altri servizi] se noi ce l'abbiamo incarico, perché questa persona è tornata. Quindi vivo un po' anche questa discrepanza fra gli utenti che conosco di cui so vita morte miracoli su cui praticamente posso scrivere una relazione senza neanche avere sotto mano la cartella e poi gli utenti di cui proprio devo ricostruire la storia e tutto quanto. (FG Servizi Sociali di Base - AS03)*

Alcuni partecipanti citano l'utilizzo e la consultazione di schemi ed esempi prima di procedere con la stesura; strategie come l'utilizzo di una scaletta con i punti chiave da affrontare possono infatti facilitare il momento della stesura del testo. A questo segue la rilettura del documento.

> *E una volta che ho tutte le informazioni, se conosco già bene come dire quello che devo scrivere parto, se no per esempio consulto sempre degli esempi, [...] anche per vedere un po' il format se è cambiato. [...] E poi, come dire, metto un po' in base alla finalità, ovviamente, una sorta di punti chiave fondamentali che devo toccare, mettendoli poi in ordine in modo tale da dare un senso compiuto alla relazione. E poi parto con la stesura e la rileggo diverse volte. (FG SS Specialistici Adulti - AS01 - POV)*

> *Io prima di iniziare di tutto il materiale che ho nelle cartelle mi organizzo e dico ok, questo lo metto all'inizio, questo... mi faccio come una specie di scaletta. [...] prima di scrivere una relazione devo proprio isolarmi dal mondo e mettermi a organizzare quello che poi dovrò scrivere. (FG Servizi Sociali di Base - AS03)*

Per i partecipanti la scrittura avviene sempre, o quasi, dopo che è stata incontrata la persona e che sono state raccolte le informazioni tramite gli strumenti propri del servizio sociale: colloquio, visita domiciliare e incontri di rete.

> *Di solito scriviamo la relazione dopo aver incontrato almeno la persona, ma tendenzialmente li conosciamo tutti, in modo anche abbastanza approfondito... e quindi si fa la relazione dopo averli conosciuti. (FG SS Specialistici SocioSanitari - AS04 -CPS)*

Quindi il primo colloquio è veramente un colloquio di accoglienza. [...] Faccio un colloquio in cui chiedo le prime informazioni proprio base in cui gli prospetto, parliamo, mi faccio ovviamente raccontare da lui come sta eccetera eccetera. [...] Poi inizio a fare dei colloqui proprio valutativi sul tipo di programma terapeutico [...] e inizio a fare la mia raccolta anamnestica, che sarà utile poi per la scrittura della relazione, per inviarla per esempio, ad una comunità per presentare il paziente e dargli proprio delle informazioni iniziali. [...] Questo è il modo in cui io raccolgo le informazioni, ma credo per tutte le colleghe sono i colloqui lo strumento che abbiamo. (INT SERD-IP - AS02)

Alcuni partecipanti riportano di effettuare dei colloqui mirati nel momento in cui devono stendere il *report* per raccogliere informazioni e dati specifici utili o necessari alla stesura del testo.

Alcune informazioni che all'inizio non chiedi e invece poi ti possono servire e tornare utili le chiedi successivamente quando poi devi scrivere la relazione. Quindi sicuramente poi fai dei colloqui proprio mirati perché sei in procinto di scrivere [...] e quindi sono colloqui più intensi, più mirati proprio a raccogliere dati anamnestici più specifici. (INT SERD-IP - AS02)

Nel processo di scrittura si possono inserire poi delle difficoltà legate alle procedure interne di stesura, sottoscrizione e invio del documento che possono rallentare o appesantire l'iter, oltre che interrogare sul piano etico-deontologico.

Per mandare una comunicazione, un qualsiasi documento, dobbiamo sempre passare tramite la segreteria del dipartimento chiedendo di mandare via pec, oppure in alcuni casi, chiedono a noi come professionisti di usare la nostra pec personale e inviarla tramite pec personale. [...] E' un po' difficile questo aspetto proprio di procedura. (FG SS Specialistici SocioSanitari - AS04 - CPS)

5.2.1 La scrittura in équipe: tra limiti e potenzialità di confronto

Proseguo la riflessione sul processo di scrittura dei *report* approfondendo il ruolo a proposito del lavoro di *équipe*, intesa come gruppo di professionisti interno al servizio di appartenenza che collabora per promuovere in modo coordinato il benessere di individui, famiglie o comunità, integrando competenze e risorse per raggiungere obiettivi comuni (Raineri, 2020).

Innanzitutto è da evidenziare che non in tutti i contesti di lavoro è presente un'èquipe professionale a supporto della singola assistente sociale. Parecchi operatori, in particolare di servizi sociali di base, evidenziano come nei loro enti non sia presente un'équipe e come questo sia un punto di criticità che limita il confronto e lo scambio con altri professionisti, anche rispetto ai report da elaborare.

> *E quindi il discorso dell'équipe mi piace molto, ma devo dire che ne soffro tanto, nel senso che io non lo sperimento, nel senso che io collaboro con le colleghe di altri comuni, ma a livello del comune sono l'unica assistente sociale. (FG Servizi Sociali di Base - AS05)*

> *Non ho un'equipe, nel senso che tutte le mie colleghe lavorano in altri comuni. Dunque c'è un ufficio di piano ogni tot. Però in realtà non ho il confronto giornaliero con altri assistenti sociali e sicuramente secondo il mio punto di vista questo è un grosso limite perché mi piacerebbe tantissimo avere la possibilità giornalmente di confrontarmi con loro. Abbiamo un gruppo WhatsApp e andiamo con quello lì. (FG Servizi Sociali di Base -AS04)*

Qualcuno risponde a questa mancanza di confronto quotidiano e strutturato, ricercandolo con colleghe assistenti sociali di altri servizi, per lo più attraverso altri strumenti, come il gruppo *whatsapp* citato, o richiedendo ad altre persone di fare una rilettura del testo.

> *E anche io, come certe di voi la faccio leggere ad altre persone e così da avere un rimando e chiedere se si capisce. Oppure mi faccio aiutare. Guarda qua. Secondo me prova questo. Lo faccio con certe mie colleghe si. (FG Servizi Sociali di Base -AS04)*

> *Tant'è che io spesso le chiedo [alla mia collega]: "me la leggi per favore per vedere se ho comunicato davvero quello che sento come preoccupazione?". (FG Servizi Sociali di Base - AS06)*

Nei contesti di lavoro dove invece è presente un'équipe professionale o multi professionale, il confronto con i colleghi viene riconosciuto come un elemento che facilita il processo di scrittura in quanto arricchisce di elementi il documento - così come il percorso di accompagnamento. Solitamente la "titolarità" della stesura del testo è in capo all'assistente sociale, ma gli altri professionisti contribuiscono portando spunti e integrazioni. Questa potenzialità di una presa in carico allargata viene riconosciuta anche dall'utente stesso.

> *La stesura della relazione ha come titolarità la figura dell'assistente sociale, ma certamente alcune parti vengono fatte insieme e questa cosa arricchisce notevolmente quello che è l'intervento e*

la qualità degli interventi che il servizio mette in atto. [...] Il cittadino ha la percezione di una presa in carico globale e di un'attenzione migliore [...]. Il confronto e la cooperazione [tra professionisti] in questo caso aiutano tanto anche nella stesura di una relazione. (FG SS Specialistici Adulti - AS02 - POV)

Il momento della stesura della relazione viene vissuto da alcuni come occasione di confronto e approfondimento con l'équipe sulla specifica situazione e come momento per "*tirare le somme*" sull'andamento della progettualità, specie in situazioni complesse e multi-problematiche.

Tendenzialmente sulle situazioni c'è sempre prima un momento di condivisione e la relazione arriva a un certo punto in cui devi mettere nero su bianco proprio quello che hai fatto. [...] Delle volte, anche se c' era un pensiero prima, ti ritrovi quando fai la relazione comunque a tirare le somme, a fare magari i conti o a leggere anche in modo diverso la situazione. Poi dipende da situazione a situazione, da interlocutore a interlocutore, da collega a collega con cui ti ritrovi a collaborare. (FG SS Specialistici SocioSanitari - AS01 - SERD)

Dalle parole degli assistenti sociali emergono differenti impostazioni, abitudini, prassi operative e modalità di stesura e redazione del testo quando è presente un percorso di accompagnamento in collaborazione con altri professionisti del servizio, come nei contesti di servizi specialistici nell'ambito delle dipendenze, della salute mentale, del disagio adulto e della tutela minori.

Viene evidenziato come generalmente sia l'assistente sociale a scrivere le relazioni, ma sia poi previsto un momento di confronto in équipe prima della stesura o dell'invio. Il confronto ha sia una finalità operativa di raccolta di informazioni, anche con modalità simili al *brainstorming*, sia un effetto di rassicurazione per l'operatore.

Di solito io adotto questa prassi: informo che devo scrivere la relazione, raccolgo le idee insieme agli educatori, vado a rileggermi un po' i diari sociali [...] e quindi poi vado a comporre la relazione che viene sottoscritta da me. Però viene poi comunque letta e condivisa con gli educatori prima di essere inviata. (FG TS - AS03 - SFD)

Ovviamente poi la condivido sempre con l'équipe, quindi quello mi fa stare abbastanza serena, che non sto scrivendo delle cavolate. (INT SERD-IP - AS02)

In particolare nel *focus group* con assistenti sociali impegnati in contesti socio-sanitari, viene condiviso come l'assistente sociale abbia un ruolo di revisione e regia per arrivare al documento finale della relazione. Questo ruolo, da qualcuno, viene quasi vissuto come una funzione di segreteria che oltrepassa le competenze professionali.

L'assistente sociale ha sempre un ruolo centrale, perché al di là proprio di avere in mente come funzionano le istituzioni, i servizi, chi sono i destinatari, ha anche proprio una capacità di rappresentare con un linguaggio tecnico, ma che sia anche comprensibile ai destinatari. Almeno nel nostro Serd [Servizio per le Dipendenze] c'è sempre questa richiesta di dare un occhio all'insieme, quindi impostare quali sono i destinatari corretti, eccetera. (FG SS Specialistici SocioSanitari - AS06 - SERD)

Il fatto di sapere a chi rivolgersi, qual è l'indirizzo, qual è l'ente di competenza, avere un po' in mente la rete dei servizi e quali sono gli interlocutori ci pone nella posizione di fare anche noi - tra virgolette - da segretari. (FG_SS Specialistici SocioSanitari - AS04 - CPS)

Qualcuno riporta di costruire il testo dei *report* insieme all'équipe, andandolo a modificare e revisionare con il contributo di ciascun professionista. Significativa è l'immagine condivisa da una partecipante di come le bozze di relazione siano "*colorate*" con le modifiche e integrazioni dei differenti operatori. Rimane in capo all'assistente sociale la revisione finale del testo per verificarne la forma, i contenuti e la solidità.

Io le relazioni le ho sempre costruite (da coordinatrice, e ancor più adesso da responsabile) in équipe. Per me è davvero fondamentale trovare un consenso che tutti la leggano e che mettano il loro. Le mie relazioni arrivano che son tutte colorate perché ognuno ha il proprio colore o il proprio modo di evidenziare, ed è davvero un qualcosa di co-costruito. Poi chiaramente devi assemblare, devi dare forma e uniformità, devi verificare nei contenuti, nella scientificità. (FG Coord-Resp - AS03 - SERV MIN)

Questa modalità è molto citata rispetto al lavoro in équipe con la figura dello psicologo con cui spesso si porta avanti insieme il percorso di indagine e sostegno psico-sociale nei contesti di tutela minori: anche la stesura della relazione è congiunta e riporta la doppia firma.

Poi io lavoro sempre con la psicologa insieme nell'équipe tutela minori, quindi facciamo colloqui insieme, facciamo le domiciliari insieme, quindi seguiamo proprio tutto il procedimento insieme. Quindi la firma è sempre doppia: assistente sociale e psicoterapeuta. (FG SS Specialistici Area Minori e Famiglia - AS04 - TM)

Io penso per esempio alla richiesta d'indagine da parte della Procura del Tribunale per i Minorenni. [...] Ci si ritrova tutti insieme [assistente sociale e psicologa] e si pensa già a cosa scrivere. Solitamente se va bene e c'è tempo si scrive insieme, altrimenti io inizio e faccio la mia parte di raccolta storia, anamnesi e visita domiciliare, la psicologa fa più la parte sul bambino, le conclusioni le scriviamo sempre insieme. (FG SS Specialistici Area Minori e Famiglia - AS05 - TM)

Più di un operatore riporta come la scrittura in micro-équipe con psicologa o con educatori avvenga sostanzialmente "*a quattro mani*", scrivendo insieme il testo o parte di questo, scegliendo quali informazioni inserire, che termini utilizzare e integrando i relativi contributi, arricchendo notevolmente la ricchezza e la completezza del testo.

Raccolte tutte le informazioni possiamo stendere la relazione e la scriviamo a quattro mani e di conseguenza c'è la mia parte, la sua parte. E poi dobbiamo integrare la parte finale di colloqui che facciamo insieme. (FG TS - AS08 - DIS)

Tendenzialmente le relazioni sono scritte insieme agli educatori, proprio ci si mette insieme e uno fisicamente la scrive, ma sono tutti presenti in modo che si possa dare la visione completa di quello che serve. (FG TS -AS02 - SFD)

L'immagine delle mani viene contrapposta a quella del "pezzettino" e del "collage" che richiama alla frammentazione del processo e alla giustapposizione di opinioni e valutazioni professionali.

Molto concretamente noi la scriviamo proprio a più mani, quindi ci incontriamo fisicamente, tendenzialmente sempre io e la psicologa, alle volte anche il medico se c'è una parte corposa. Non facciamo da anni, proprio da tanti anni, ognuno il suo pezzettino e collage, invece è proprio un

pensiero comune. Per cui scriviamo proprio insieme, scegliamo assieme le frasi da utilizzare, insomma i termini da utilizzare e i concetti. (FG SS Specialistici SocioSanitari - AS06 - SERD)

Altri operatori infatti arrivano a produrre con gli altri colleghi un unico documento a partire dalla stesura di parti distinte, dividendo il testo in parti che poi vengono assemblate. Questa modalità viene adottata in servizi anche molto differenti tra loro, dai servizi dell'area minori e famiglia, ai consultori, ai servizi di psichiatria adulta e di esecuzione penale esterna.

In altre occasioni si divide un po' in pezzettini. La psicologa racconta degli aspetti appunto connessi al bambino ed eventuali tratti dei genitori. E noi invece più la parte ovviamente sociale. Però di fatto, le conclusioni vengono poi sempre condivise. (FG SS Specialistici Area Minori e Famiglia - AS03)

Ognuna si occupa del proprio pezzettino. E poi dopo c'è un momento di confronto su tutta la relazione e soprattutto sulle conclusioni. Questo, sia che siano relazioni come centro adozioni, sia consultorio. (FG SS Specialistici Area Minori e Famiglia - AS06 - CONS+ADO)

Poi alla fine la psicologa produce la sua relazione, la dà all'assistente sociale, e vengono messe insieme in un unico prodotto, diciamo a doppia firma. È l'assistente sociale a unire le parti dell'una e dell'altra. Poi in alcuni modelli vengono distinte, in altri vengono messe insieme. (INT UEPE)

Questa modalità viene valutata come limitante rispetto ad una elaborazione organica del testo, tuttavia viene adottata soprattutto quando c'è una difficoltà di collaborazione con l'altro professionista o un'indisponibilità di tempo o di apertura al confronto.

Mentre invece noi siamo un po' più indietro rispetto alla stesura condivisa delle relazioni, nel senso che è difficile trovare dei momenti congiunti dove si scrivono le relazioni insieme. Quindi tendenzialmente si parte da una relazione già esistente, se c'è, magari allora si sistema insieme, che è anche un po' più veloce come operazione oppure spesso i diversi professionisti scrivono il loro pezzettino e poi si mettono insieme. Poi magari l'operazione di accorpamento si può fare insieme... però anche lì dipende tanto dal medico con cui abbiamo a che fare, quindi dalla disponibilità dell'operatore o dalla forma mentale di lavoro che ha. (FG SS Specialistici SocioSanitari - AS04 - CPS)

Altri partecipanti riportano come preferiscano stendere due relazioni distinte, una sociale redatta dall'assistente sociale (o dalle assistenti sociali) e l'altra psicologica a cura della psicologa. Tuttavia solitamente si concorda cosa inserire nelle conclusioni, allineandosi rispetto alla valutazione espressa e alle proposte avanzate.

Noi scriviamo la relazione da sole come assistenti sociali e quindi la psicologa fa la sua relazione e le mandiamo distintamente. Ma facciamo un passaggio solitamente rispetto alle conclusioni e ultimamente le concordiamo. (FG SS Specialistici Area Minori e Famiglia - AS02 - TM)

Una riflessione interessante emersa nei focus group è come la modalità di stesura della relazione racconti della modalità di lavoro in gruppo. Il gruppo ragiona su come la mancata collaborazione nella scrittura possa essere un riflesso di dinamiche interne faticose tra professionisti, con scarsa disponibilità al lavoro condiviso o un elevato grado di difficoltà relazionale.

Penso sia proprio una modalità di lavoro che non è condivisa nel nostro servizio a prescindere dal tipo di servizio. Un'idea di lavoro come gruppo che non c'è. (FG SS Specialistici SocioSanitari - AS03 - CPS)

Nel processo di scrittura possono incidere dunque le dinamiche di gruppo o interpersonali interne all'équipe, determinando differenti modalità operative.

Invece con l'altra psicologa c'è una modalità poco condivisibile di lavorare... non c'è mai un lavoro comune, quindi di fatto o sono pazienti suoi o sono miei. E quindi insomma, ognuno si arrangia un po' come può... non è una mia scelta, però... insomma, prima o poi andrà in pensione, che devo dire? (INT SERD-IP - AS01)

Il lavoro in équipe fa emergere inoltre la presenza di un diverso linguaggio tra operatori con professionalità differenti. Questo sembra avvenire in particolare in servizi socio-sanitari, dove il linguaggio sanitario e sociale sono chiamati a integrarsi. Una partecipante porta l'esempio di un servizio di psichiatria adulta dove nel tempo questi differenti linguaggi sono andati a contaminarsi, dando spazio ad un'influenza reciproca tra il sanitario e il sociale, modulando il linguaggio utilizzato come équipe a seconda della finalità e del destinatario della relazione.

È vero che il linguaggio sanitario è linguaggio sanitario e il nostro è linguaggio sociale. Io lavoro da diversi anni al CPS [Centro Psico Sociale], anche con altri psichiatri, quindi molto probabilmente col tempo ci siamo reciprocamente un po' influenzati [...]. Anche io li chiamo pazienti, ma ciò non toglie che comunque sia si cerca di avere una visione il più possibile a trecentosessanta gradi. [...] A seconda degli Enti prevale o magari l'aspetto sanitario, oppure quello sociale a seconda proprio delle finalità della relazione. (FG_SS Specialistici SocioSanitari - AS05 - CPS)

L'integrazione multi-professionale richiama anche le differenze in termini di formazione, competenze ed esperienze pratiche di scrittura, come evidenzia una coordinatrice in particolare rispetto alla collaborazione con educatori professionali e ausiliari socio-assistenziali. Questa differenza viene valutata con una maggior competenza dell'assistente sociale sia relativamente al report, sia ad altri tipi di documentazione da elaborare quotidianamente come il diario, derivante da una maggior formazione e da un allenamento più intensivo alla scrittura.

Io ringrazio di avere la formazione di assistente sociale nel senso che mi porto dietro un bagaglio dell'esperienza che ho fatto, della formazione rispetto a una metodologia. [...] Parlo per gli educatori, perché poi per le Asa [ausiliari socio-assistenziali] è ancora più complesso. [...] Adesso non so se è una mancanza dal punto di vista della formazione o probabilmente non viene richiesto così spesso agli educatori, [...], ma c'è una grossa fatica... [...] Ed è proprio una mancanza di allenamento. [...] Anche la parte di scrittura più quotidiana, magari le due righe che però ti aiutano poi a riformulare il pensiero su un foglio bianco, gli manca. (FG Coord-Resp - OP10 - SAD+EDU)

5.2.2 La collaborazione con i servizi del territorio per una scrittura "in rete"

Il lavoro in rete con altri servizi è un aspetto del lavoro dell'assistente sociale che dal punto di vista dei partecipanti influenza l'attività di scrittura dei *report*.

Il lavoro in rete è innanzitutto un tema che entra nei contenuti della relazione come elemento significativo da trasmettere al destinatario rispetto alla modalità di raccolta delle informazioni e di costruzione della progettualità.

> *Poi nell'indagine alleghiamo se abbiamo avuto contatti con altri servizi, la scuola, il pediatra, piuttosto che altre figure rilevanti nella vita di quel bambino. (FG SS Specialistici Area Minori e Famiglia - AS05 - TM)*

Il momento della stesura del *report* sembra poi uno stimolo per gli operatori per raccordarsi con gli altri servizi del territorio che seguono la medesima situazione. Spesso la necessità di produrre un documento determina l'organizzazione di incontri con gli altri operatori in cui concordare i contenuti da inserire. Il confronto è particolarmente necessario in merito alle conclusioni a cui i servizi arrivano sul percorso di valutazione e accompagnamento.

> *Noi di solito, ma non sempre, facciamo un passaggio con gli altri servizi in cui presentiamo la sintesi della valutazione, piuttosto che un aggiornamento e anticipiamo quello che andremo a scrivere. Si lavora sempre in rete. (FG SS Specialistici SocioSanitari - AS06 - SERD)*

Incontrarsi con gli altri servizi prima dell'invio di un *report* diventa una strategia anche per evitare potenziali frizioni e conflittualità tra servizi.

> *Noi prima di mandare una relazione dove è coinvolto un altro servizio facciamo un incontro per concordare l'ambaradan e poi arriviamo a scrivere. C'è stato un periodo dove c'era un po' questo malinteso che il CPS decide e gli altri eseguono. [...] L'abbiamo risolta così per cui le relazioni che noi inviamo sono sempre anticipate da un incontro. (FG SS Specialistici SocioSanitari - AS05 - CPS)*

La strategia di concordare in rete i contenuti della relazione vuole sostenere inoltre la chiarezza nell'espressione delle valutazioni, raccogliendo i contributi dei vari servizi per restituire al destinatario i diversi punti di vista ed eventuali disaccordi con maggior chiarezza.

> *Lavorare con tanti altri professionisti di servizi specialistici con cui siamo riusciti a creare una buona rete, aiuta perché ci dividiamo proprio chiaramente anche i contenuti delle relazioni per evitare che ci siano doppioni, parti uguali, che il tribunale poi fatichi a leggerle e non le legga tutte. Quindi riusciamo a coordinarci e cerchiamo di tenerci uno spazio congiunto prima dell'invio della relazione in cui confrontarci rispetto soprattutto alle conclusioni, ma anche ai contenuti. (FG SS Specialistici Area Minori e Famiglia -AS02 - TM)*

La strategia di allegare le differenti relazioni raccolte da gli altri servizi vuole semplificare il processo di scrittura - evitando di dover aspettare i tempi degli altri servizi per stendere la propria relazione - e anche tutelare l'operatore, facendo sì che ognuno risponda in base al proprio mandato e al proprio ruolo producendo un documento scritto.

Anche noi alleghiamo le relazioni di tutti gli altri servizi con cui facciamo degli incontri di rete costanti, ci aggiorniamo sempre di quella che è la situazione, però poi ognuno risponde del proprio pezzettino del proprio mandato, della propria professionalità. (FG SS Specialistici Area Minori e Famiglia - AS03 - TM)

Anche io confermo - come hanno detto le colleghe - la difficoltà di sincronizzarsi anche con i tempi rispetto agli operatori degli altri servizi sulle relazioni e quindi sostanzialmente la migliore cosa è allegare una relazione alla propria. (FG SS Specialistici Adulti - AS03 - DIS)

Questo lavoro di raccolta delle relazioni scritte degli altri servizi viene riconosciuto all'interno del ruolo di regia che l'assistente sociale assume in alcuni contesti, sebbene venga vissuto anche con fatiche e frustrazioni per la funzione quasi di segreteria.

Prima di scrivere noi facciamo sempre una rete da remoto con tutti gli operatori e lì ci allineiamo sulla scrittura. Perché è ovvio che se io scrivo una cosa, la collega un'altra, non va bene. A volte si può anche essere in disaccordo, capita e in quel caso noi lo esplicitiamo nelle relazioni. Non capita tante volte, però è capitato. Quindi noi come Ussm avendo la regia, abbiamo un po', la responsabilità di tirare le fila, di scrivere le conclusioni. [...] E quindi capite che questo significa dover dare scadenza a tutti con largo anticipo, un lavoro quasi di segreteria. (FG SS Specialistici Area Minori e Famiglia - AS01 - USSM)

5.2.3 Il ruolo delle figure apicali nel processo di scrittura

Il ruolo del coordinatore o del responsabile del servizio è particolarmente rilevante rispetto all'andamento del processo di scrittura dei *report*.

Rispetto alle esperienze riportate dai partecipanti, è possibile fare una prima distinzione tra un passaggio formale e uno passaggio informale di invio del documento alla figura apicale.

Con il primo si intende quando abitualmente e come prassi del servizio il testo del *report* prima di essere inviato all'esterno deve essere letto e approvato dal coordinatore o responsabile. Dalle parole dei partecipanti emerge un'alta variabilità in come viene eseguito questo passaggio formale di revisione: il contributo del coordinatore o responsabile può essere una vera e propria revisione del testo che entra nei contenuti inseriti, una mera, ma significativa, correzione della forma in termini di organizzazione del testo e di sintassi o una semplice lettura propedeutica alla firma della lettera accompagnatoria o del report stesso che viene apposta di prassi senza entrare nel merito.

> *Quello che scrivo io lo invio alla direttrice che fa una contro firma elettronica, mi rimanda il file via mail e io poi faccio un pdf unico come vi dicevo, e invio. (FG SS Specialistici Area Minori e Famiglia - AS01 - USSM)*

> *La responsabile le legge attentamente e ci dà delle indicazioni anche operative. (INT SERD-IP - AS02)*

> *Una volta scritta la relazione, la mettiamo alla firma del responsabile, perché appunto firma l'accompagnatoria. Se ha puntualizzazioni da fare, non solo dal punto di vista della forma, ma proprio dal punto di vista del contenuto, se chiede chiarimenti, noi comunque siamo disponibili, ci confrontiamo. (FG SS Specialistici Area Minori e Famiglia - AS03 -TM)*

> *Abbiamo una coordinatrice che ci controfirma tutte le relazioni correggendocele, ma portando anche delle correzioni importanti su alcuni termini, togliendo alcune frasi. (FG SS Specialistici Area Minori e Famiglia - AS04 - TM)*

Una revisione informale avviene invece a discrezione dell'operatore sulla base di specifiche necessità o motivazioni principalmente in riferimento a report complessi o significativi per l'andamento delle progettualità. In questo caso il report riporta la sola firma dell'assistente sociale che lo ha redatto che si assume la responsabilità dei contenuti.

> *Prima dell'invio ufficiale poi la mandiamo alla nostra coordinatrice del servizio, che in realtà non apporta la sua firma, è solo proprio una verifica ulteriore, comunque un confronto rispetto a quello che abbiamo scritto, che io in realtà vivo molto di più come un sostegno che un controllo, perché mi permette di avere un feedback anche rispetto a quello che voglio passare con la mia relazione. (FG SS Specialistici Area Minori e Famiglia - AS02 - TM)*

> *Qui sono praticamente autonoma. Firmo tutto io, solo io. Se ho bisogno chiedo una rilettura alla mia responsabile. Però di fatto [la relazione] porta sempre la mia firma. (FG SS Specialistici Adulti - AS01)*

In ogni caso frequentemente viene richiesto dall'operatore di avere un *feedback* sul testo da parte del proprio coordinatore, per avere lo sguardo di un altro professionista con esperienza che conosce la situazione, specie in caso di progettualità difficili e complesse, come casi in cui in documenti destinati all'Autorità Giudiziaria o alle Forze dell'Ordine siano espresse ipotesi di reato.

> *A volte in situazioni che sono molto difficili, molto complicate, a volte siamo anche noi che ci si confronta col direttore perché diciamo dobbiamo scrivere queste cose. Soprattutto quando c'è un discorso di pericolosità sociale, ci sono stati degli agiti aggressivi e i tribunali e i carabinieri ci chiedono delle informazioni. (FG_SS Specialistici SocioSanitari - AS05 - CPS)*

> *Tutto quello che esce dall'uepe deve avere la firma del direttore (in realtà dei delegati del direttore), senza quella non parte niente. È un passaggio formale, non entra nel merito. Anche se comunque per i casi più complessi uno si può confrontare con chi ha più esperienza, chiedendo: "questa cosa come la scrivo?" (INT UEPE)*

I partecipanti riconoscono che il tema della firma del report, connesso al ruolo delle figure apicali, è particolarmente rilevante da diversi punti di vista. Il report può avere la firma della sola assistente sociale incaricata, dell'assistente sociale e della coordinatrice o anche di altri partecipanti all'équipe, come firma collettiva o come firma personale di ciascuno con la propria funzione. Generalmente poi la lettera di accompagnatoria per la trasmissione a terzi viene sottoscritta dal coordinatore o dal responsabile di servizio.

Nell'opinione delle assistenti sociali, la firma congiunta del report con il responsabile garantisce un'assunzione condivisa di responsabilità sia a livello formale, che in termini sostanziali. I partecipanti associano alla firma i termini "*garanzia*", "*sicurezza*" e "*sostegno*".

> *La nostra responsabile su questo è molto attenta, quindi mi sento anche sicura che c'è anche una visione altra che mi rende più tranquilla. La responsabilità deve essere assolutamente condivisa. (INT SERD-IP - AS02)*

> *La firma della responsabile comunque è una garanzia che c'è un ufficio dietro di lei. (FG SS Specialistici Area Minori e Famiglia - AS01 - USSM)*

> *Su certi tipi di relazioni anche noi ci siamo posti spesso questo quesito delle responsabilità. E quindi come fare uscire e a che nome far uscire le relazioni. (FG TS - AS01 - ANZ)*

5.2.3.1 L'esperienza di revisione dei coordinatori e responsabili

Un'attenzione dedicata a proposito meritano i dati di ricerca raccolti durante il *focus group con coordinatori e responsabili* di servizio che hanno espresso il punto di vista delle figure apicali sulla propria funzione.

Innanzitutto per alcuni l'attività di revisione dei testi è un'attività molto significativa in termini di tempo lavoro dedicato e che riguarda tutti i report in uscita dal servizio, con particolare cura dei documenti indirizzati all'Autorità Giudiziaria.

> *Una grande parte del mio lavoro è correggere e rivisitare le relazioni dei miei colleghi all'autorità giudiziaria. Questa è una cosa che faccio quotidianamente, praticamente anche più volte al giorno. (FG Coord-Resp - OP01 - TM)*

> *Anch'io come le colleghe leggo tutte le relazioni degli operatori del servizio minori, in particolar modo le relazioni che vanno all'autorità giudiziaria. (FG Coord-Resp - OP05 - TM)*

> *E come le altre colleghe, anch'io correggo tutte le relazioni in uscita dal servizio, per cui verso l'autorità giudiziaria o comunicazioni verso il comune piuttosto che strutture eccetera. (FG Coord-Resp - OP06 - TM)*

Secondo i coordinatori e responsabili, questa attività viene riconosciuta nel suo valore da parte dell'équipe inserendosi in modo naturale nell'attività di coordinamento, tanto da essere richiesta talvolta spontaneamente dagli operatori stessi. La rilettura del report diviene infatti una possibilità di scambio con il coordinatore, con un rimando su quanto scritto.

> *La lettura della relazione è vista come un momento importante da parte dell'equipe, nel senso che è un confronto che in realtà l'equipe ricerca molto, come è già stato detto anche prima da altre colleghe. (FG Coord-Resp - OP06 - TM)*

> *Come servizio, non c'è una procedura che preveda che tutte le colleghe devono far vedere al coordinatore le relazioni, succede però e questo mi pare un movimento spontaneo molto interessante, che molto spesso siano le colleghe a chiedermi di vedere insieme a loro alcune relazioni che per loro sono particolarmente complesse e delicate, e quindi anche un affidarsi e un accogliere di buon grado eventuali correzioni che sono sia sui contenuti che anche, appunto sullo stile, sulla grammatica, sul linguaggio delle volte. (FG Coord-Resp - OP09 - BASE)*

L'aspetto più significativo connesso alla rilettura e sottoscrizione del testo è la condivisione della responsabilità su come si sta portando avanti la progettualità in senso più ampio, specie quando sono presenti dilemmi etici o corsi d'azione e di scelta particolarmente significativi.

> *Sento e credo che i colleghi vivano, non come un controllo, ma come una grande rassicurazione, il fatto che la relazione venga comunque rivista, riletta e sia anche un modo per elaborare dei pensieri, per elaborare delle considerazioni. [...] Credo che è anche una condivisione di responsabilità rispetto ai contenuti e alle modalità, rispetto soprattutto a quando ci sono questioni connesse a dilemmi etici, a scelte molto importanti nella vita delle persone. (FG Coord-Resp - OP05 - TM)*

Qualche coordinatore sente che la propria attività di revisione è richiesta e apprezzata dall'équipe non solo per la verifica e correzione del testo, ma soprattutto per questa assunzione di una responsabilità congiunta per quanto è contenuto e per quanto viene trasmesso, sebbene la responsabilità delle valutazioni contenute rimanga in capo all'assistente sociale che scrive.

> *[Per gli operatori è] io ho scritto questa cosa la firmo, tu fai il visto e invii e quindi significa che comunque, rispetto al modo, alla forma, a quello che ho scritto eccetera sei d'accordo e c'è una corresponsabilità. Fermo restando che poi è chiaro che la responsabilità delle valutazioni per quanto mi riguarda è in capo direttamente all'assistente sociale incaricato e alla psicologa incaricata sul caso quando c'è... (FG Coord-Resp - OP06 - TM)*

Qualcun altro condivide che non da subito la revisione è stata riconosciuta da parte dell'équipe come un valore aggiunto, complice un cambiamento di figura di coordinamento e di relative prassi operative.

> *Da parte mia c'è questa attività che io dico un po' di editing però è stato difficile, non è stato immediato... perchè il coordinatore precedente non leggeva le relazioni di tutela minori, riconoscendo l'autonomia professionale. E invece io ho ritenuto di farlo. Quindi questo è stato un passaggio, insomma, che magari non è stato immediatamente recepito positivamente. (FG Coord-Resp - OP04 - TM+BASE)*

Come espresso anche negli stralci degli assistenti sociali, la revisione dei coordinatori riguarda aspetti di contenuto, aspetti relativi alla chiarezza e alla sinteticità del testo e aspetti legati alla forma e alla presentazione del documento. L'attenzione alla chiarezza del messaggio che si vuole veicolare ricade in particolare nella verifica dell'accessibilità e comprensibilità del linguaggio utilizzato, in particolare per il destinatario della relazione.

> *Generalmente leggo soprattutto per dare un feedback: si capisce, non si capisce, è chiaro il pensiero, il linguaggio è tecnico, ma comprensibile anche a chi non è un assistente sociale e soprattutto non è uno psicologo (FG Coord-Resp - OP11 - TM)*

> *Questa parte che è inserita è davvero necessaria? È precisa? È puntuale? Risponde a uno scopo? Ti è stato chiesto? Ha rilevanza? Insomma, secondo me interrogarsi insieme è sempre utile. Quindi questo è l'aiuto che si può dare... porsi delle domande rispetto a quanto si scrive e si vuole comunicare. (FG Coord-Resp - OP09 - BASE)*

Tra gli aspetti che necessitano di una correzione si ricomprende anche la correzione della forma grammaticale, di cui ne viene riportato l'imbarazzo da parte di alcuni coordinatori.

> *Faccio molta fatica oggi a dover correggere le relazioni e a correggere la grammatica perché è imbarazzante. Ma c'è anche questo nella correzione delle relazioni. (FG Coord-Resp - OP05 - TM)*

I partecipanti concordano che l'attività di revisione abbia anche l'obiettivo di preservare un'uniformità e una linea di servizio dei report, valorizzando quelle formulazioni nel testo più efficaci e funzionali.

> *Il fatto che io legga le relazioni aiuta anche ad avere una linea di servizio. Vediamo che alcune formule vengono poi particolarmente apprezzate, per cui sono utili proprio a costruire una linea che sia il più efficace possibile poi verso l'esterno. (FG Coord-Resp - OP01 - TM)*

Il coordinatore e responsabile presidia inoltre come l'ente e l'organizzazione si presenta all'esterno tramite il *report*.

> *Diciamo che firmando io le accompagnatorie che accompagnano molte delle relazioni, quello a cui faccio attenzione è come si pone la relazione verso l'esterno. Perchè io rappresento la pubblica amministrazione. (FG Coord-Resp - OP08 - TM+BASE)*

La revisione ha inoltre l'obiettivo di controllare che nel testo non traspaiano conflitti o dinamiche faticose tra i servizi che possano ostacolare il lavoro in rete con altri servizi del territorio.

> *Quando io le leggo [le relazioni per le dimissioni protette] faccio molta attenzione che non emergano dei contrasti - che qui da noi sono abbastanza sentiti - tra il sociale e il sanitario, [...] in modo che questo lavoro di rete non crei dei muri o degli ostacoli e che la relazione possa agevolare e poi rendere fluido [il lavoro di collaborazione]. Perché il livello di base poi si riflette anche su quelle che sono le relazioni più alte, per cui se spacchiamo le relazioni a livello di operatori, i servizi poi difficilmente dialogano. (FG Coord-Resp - OP08 - TM+BASE)*

Sollecitati rispetto a qual è il ruolo di coordinatori o responsabili nel processo di scrittura di un report di servizio sociale, qualcuno ha espresso come inevitabilmente la revisione del testo vada a richiamare aspetti metodologici professionali che richiamano la propria modalità di essere assistente sociale ancor prima di essere coordinatore.

> *Rispetto al mio ruolo io entro e se ci entro, entro dentro con tutto, non sono capace di fare un pezzettino, per cui entro con tutto. Intanto sono un assistente sociale prima di essere un coordinatore o un responsabile di servizio e quindi la professionalità che metto per prima è quella. (FG Coord-Resp - OP11 - TM)*

L'attività di revisione si basa inoltre sulla relazione di fiducia instaurata con gli operatori al di là dei ruoli, come riporta un coordinatore nella citazione seguente.

> *Secondo me non è solo questione di ruoli, ma credo che sia anche una questione di relazioni. Sembra un gioco di parole... Ma a me capitava anche quand'ero sul territorio ed ero coordinatore d'area che molto spesso le colleghe mi facessero leggere delle relazioni in modo assolutamente informale, però dicendomi vedi un po' se torna questa cosa, e anche la forma... (FG Coord-Resp - OP09 - BASE)*

Una partecipante propone l'immagine del responsabile di servizio come "*collante*" che riesce a tenere insieme i "*pezzi*" e a dare una visione organica sulle situazioni grazie ad una posizione parzialmente esterna, ma allo stesso tempo interna come membro dell'équipe. Questo ruolo deve essere favorito dall'équipe e dagli operatori stessi che "*forniscono la colla da stendere*", permettendo al responsabile di esprimere le proprie valutazioni e riflessioni, ad esempio in sede di scrittura delle conclusioni di un report.

> *Tirare le fila del discorso viene molto meglio a una persona esterna che non ha le mani in pasta, che conosce sì perché partecipo a equipe, supervisioni... ma comunque sono un passo indietro rispetto a loro. [...] Quindi va bene se sistematizzo io, però che le idee le tirino fuori un po' tutti. Secondo me questa cosa è molto importante. Se il mio ruolo è da collante, io non devo andare in giro a comprarla la colla, me la devono fornire loro e poi io la stendo. (FG Coord-Resp - OP03 - SERV MIN)*

Nel confronto in gruppo emergono delle competenze in particolare richieste al coordinatore o responsabile nello svolgimento di questa attività: una buona attenzione per individuare eventuali errori e una buona memoria per richiamare alla mente le situazioni a cui si fa riferimento.

Per quanto riguarda un po' invece, le competenze che diciamo deve avere chi va a fare questa azione di revisione o correzione... Io trovo assolutamente fondamentale una buona attenzione. [...] E nella quantità di relazioni che personalmente leggo mi riconosco anche una buona memoria, perché è vero ne parli in èquipe, ma magari due mesi prima e quindi ricordarsi alcuni passaggi credo che sia una competenza che comunque chi legge debba in qualche modo cercare di sviluppare. (FG Coord-Resp - OP06 - TM)

Per i coordinatori la lettura dei report diventa anche uno strumento per essere aggiornati sulle varie situazioni in carico al servizio e per cogliere le modalità e metodologie di lavoro dell'équipe. In questo modo vengono anche individuate le necessità di confronto o di formazione dei vari operatori che redigono il report e programmati di conseguenza dei momenti dedicati.

La revisione delle relazioni permette uno stare sulle situazioni. [...] È un modo per trovarmi già anche le informazioni scritte, l'aggiornamento e la fotografia sulle situazioni. Per me è fondamentale sia per quello, sia per cogliere la metodologia in realtà. Cioè se io in una relazione trovo una valutazione sulla capacità genitoriale in un modo, una valutazione del contesto in un altro, questo mi dà anche un po' l'idea su cosa bisogna lavorare in equipe anche in termini di programmazione e di formazione. (FG Coord-Resp - OP06 - TM)

5.2.3.2 I documenti prodotti da coordinatori e responsabili

Nel focus group con coordinatori e responsabili, i partecipanti hanno condiviso anche quali documenti sono tenuti a redarre nel loro ruolo organizzativo.

Solo quei coordinatori e responsabili che seguono ancora direttamente delle famiglie come assistente sociale di riferimento si trovano infatti a scrivere ancora report di servizio sociale sui casi, quelle che in letteratura sono definite "*relazioni sociali scritte*" (Bini, 2018).

Scrivo però anche relazioni, perché comunque continuo a seguire anche una minima parte di casistica e quindi mi trovo sia a fare l'assistente sociale operatore sul caso che a verificare le relazioni degli altri colleghi. (FG Coord-Resp - OP11 - TM)

In questi casi, non avendo un proprio riferimento interno all'ente a cui far rileggere il testo, generalmente il report viene condiviso con le colleghe del servizio chiedendo un rimando sulla chiarezza e comprensibilità del documento.

Da operatore io non ho il responsabile che firma al posto mio. Sì c'è il direttore, però tendenzialmente non me le legge, per cui poi anche se le legge mi sento più sicura se le faccio leggere ai colleghi perché facciamo lo stesso lavoro. [...] Chiedo: "Per favore, dammi un occhio e dimmi se sono riuscita a esprimere il pensiero che avevo nella testa". Con molta tranquillità e naturalezza. (FG Coord-Resp - OP11 - TM)

Per quelle [relazioni] che invece scrivo io non ho una persona di riferimento che in realtà le corregge. Me le rivedo io una volta di più e [...] se sono casi particolari e quindi una relazione più impegnativa di altre, a chi trovo nel servizio chiedo una rilettura per un rimando, proprio per questo sguardo esterno di cui accennavamo. (FG Coord-Resp - OP06 - TM)

Per il resto i coordinatori e responsabili redigono una quantità minore di relazioni e di tipo differente, più votate alla descrizione, rendicontazione e programmazione del servizio con ricadute significative sulle scelte delle amministrazioni e dei dirigenti in merito all'organizzazione del servizio e all'allocazione di risorse.

> *La mia scrittura va sulle progettualità, quindi sui piani di zona, sulla progettazione per presentare o relazionare sull'andamento o su come sono organizzati determinati servizi. (FG Coord-Resp - OP04 - TM+BASE)*

> *Io oggi come scrittura scrivo progetti o relazioni conclusive, progetti oppure relazioni inerenti all'andamento dei servizi, gli esiti, situazioni critiche da portare al mio CDA per programmazioni e cose di questo tipo. (FG Coord-Resp - OP07 - TM)*

Questo tipo di attività di scrittura viene vissuto con molta responsabilità da parte dei partecipanti nella consapevolezza che la documentazione andrà a rappresentare all'esterno tutto il lavoro svolto dal servizio, orientando significative scelte politico-amministrative.

> *Adesso sicuramente è un'attività meno rilevante da un punto di vista della quantità di tempo [rispetto a quando ero assistente sociale sul caso], ma abbastanza rilevante per la qualità, perché poi è quella che determina le scelte, anche politiche, diciamo gli investimenti. (FG Coord-Resp - OP01 - TM)*

Qualcuno riporta come la produzione di documentazione nel proprio ruolo sia un'attività "*noiosa*" e allo stesso tempo "*preziosissima*".

> *Poi faccio anche tutta la parte invece più di programmazione, report e analisi dei dati, eccetera, che è una cosa totalmente differente per me, decisamente più noiosa. Lo ammetto. [...] Però lavoro preziosissimo di trasmettere all'esterno tutto il grosso lavoro che viene fatto all'interno. [...] Reputo che sia strategico e molto funzionale, per cui mi ci devo impegnare sempre tanto. Ma poi il risultato, insomma, arriva. (FG Coord-Resp - OP11 - TM)*

La riflessione di gruppo su come la documentazione abbia delle ricadute a livello delle scelte politiche ha generato un confronto significativo sull'importanza di ponderare le informazioni che vengono inserite con la consapevolezza che chi legge ha un altro tipo di formazione e competenza e che il documento prodotto verrà generalmente reso pubblico.

> *Quella che io produco è una documentazione spesso rivolta a livello politico. Mentre stavamo parlando, stavo pensando alla relazione da allegare al rendiconto, che è una scadenza prossima, piuttosto che quella da allegare al bilancio, che va molto ponderata. Nel senso che bisogna essere capaci di tradurre quello che è il nostro lavoro, affinché possa essere compreso realmente da chi questo lavoro non lo fa, ne ha un po' di cognizione, ma non lo fa. C'è anche la consapevolezza del fatto che un documento prodotto, pensato per un interlocutore potrebbe essere letto poi da altri. Una relazione allegata al bilancio viene pubblicata, per cui io potrei avere una consigliera o anche un cittadino che la legge e chiede informazioni. (FG Coord-Resp - OP08 - TM+BASE)*

5.2.4 La partecipazione delle persone direttamente interessate

La sollecitazione rispetto al tema della partecipazione delle persone nel processo di scrittura ha orientato il confronto nei *focus group* principalmente rispetto al tema della condivisione del testo.

Segnalo tuttavia che questo ha generato una discussione sulla presenza o meno all'interno del testo del punto di vista della persona e di come sia imprescindibile raccogliere il consenso della persona durante il processo di scrittura, in particolare in riferimento a contenuti particolarmente delicati, come già approfondito nella sezione dedicata ai contenuti dei *report*. Dal confronto sul tema emerge che quando è presente un disaccordo con la persona direttamente interessata, viene adottata da alcuni operatori la strategia di non riportare nel *report* gli aspetti più controversi della valutazione. Questa scelta avviene per salvaguardare la relazione di fiducia con la persona o con la sua rete, come negli esempi particolarmente significativi riportati di seguito che sono stati riferiti da una assistente sociale di un servizio di salute mentale.

> *La cosa più complicata è quando vorremmo dire delle cose, ma sappiamo che il mettere nero su bianco alcune cose rischia di... non dico di scompensare i pazienti però... di creare una sorta di tensione con il servizio. Dire [ad esempio] che il paziente vive delle relazioni con la madre, col padre nelle relazioni [scritte] che poi magari i familiari vedono... arricciano un po' il naso... è diverso rispetto a dire che la persona vive delle relazioni conflittuali nel contesto di vita. Così che uno se non ha voglia di capire che il contesto di vita è anche quello familiare... utilizziamo un po' questi escamotage per evitare che poi la relazione si comprometta. [...]*
> *Giusto questa mattina abbiamo fatto un colloquio con una ragazza che vuole assolutamente rientrare al lavoro, ma per noi non è pronta. L'abbiamo detto, basta, non l'abbiamo messo per iscritto. Le abbiamo ribadito che era prematuro il rientro al lavoro. Lei ci vuol provare. Abbiamo chiamato la ditta e abbiamo concordato tutto, ma nessuno ha scritto nulla. Perché [...] sicuramente certi familiari se vedessero uno scritto così si incazzano con la paziente perché ha voluto andare al lavoro... [...] uno scritto dipende poi come viene utilizzato da chi lo riceve... Quindi soprattutto quando magari sono cose che il paziente non vede e non riconosce secondo me è a rischio la relazione di fiducia... "Allora tu non mi hai capito, ma io volevo dire questo. Invece tu hai capito quest'altro." Invece noi abbiamo capito, è solo che è la persona che tende a svalutare le difficoltà, la fragilità di questo momento, dicendo che siamo noi che la pensiamo così. Ma invece lei si sente in grado di... Perché le parti difficili da scrivere sono proprio queste. Quando il paziente poco consapevole o comunque consapevole in parte delle sue fragilità, mentre noi vediamo davvero la fatica e allora mettere nero su bianco questo è difficile. (FG_SS Specialistici SocioSanitari - AS05 - CPS)*

Rispetto al momento della condivisione del report, i dati di ricerca evidenziano un'alta variabilità nelle scelte a proposito: chi condivide sempre il testo, chi "*dipende*" e chi non è solito farlo.

Una partecipante restituisce un punto di vista "*storico*" su come il tema della condivisione del report con l'utenza sia stato visto in modo differente nel corso del tempo in base al momento storico e ai mutati contesti in cui la professione è chiamata ad operare.

> *La condivisione con l'utenza è un problema storico... nel senso che sono trent'anni che lavoro... Quindi c'è stato tutto un tempo in cui mandavi le relazioni al tribunale ma l'accesso agli atti era assolutamente uno su mille. Poi c'è stato invece il tempo in cui gli avvocati leggevano tutte le nostre*

relazioni. E quindi l'utente tornava con in mano la relazione dicendo "Tu hai scritto questo!". O peggio ci sono state delle richieste di CTU [consulenze tecniche di ufficio] che presenziavano agli incontri e ai colloqui con l'utenza e entravano nel merito delle nostre relazioni. Ma questo riguarda la tutela minori. Ed è questo un po' che ha cambiato l'ottica della compartecipazione dell'utente o meno alla redazione o alla lettura. (FG Servizi Sociali di Base - AS06)

È possibile individuare e fare una distinzione tra differenti modalità di condivisione, scelte dagli operatori anche in base alla specifica situazione: dare una restituzione sotto forma di sintesi o di racconto dei contenuti principali o, diversamente, leggere il testo con la persona, per intero o selezionando alcune parti ritenute dall'operatore più significative, generalmente le conclusioni.

Io con le persone non ho mai letto la relazione, ma condividevo le informazioni che ci scrivevo sopra. Nel senso dicevo ok, questa cosa la riportiamo, oppure questa cosa la so io, ma non la riporto perché non è necessaria per quel tipo di relazione... Quindi condividevo la maggior parte delle cose che dicevo, ma di fatto poi non la leggevamo insieme. (FG SS Specialistici Adulti - AS01 - POV)

Anch'io alle volte ho condiviso dei contenuti, ma non ho mai fatto leggere la relazione alle persone per cui insomma ho scritto. (FG SS Specialistici Adulti - AS02 - POV)

Le relazioni vengono sempre condivise tutte con gli utenti a meno che non siano loro a non presentarsi al colloquio, perché ti fanno un bel ciaone prima... altrimenti vengono sempre condivise, non lette parole per parola, magari in alcuni passaggi sì, perché è importante rimandare proprio fedelmente quello che si è detto. Con altri vengono condivise semplicemente le conclusioni e le ipotesi progettuali che mandiamo al tribunale piuttosto che alla procura. (FG Coord-Resp - OP06 - TM)

E poi di solito non la leggo alle persone, ma la sintetizzo, la racconto un po' anche perché, insomma tendenzialmente le mandiamo in tribunale. Quindi non la diamo in mano alle persone, avranno accesso poi successivamente... (FG_SS Specialistici SocioSanitari - AS06 - SERD)

Con l'utente mi è capitato [di condividere la relazione] solo in alcune situazioni, magari poi leggendo solo la parte finale, il pezzo di sintesi dove appunto la persona può dire se si riconosce o meno. Proprio per non appesantire magari un colloquio che poi magari era già pesante di suo. Quindi solo alcuni pezzi sono stati condivisi. Proprio un'intera relazione solo in casi proprio estremi tipo prima di una segnalazione in tribunale allora viene condiviso con la persona. (FG Servizi Sociali di Base - AS01)

Qualcuno consegna il testo del report alla persona direttamente interessato, talvolta alla presenza anche della sua rete, come familiari o amministratori di sostegno.

La relazione viene consegnata. Chiediamo alla persona di venire in ufficio e [...] condividiamo sia con la persona che col familiare, il tutore, l'amministratore di sostegno, comunque chi accompagna la persona sempre col consenso della persona del destinatario, quanto abbiamo scritto nella relazione. (FG TS - AS08 - ASST DIS)

Nella scelta di come fare la condivisione qualcuno riporta che chiede direttamente alla persona come preferisce fare.

Quindi intanto io chiedo a lui se vuole che gliela legga, se vuole leggerla lui. Se la vuole leggere lì, e non a voce alta, sto lì ad aspettare. Se vuole portarsela via e riparlarne un altro giorno, va bene anche quello. Poi dipende, perché c'è relazione e relazione sia nel senso di prodotto scritto, sia nel senso di relazione d'aiuto... (INT SERD-IP - AS01)

Un'altra riflessione sul tema è come sia differente e più facile una restituzione a parole rispetto alla lettura "*nero su bianco*" di alcune ricostruzioni o valutazioni. Chi condivide la relazione riporta

come sia un'attività faticosa e difficile, ma allo stesso tempo utile al percorso, alla persona e all'operatore.

> *Quindi a parole sul confronto diventa più semplice... [...] noi abbiamo il modo a parole di fargli arrivare quel messaggio. Trovarlo scritto è sicuramente diverso perché poi viene condiviso con qualcun altro, un ente esterno. (FG TS - AS03 - SFD)*

> *Questa è la mia idea della relazione complessa e il tema che mi sembra più interessante è quando riesci a condividerla con l'utente. [...] E non è mai semplice fare questo pezzo però ci aiuta. (FG Servizi Sociali di Base - AS06)*

Per qualcuno, successivamente al momento della restituzione, il testo può essere poi modificato o integrato sulla base di alcune indicazioni raccolte sul punto di vista della persona rispetto ai contenuti o alla forma. Questo può avvenire per inserire nel testo differenti interpretazioni o per descrivere sopraggiunti avvenimenti.

> *Se [la persona] ha qualcosa da aggiungere [...], se c'è bisogno di modificare o integrare, si integra. Ci sono anche situazioni dove abbiamo scritto una relazione nell'arco di quindici giorni e la situazione è cambiata totalmente. Quindi abbiamo dovuto integrare con una nuova relazione. (FG TS - AS08 - ASST DIS)*

Non sempre tuttavia le persone ritengono il testo sia da modificare.

> *La persona viene in un colloquio e gli si dice questo è quello che ho scritto tendenzialmente. Non ho mai avuto problemi del tipo no, questo no, piuttosto che non va bene così. In genere va bene perché come diceva OMISSIS, si cerca sempre anche di utilizzare una modalità un po' più neutra nel presentare come sono realmente le situazioni. (FG TS - AS02 - SFD)*

Emerge inoltre che è pratica di alcuni operatori, o prassi in alcuni servizi come un centro adozioni, che l'andamento della restituzione sia esplicitato all'interno del documento che verrà tramesso al destinatario, con una modifica nel testo o con un verbale allegato sul colloquio di restituzione.

> *Come centro adozioni la leggiamo sempre prima dell'invio perché inseriamo in allegato alla relazione anche un verbale di garanzia, cioè praticamente è un verbale con il quale gli aspiranti adottivi hanno la possibilità di esprimere la loro opinione in caso di non accordo con quanto abbiamo scritto nella relazione. (FG SS Specialistici Area Minori e Famiglia - AS06 - CONS+ADO)*

> *A volte se si riesce si scrive come è andata anche la restituzione con la famiglia, in modo tale da dare proprio un quadro più completo al tribunale (FG SS Specialistici Area Minori e Famiglia - AS05 - TM)*

> *A volte, se il colloquio di restituzione viene fatto prima dell'invio, viene anche inserito [nella relazione] questo momento in cui si esplicita di aver già condiviso questa progettualità o comunque il contenuto della relazione con la famiglia. [...] È un elemento sicuramente aggiuntivo perché ti fa comprendere anche l'approccio che i genitori hanno con quello che gli viene restituito. (FG SS Specialistici Area Minori e Famiglia - AS03 - TM)*

Le motivazioni per cui viene ritenuta importante la condivisione del report sono svariate, come qui di seguito riportate. Un primo motivo è perché la lettura del testo viene ritenuto un diritto della

persona di cui si parla nella relazione, quindi per un dovere etico-deontologico di trasparenza nei confronti della persona, in quanto adulto.

> *A me ha aiutato il prendere coscienza del fatto che quella relazione non solo può, ma deve essere letta anche al diretto interessato. (FG Coord-Resp - OP03 - SERVMIN)*

> *Il fatto di rileggerla alla persona io direi che in linea di massima lo si fa perché comunque stiamo parlando di persone adulte, non stiamo parlando di persone con delle limitazioni. Sanno che viene scritta una relazione e per che cosa e gli viene letta quello sicuramente viene condivisa. (FG TS - AS02 - SFD)*

Il report viene condiviso poi per costruire la relazione di fiducia e di aiuto in ottica di trasparenza e in vista di un'alleanza e condivisione rispetto alla proposta progettuale, anche nei contesti e nelle situazioni più difficili in cui è presente una cornice di controllo.

> *Rispetto alla trasparenza, anche noi condividiamo i contenuti delle relazioni con gli utenti perché lo troviamo, soprattutto a fine indagine, penso, uno dei momenti più rilevanti nel costruire una relazione di aiuto anche nei contesti più difficili. (FG Coord-Resp - OP01 - TM)*

> *Rispetto invece alla condivisione con la famiglia dei contenuti della relazione, solitamente si lo facciamo quasi sempre, anche perché penso che sia proprio un presupposto fondamentale per la relazione di fiducia e che, in alcuni casi, quando la relazione di fiducia è ancora in costruzione, può essere secondo me una buona base per far capire alla famiglia che da parte del servizio c'è una trasparenza di fondo e una volontà di mettere al corrente la famiglia del lavoro che stiamo facendo. (FG SS Specialistici Area Minori e Famiglia - AS02 - TM)*

Il testo viene presentato alla persona anche per evitare spiacevoli sorprese in un momento successivo, dal momento che l'utente potrebbe comunque leggerla presso il servizio destinatario o estraendone copia in tribunale, a seconda dei casi. L'operatore che ha scritto la relazione ha così l'opportunità di accompagnare e guidare la lettura, restituendo alla persona il senso del testo.

> *Loro comunque possono fare richiesta di accesso agli atti e acquisire la relazione, quindi poi comunque la potranno leggere. Quindi, anziché trovarsi la sorpresa è buona prassi condividere quello che è stato scritto. (FG SS Specialistici Area Minori e Famiglia - AS03 - TM)*

> *Alcune cose sarebbe meglio che venissero lette da degli specialisti, spiegate però comunque spesse volte poi le famiglie e i ragazzi leggono quello che ho scritto. Quindi a maggior ragione, io do sempre una restituzione, è fondamentale essere trasparenti, soprattutto nel penale. Perché è importante. Quindi si viene sempre fatto. Assolutamente. (FG SS Specialistici Area Minori e Famiglia - AS01 - USSM)*

> *Dato che in alcuni casi, soprattutto di invio ad altri servizi, per esempio al Comune, piuttosto che a servizi specialistici, la persona poi va a colloquio col professionista che legge la relazione. Per cui questo qua [il professionista] con la relazione davanti dice: "come mai hai fatto questa cosa?" Ed è una cosa che lui [l'utente] sa che abbiamo mandato noi. Per cui onde evitare sorprese spiacevoli, che lui dica: "no, non è vero" o altre cose, si legge alla persona, io gliela mando davanti a lui.(FG TS - AS09 - SFD)*

Il testo viene poi condiviso per avere conferma delle informazioni e dei dati inseriti nella relazione e per farsi aiutare direttamente dalla persona nell'intento di portare la sua voce, interpretando insieme alcune vicende complesse e semplificando il linguaggio.

Io per esempio la relazione la leggo alla persona in carico prima di inviarla, è importantissimo. […]Questo può avvenire in diversi modi. […] Sì, io vado dal paziente e dico che abbiamo finito la valutazione e abbiamo scritto la relazione da inviare in comunità e gliela leggo, semplicemente gliela leggo. Poi chiedo conferma di alcuni dati, dico: "Se ho sbagliato, dimmi", in modo tale che io poi posso anche fare un'eventuale revisione di quello che ho scritto, perché magari nel passaggio ho potuto sbagliare una data... capita. (INT SERD-IP - AS02)

Spesso una cosa che faccio con gli utenti è quella di leggere le relazioni e chiedere a loro un aiuto anche rispetto alla situazione, se magari a loro viene in mente qualcos'altro oppure se la mia interpretazione è reale rispetto alla sua situazione. (FG Servizi Sociali di Base - AS04)

La condivisione è poi uno strumento per restituire alla persona quanto raccolto e quanto elaborato nella valutazione professionale. La relazione diventa così uno strumento per sostenere la persona nel riconoscere le difficoltà e le fragilità presenti insieme alle modalità per fronteggiare i problemi e le sfide che sta vivendo. Rendere accessibile il report diventa così un modo per restituire alla persona, al diretto interessato, come sta e qual è la sua situazione attuale.

A me interessa soprattutto come riceve il paziente questa immagine di sé che gli viene data attraverso la relazione. […] Con le persone con cui davvero si è fatto un lavoro insieme io la prima cosa che chiedo è se si riconosce perché in realtà è quello che mi interessa di più capire. (INT SERD-IP - AS01)

Cambia tantissimo la prospettiva nel momento in cui dici io devo raccontare come sta la persona. Perchè poi alla fine, nel nostro caso è un raccontare come sta, qual è la situazione attuale. Non la racconto ai tecnici o solo ai tecnici. Lo racconto anche al diretto interessato. Questa cosa qua a me ha aiutato anche solo a semplificare proprio la terminologia, piuttosto che a rendere più fluido lo scritto. (FG Coord-Resp - OP03 - SERVMIN)

La restituzione diventa anche un momento di chiarimento di eventuali fraintendimenti, di esplicitazione della valutazione professionale, di presa di coscienza del proprio percorso e di apprendimento per operatori e famiglia.

Espone anche l'utente a rivedersi. Era capitato per esempio una signora mi dicesse "Ma lei pensa queste cose di me? Ma io pensavo che lei credesse che io non sono capace di fare la mamma!". Secondo me è veramente un momento significativo del percorso di lavoro. (FG Servizi Sociali di Base - AS06)

In altri casi invece la lettura della relazione con l'utente serviva soprattutto a lui che con me condivideva la necessità della nomina di un amministratore di sostegno. Ha corretto i fatti storici: "È successo prima questo, poi quello"... Ma perché si rendeva sempre più cosciente del suo percorso, di perché era arrivato a chiedere insieme a noi l'amministratore di sostegno. (FG Servizi Sociali di Base - AS06)

Non solo una lettura di quello che scriviamo, ma che la famiglia capisca e anche si porti a casa qualcosa del lavoro che viene fatto. Noi diciamo che è un'opportunità anche per la famiglia di capire meglio anche quello che è successo al suo interno, le difficoltà che ci sono state e che ci sono ancora e come è possibile procedere, per cui che sia veramente un momento di apprendimento per gli operatori, ma anche per la famiglia. (FG Coord-Resp - OP02 - BASE)

Non tutti gli assistenti sociali partecipanti ai focus group condividono sempre il report con la persona direttamente interessata. Qualcuno decide se condividere o meno sulla base principalmente di tre fattori che incidono nella scelta.

(1) In base alla tipologia o alla finalità del report, ad esempio non vengono condivisi quei report ritenuti "*tecnici*", appannaggio degli operatori o quei report meramente compilativi finalizzati all'attivazione di prestazioni in favore della persona.

> *Se ci sono relazioni che sono destinate solo ad operatori per richieste specifiche, allora in questo caso si condivide con la persona che c'è stata una richiesta specifica che dovremmo relazionare all'altro servizio, ma non gli viene condivisa e riletta la relazione. (FG TS - AS08 -ASST DIS)*

> *[Per la condivisione] dipende un po', per esempio per l'attivazione degli interventi per il fondo sociale difficilmente condividiamo la relazione con la persona, condividiamo il contenuto, "Guarda, scrivo la relazione chiedendo trecento euro per tre mesi", però non leggiamo insieme la relazione, mentre, magari per richieste di amministratore di sostegno o al tribunale o il passaggio con altri servizi eccetera, allora è un po' più frequente che si condivida con la persona. (FG_SS Specialistici SocioSanitari - AS04 - CPS)*

> *Allora se si tratta di richieste di inserimenti di rette o di cose prettamente economiche, è come se facesse parte di una procedura che attivo ma che non mi sento di condividere perché sono cose che mi ha riportato e che io riporto in un'altra sede per ottenere quello che una persona mi ha chiesto. [...] Altro è invece una segnalazione che faccio in tribunale. Ecco allora su quella roba lì forse varrebbe la pena pensare ad un rimando che a volte lo faccio, a volte no. Forse va capita meglio l'importanza della condivisione. (FG Servizi Sociali di Base - AS05)*

(2) Rispetto ai contenuti del report, in particolare se l'assistente sociale ritiene siano presenti "*temi delicati*" che possono generare forti reazioni emotive nella persona o siano da salvaguardare equilibri della progettualità, come ad esempio garantire la buona riuscita di un intervento di allontanamento; oltre a salvaguardare l'operatore nella sua persona fisica.

> *Rispetto alla condivisione e al coinvolgimento degli ospiti, in realtà dipende nel nostro caso... [...] Ci sono delle relazioni, magari un po' più delicate, dove si vanno a toccare dei temi molto delicati che provocano anche, magari alle volte della rabbia, degli agiti aggressivi da parte degli ospiti e che non sempre noi condividiamo. (FG TS - AS03 - SFD)*

> *A volte abbiamo dovuto prendere decisioni forti, anche quando banalmente il tribunale decide: "Collocate la mamma e la bambina". E non è che il papà sia proprio così contento, perché ha capito, non è scemo, ha capito che sono i servizi che hanno scritto in modo tale da far collocare. [...] Se già glielo diciamo prima ci compromette anche l'allontanamento, perché l'allontanamento è un procedimento molto delicato, strutturato con le forze pubbliche, ci sono poi degli equilibri da salvaguardare, oltre a salvaguardare la nostra persona fisica che non è da poco e che non è scontato. Secondo me in molte situazioni questo è importante. (FG SS Specialistici Area Minori e Famiglia - AS04 - TM)*

(3) Sulla base delle caratteristiche della persona e del percorso di accompagnamento. Il report non viene condiviso in particolare in questi casi: se l'operatore ravvisa il rischio di reazioni di rabbia ed aggressività, se la persona ha poca consapevolezza delle proprie difficoltà, se non c'è una visione condivisa sulla situazione, se è presente una patologia, specie di salute mentale, tale per cui si teme un rischio di "*scompenso*" o se si ravvisa "*un'incapacità cognitiva*" o dei "*limiti naturali*" della persona, ad esempio in riferimento ad anziani con demenza. Rispetto a questo fattore, sembra emergere anche un tentativo degli operatori di preservare il rapporto con il servizio e la relazione di fiducia e collaborazione.

Poi ci sono situazioni in cui non condividi niente con le famiglie, perché davvero ti bucano le gomme o se non peggio o ti tirano acidi. Perché anche questo, diciamocelo, noi svolgiamo una professione fortemente a rischio anche di incolumità nostra fisica. E di questo sinceramente se ne parla poco. (FG SS Specialistici Area Minori e Famiglia - AS05 - TM)

Io non restituisco [la relazione] sempre a tutti. Perché non è che restituisca molto agli uomini maltrattanti, perché già è un lavoro abbastanza ad alto rischio di violenze su di noi, oltre che sui nostri utenti. [...] Nel senso che poi ci possono essere delle conseguenze dirette su di noi... che poi non è che ci difende nessuno. Quindi evitiamo perché a volte siamo veramente esposti tanto al rischio soprattutto in situazioni in cui interveniamo un po' coattivamente... (FG SS Specialistici Area Minori e Famiglia - AS04 - TM)

Soprattutto nelle relazioni con i CPS [Centri Psico Sociali], non sempre tutti [gli utenti] hanno propriamente consapevolezza, magari anche della propria patologia... insomma è molto delicato, è molto difficile. (FG TS - AS03 - SFD)

Dipende in alcuni casi dalla patologia della persona con cui noi lavoriamo perché se abbiamo una persona che già ha una patologia con un'ideazione paranoica, è più probabile che condividiamo con la persona il contenuto specifico della relazione, quello che andiamo a scrivere in relazione o nelle mail, per esempio. (FG_SS Specialistici SocioSanitari - AS04 - CPS)

Diciamo che l'aspetto cognitivo e mi riferisco in particolare agli utenti anziani oggettivamente è un limite a questa attività. Si può immaginare nelle demenze, per esempio, no? (FG SS Specialistici Adulti - AS03 - DIS)

Ci sono delle situazioni che magari non ti permettono di farlo [condividere il testo] perché hai di fronte appunto dei limiti, a volte naturali. Quindi è un po' questa anche la motivazione. (FG SS Specialistici Adulti - AS02 - POV)

Varie sono inoltre le motivazioni che portano gli operatori a scegliere di non condividere il report con la persona direttamente interessata. Dal confronto nei *focus group* realizzati, è emersa in particolare la mancanza di tempo e i carichi di lavoro troppo pesanti.

Uno alla persona glielo dice: "Guardi, io sto facendo questo per scrivere una relazione". Però poi la copia della relazione difficilmente si condivide con la persona. Forse anche per il poco tempo a disposizione. (INT UEPE)

Nella mia esperienza professionale è stata una mancanza anche dovuta magari ai carichi di lavoro, ovvero al fatto di essere assorbiti da tante attività quotidiane che probabilmente non mi hanno fatto focalizzare l'attenzione su uno degli aspetti fondanti della nostra professione che è quella della condivisione nella relazione d'aiuto di alcune criticità. (FG SS Specialistici Adulti - AS03 - DIS)

La necessità di tutelarsi come operatore da potenziali reazioni aggressive delle persone in risposta alla lettura del testo.

Io avevo un caso molto problematico due anni fa, e avevo deciso di restituirgliela la relazione proprio per cercare di salvare quel minimo di rapporto di fiducia che si era creato. Però non è andata bene, perché per quanto uno tenti di infiocchettare, la sostanza non cambiava e quindi lei si è molto arrabbiata e così poi il caso è passato a un altro operatore.
INT Non è andato bene quindi il colloquio... e c'è stata una reazione aggressiva da parte della persona?
Eh sì, sì... (INT UEPE)

Il tentativo di salvaguardare degli equilibri relativi alla presa in carico, ad esempio in caso di allontanamento del minore dal nucleo familiare.

Ribadisco in alcuni casi assolutamente noi non condividiamo il contenuto perché è un rischio elevato. A me sono capitate tante situazioni di presa di posizione importante, 403. Assolutamente io non avverto, non condivido con la famiglia una relazione di 403, non ho intenzione di farmi bucare le gomme della macchina, accoltellarmi fuori dal comune, anche no... Siamo già a rischio alto. (FG SS Specialistici Area Minori e Famiglia - AS04 - TM)

Il pensiero che le persone possono estrarre copia del *report* direttamente in autonomia in tribunale e che la relazione, di fatto, è un "*atto pubblico*".

Noi siamo un ente pubblico e la relazione è un atto pubblico, non deve passare per mani private, diciamo, deve essere semplicemente trasmessa agli organi competenti e quindi non si condivide. Però la persona può estrarne copia. Alcuni colleghi la vedono così. (INT UEPE)

La valutazione che il *report* è uno *strumento professionale* nelle mani degli operatori. Una condivisione potrebbe comportare il rischio che la persona non sia in grado di comprendere il testo, che la restituzione risulti troppo faticosa da recepire e che la persona possa sentirsi "*oggettificata*".

E anche per me è come se fosse appunto uno strumento professionale nostro che di fatto non va tutto condiviso dall'altra parte, anche perché immagino una persona davanti a me alla scrivania che si sente leggere la propria vita, di fatto, perché non c'è una sorta di riformulazione, condivisione, anche verbale. Gli sto leggendo esattamente la sua storia. A volte non è così semplice. Forse credo si sentirebbero oggettificati nella rilettura statica. Secondo me è più bello condividere invece i punti chiave. E questo può dare una sorta di input per una riflessione o discussione... leggere così a livello statico non lo so, non me lo sono mai immaginata... (FG SS Specialistici Adulti - AS01 - POV)

L'operatore sceglie di non condividere il report anche per una *scarsa consapevolezza* sul tema o per una propria mancanza. Qualcuno riconosce il valore potenziale della condivisione, ma non ne ravvisa il bisogno e la necessità come operatore o non ha mai avuto un pensiero a riguardo. Dagli stralci seguenti si evidenzia un effetto di spaesamento, di dubbio e di ambivalenza nel confrontarsi sul tema.

Meno volte ancora ho condiviso con gli utenti il contenuto della relazione... questo forse per la specificità dei nostri utenti... forse devo essere sincero, forse per una poca attenzione da parte mia rispetto alla condivisione con l'utente [...] (FG SS Specialistici Adulti - AS03 - DIS)

Non ci ho mai pensato di fatto di farlo con la persona davanti. Sarebbe secondo me un po' difficile, e magari poi appunto altro esempio: "Ma perché hai scritto questa cosa in quest'ordine? Io non la condivido." Ti darebbe dall'altra parte un rimando sul "non lo condivido" però a quel punto tu comunque la devi riscrivere quella cosa lì, se reputi che sia importante... poi non lo so... Allora secondo me bisognerebbe - se proprio - aggiungere una parte finale...come dire l'utente ha condiviso, non ha condiviso... non lo so, potrebbe essere un'ipotesi questa cosa qui... (FG SS Specialistici Adulti - AS01 - POV)

Io scrivo le relazioni, ma solitamente non le condivido con l'utenza. Non l'ho mai sentita come una necessità, un bisogno... però, ecco forse mi viene da pensare che una condivisione sia importante anche per capire se quello che scrivo è realmente quello che la persona mi ha portato. Però ecco su questo penso che ci sia ancora molto da lavorare. (FG Servizi Sociali di Base - AS05)

Infine gioca nella scelta dell'operatore anche una difficoltà emotiva del professionista rispetto alla gestione del momento della condivisione.

Certo che poi doverlo scrivere, condividere, sottoscriverlo è già un discorso differente, un livello differente che alle volte mi destabilizza un po'... (FG TS - AS03 - SFD)

Il coinvolgimento emotivo per me è molto forte. E forse anche per questo non riesco a leggerla... [...] alle volte questo carico di emozioni può paradossalmente rendere un po' faticoso fare questa cosa perché è impegnativa. (FG SS Specialistici Adulti - AS02 - POV)

In conclusione del paragrafo riporto come solo una partecipante sul totale dei partecipanti abbia raccontato di aver provato a scrivere parti di testo del report insieme alla persona direttamente interessata, sperimentando un più alto grado di partecipazione al processo di scrittura.

Io ho scelto una segnalazione un po' complessa e lunga al Tribunale per i Minorenni. L'ho scelta più che altro perché è stata decisa con la famiglia. È un nucleo mono-genitoriale in cui c'è solo il papà, il ragazzo di sedici anni - ahimè - dipendente dai videogiochi che ha abbandonato la scuola e che era rinchiuso nella sua cameretta più altre complicanze legate al genitore... siamo arrivati insieme alla scrittura della segnalazione. Poi la scrittura vera e propria l'ho fatta io, mi ha aiutato comunque avere uno schema a monte perchè è una situazione molto complessa per cui avere già uno schema dove è stata messa l'anamnesi con gli interventi attivi, quelli attivati e tutte le prospettive che avevamo deciso insieme. Quindi la parte conclusiva di ipotesi d'intervento - cosa chiediamo al giudice? qual è lo spiraglio? - l'abbiamo deciso insieme. Il ragazzo ha fatto un pezzettino di preparazione a casa con l'educatore domiciliare. E poi un pezzo l'ho fatto io con il papà e abbiamo poi condiviso gli obiettivi generali. (FG Servizi Sociali di Base - AS02)

5.3 Il punto di vista di assistenti sociali e responsabili sull'attività di scrittura di report di servizio sociale

In questo paragrafo vengono presentati i dati di ricerca dei *focus group* relativi ai punti di vista di assistenti sociali e figure apicali, come coordinatori e responsabili, sull'attività di scrittura di *report* di servizio sociale. In particolare sono esplorati i differenti vissuti dei partecipanti associati a questa attività, le principali opinioni espresse e le strategie e gli accorgimenti operativi condivisi nel confronto in gruppo che possono facilitare l'attività di scrittura.

5.3.1 I vissuti degli operatori: tra fatiche e soddisfazioni

Il confronto nei *focus group* ha fatto emergere i vissuti degli assistenti sociali partecipanti connessi all'attività di scrittura. Questi sono distribuiti tra vissuti che possiamo definire positivi - di entusiasmo, soddisfazione, gratifica, passione e interesse - e vissuti, d'altra parte, negativi - connessi a fatiche e frustrazioni, timori, preoccupazioni.

Un pensiero trasversale dei partecipanti è il riconoscimento di come i vissuti, di piacere e di fatica, inerenti all'attività di scrittura siano legati alla presenza o meno di buone competenze di base di scrittura e al grado di allenamento di questa competenza.

> *A me è un lavoro che piace tantissimo perché mi piace molto scrivere, ritengo che mi venga bene. Non lo so. Me lo dicono anche che mi viene bene. (FG Coord-Resp - OP03 - SERV MIN)*

> *Poi io di mio arrivo da un'esperienza anche in tutela minori, per cui ero abituata a scrivere relazioni e questa cosa mi è servita. Perché sono arrivata qua e ho continuato a scrivere. Ho un'impostazione abbastanza già in questo senso. (INT SERD-IP - AS02)*

> *A me piace scrivere, faticoso perché comporta delle responsabilità, ma non mi pesa di per sé, mi pesano più altre cose. (FG SS Specialistici Adulti - AS01 - POV)*

Molti partecipanti condividono che l'attività di scrittura è un'attività che "*piace*", una delle parti più belle del lavoro che permette di raccogliere i frutti e che è legata ad emozioni di entusiasmo e soddisfazione.

> *Per me la parte della scrittura sia quando lavoravo come assistente sociale, ma anche adesso [come coordinatrice] è una delle parti più belle del nostro lavoro, perché raccoglie i frutti di quello che facciamo. Per me scrivere le relazioni al tribunale era un piacere, non era un dovere. (FG Coord-Resp - OP01 - TM)*

> *Il tema della scrittura è un tema che mi appassiona molto e su cui ho fatto anche la tesi di specialità, perché mi piaceva proprio attivarmi su questa cosa [...] perché è un pezzo di lavoro molto interessante secondo me. (FG Servizi Sociali di Base - AS06)*

> *Io devo dire che l'ho sempre vissuta bene. A me piace scrivere, mi è sempre piaciuto molto. Secondo me è un po' una delle fondamenta della nostra professione. [...] al di là della preoccupazione*

di rispettare le scadenze, però è anche gratificante. (FG SS Specialistici Area Minori e Famiglia - AS01 - USSM)

Questi vissuti positivi sono connessi per lo più ad un riconoscimento dell'utilità dell'attività di scrittura. Utilità finalizzata a dare un senso e fare ordine, ad avere un momento dedicato alla riflessione e a fare il punto sulle prese in carico di cui si scrive.

Sono soddisfatta quando comunque ho la sensazione di aver centrato un punto ed aver dato un senso a quella relazione, quindi aver colto l'obiettivo e sapere che quella relazione avrà la funzione di... quindi è un iter di percorso, dove comunque l'obiettivo è quello di mettere in luce la persona o delle proposte comunque progettuali di vita... sapere di avere anche proprio nella nostra professione di assistenti sociali aver comunque aperto su magari certi aspetti, certe dinamiche che in altro modo magari non era possibile evidenziare. (FG TS - AS01 - ANZ)

Metto ordine, condivido e così poi ridò anche un senso al progetto. [...] È quella parte in cui mi sento proprio più gratificato, dico ok, siamo assistenti sociali se riusciamo a fare da case manager e tenere il filo del discorso sia del servizio che con la rete. (FG_SS Specialistici SocioSanitari - AS03 - CPS)

Alcuni riconoscono che l'attività di scrittura è piacevole solo in determinate circostanze. Quando, ad esempio, si crede molto nella progettualità che si sta portando avanti e questa prosegue bene; oppure quando è presente un pensiero chiaro dell'operatore che si approccia alla stesura del testo e quando si è fatto un buon lavoro di condivisione e confronto in équipe.

Non so esprimermi rispetto al fatto che mi piace o non mi piace scrivere la relazione. Dipende dalla situazione, non ho un giudizio generale. Ci sono volte in cui forse il pensiero è anche più chiaro e quindi mi risulta più semplice e mi sento anche più gratificata perché riesco a esprimere ciò che voglio dire. E ce ne sono altre volte in cui è un parto e quindi ne farei volentieri a meno come operatore. [...] Quando le situazioni sono complesse e i pensieri sono più confusi, si riflettono anche nello scritto. (FG Coord-Resp - OP11 - TM)

Una buona parte dei partecipanti riporta una passione rispetto all'attività di scrittura. Segnalo qui, come già approfondito nel capitolo dedicato alla metodologia, un possibile effetto di autoselezione dei partecipanti che può aver comportato un *bias* significativo: è probabile che nella ricerca siano più rappresentati gli operatori che sono interessati al tema della scrittura, avendo deciso di partecipare alla ricerca. In ogni caso, per i partecipanti la scrittura è un'attività che appassiona, in cui "*mettere il cuore*" e in cui impegnarsi al di là del dovere e della necessità, apportando un contributo personale.

Gli operatori ci mettono molto più... mi vien da dire impegno, ma non è la parola corretta, sicuramente... ah ecco uso un termine alla Barbara D'Urso... ci mettono molto più cuore... nel senso che c'è questa percezione qui e quindi forse paradossalmente si lavora meglio. (FG TS - AS06 - SFD)

Io ci ho sempre messo anche un po' del mio, qualche cosina... non se ne sono mai accorti al consiglio di amministrazione, ma io gli ho sempre messo un piccolo disegnino in fondo perché vabbè, lo trovo un modo... che deve essere anche qualcosa di mio personale quello che io sto scrivendo. Parlo della relazione di settore, quindi non è una relazione molto più formale o più... Però è importante. Sì, io questo l'ho sempre ritenuto un lavoro difficile nel senso che non è una cosa facile, non è una scrittura così tanto per raccontarcela su... (FG TS - AS02 - SFD)

Dai dati emerge come i vissuti positivi siano associati per lo più ad un piacere generale per la scrittura del professionista, anche in ambiti personali e privati.

> *[Quella relazione] è bellissima, proprio come leggere un libro, la leggi tutto d'un fiato e non perché l'ho scritta io eh... poi a me piace scrivere, mi è sempre piaciuto. Io scrivo per qualsiasi cosa, quindi... sto anche scrivendo un libro. (FG SS Specialistici Area Minori e Famiglia - AS04 - TM)*

Un vissuto emerso è legato alla gratifica che l'attività di scrittura comporta, non come mero compito amministrativo, ma come strumento per rappresentare il percorso e per generare una condivisione e un sapere comune in équipe che possa portare ad una crescita professionale.

> *Per noi il punto di svolta è stato proprio quando si è chiarito che lo scrivere non era un mero compito amministrativo, ma era rappresentare quello che è il percorso del paziente, la situazione della persona, proprio un mettere nero su bianco quello che facciamo tutti i giorni e che quindi non spetta a me, non spetta a te, è una cosa di tutti. E qui c' è stato veramente il cambiamento, nel senso che allora non c'erano più i pezzettini da incollare uno all'altro ma c'era proprio la condivisione delle valutazioni, delle osservazioni e quindi veramente la stesura di un pensiero comune. [...] È sicuramente faticoso, ma è molto gratificante perché c'è proprio una crescita nell'équipe. Quando noi finiamo una relazione, ci sembra veramente di aver raggiunto un pezzettino di sapere comune. (FG_SS Specialistici SocioSanitari - AS06 - SERD)*

È presente inoltre un'area di vissuti positivi che esprime l'interesse dei professionisti verso questa attività per la dimensione di scrittura delle storie di vita delle persone e per l'opportunità di poter leggere e rileggere documenti che le racchiudono.

> *Fare una buona relazione, soprattutto un'indagine della procura, una prima relazione che ti inquadra in un dato modo la situazione, per me è sempre stato molto interessante ed è molto bello leggere, mi piaceva rileggere poi le relazioni col senno di poi. (FG Coord-Resp - OP05 - TM)*

> *Ma guarda, a me non dispiace scrivere relazioni, perché io, in generale, sono molto interessata alla vita delle persone. Ogni persona ha una vita diversa, no? Mi interessa, è una delle cose più interessanti che ci siano. (INT UEPE)*

Un ultimo vissuto positivo è connesso alla sensazione liberatoria provata dagli operatori dopo l'invio del report.

> *Quel momento quando mandiamo le relazioni è molto liberatorio di solito. (FG SS Specialistici Area Minori e Famiglia - AS01 - USSM)*

> *Io vivo molto il momento della relazione come liberatorio perché [...] finalmente quella roba lì se la becca anche il giudice, se la sente anche il giudice e una decisione se la prenderà anche lui, no? Perchè nel mentre noi secondo me siamo chiamati a prendere venticinque decisioni e il giudice ne prende una. (FG SS Specialistici Area Minori e Famiglia - AS04 - TM)*

> *Io amo scrivere le relazioni, se dovessi parlare del sentimento che provo nella scrittura, è proprio liberatorio, mi sento proprio meno appesantita (FG SS Specialistici Area Minori e Famiglia - AS04 - TM)*

I partecipanti ai *focus group* riportano inoltre come la scrittura generi un mix di emozioni, spesso a cavallo e intrecciate tra queste positive appena descritte e quanto si riporta di seguito connesso ad un vissuto generale di fatica.

> *Io, quando facevo l'assistente sociale, non amavo molto fare le relazioni un po' perché forse lo scrivere non è esattamente nelle mie corde. E un po' perché trovavo delle difficoltà, [...] lo ritengo un lavoro molto difficile. (FG Coord-Resp - OP02 - BASE)*

> *Emotivamente parlando devo dire che è proprio un mix di emozioni quello che provo quando scrivo una relazione. Perché io credo molto in questo strumento, sono riuscita a far ottenere delle cose importanti per delle persone. Quindi credo molto nel fatto che bisogna veramente dedicarsi a quel momento lì, anche se a più riprese, perché può sembrare che ci si distrae. Invece no, perché c'è tanta riflessione, almeno per quel che mi riguarda, rispetto a quello che voglio mettere e ai termini utilizzati. Siamo riusciti ad ottenere delle cose e questo mi ha gratificato tantissimo e quindi credo che sia uno strumento veramente potente concedetemi questo termine (FG SS Specialistici Adulti - AS02 - POV)*

Tanti assistenti sociali condividono che scrivere è faticoso di per sé, è difficile, è impegnativo e a volte risulta un peso.

> *Aprire il foglio bianco e scrivere la relazione... panico, soprattutto le prime relazioni al tribunale, era davvero impegnativo... (FG Coord-Resp - OP05 - TM)*

> *È un momento per me, la scrittura, faticoso. Io amo scrivere, ma allo stesso tempo mi viene faticoso, quindi ci metto tanto, uso tanto tempo per scrivere. Rileggo tanto. Quindi ogni parola è bene pesata, soppesata. Quindi mi occupa tanto tempo. Assolutamente sì. (FG SS Specialistici Area Minori e Famiglia - AS05 -TM)*

Il punto di vista di un responsabile su questi vissuti restituisce come spesso siano legati ad una inesperienza o ad un senso di inadeguatezza.

> *Ma diciamo che molte volte esprimo ai miei colleghi coordinatori responsabili un po' la mia amarezza, il mio scoraggiamento, perché perdiamo ancora un'occasione di valorizzare uno strumento della nostra professionalità. Ecco quindi io vedo che nelle colleghe che non fanno parte della tutela c'è questa paura dello scrivere per cui se arriva la relazione per il tribunale ordinario perché c'è una qualsiasi cosa... oddio, devo scrivere una relazione... dico ce la potremo fare, no? (FG Coord-Resp - OP04 - TM+BASE)*

Alcuni riconoscono di avere un blocco nella scrittura, specie all'inizio della stesura di un testo o in certe circostanze.

> *Allora a me piace scrivere in generale. Mi è sempre piaciuto scrivere. È solo che sono un po' come dire ciclotimica nella capacità di scrittura ossia c'è il giorno che inizio a scrivere se decido e adesso scrivo e invece c'è il giorno che sono inversa... che proprio sono lì a guardare lo schermo e che mi incarto (INT SERD-IP - AS01)*

> *Nel mio lavoro credo che la scrittura delle relazioni sia quello che ancora mi mette un po' più in difficoltà perché comunque racchiude un lavoro fatto di tanti incontri tante, tante cose. Faccio sempre un po' fatica ad iniziarla. Poi quando la inizio è fluido, però il blocco iniziale... dovermi mettere lì a scriverne quattro in un giorno, è ancora faticoso. (FG SS Specialistici Area Minori e Famiglia - AS02 - TM)*

Altri, che non riescono a scrivere come vorrebbero, riconoscono di possedere scarse capacità di scrittura, difficoltà nella cura della forma e lentezza nell'elaborazione del testo, anche legata a poca esperienza e pratica.

> *Nel senso che io ho in mente da laureata, dopo tre mesi, catapultata in un comune a lavorare, il foglio bianco della relazione da girare alla tutela e che poi deve andare in tribunale. Ce l'ho proprio in mente quel panico e lo rivedo nei loro occhi [dei colleghi più giovani]. Ed è proprio una mancanza di allenamento. (FG Coord-Resp - OP10 - SAD+EDU)*

> *Ci sono anche difficoltà o spiacevoli sensazioni nel fare la relazione, connesse appunto alla capacità di scrittura e alla difficoltà nel riportare quello che si ha in mente. [...] Sebbene non mi dispiaccia scrivere, tuttavia mi rendo conto che non sono diciamo un giornalista o comunque non ho delle grandi capacità e pertanto devo fare i conti con questo. E questo ovviamente me lo eviterei. Ma non si può evitare proprio perché è uno strumento professionale. (FG SS Specialistici Adulti - AS03 - DIS)*

La fatica sembra emergere inoltre quando come operatori non si riesce a tradurre nel testo il proprio pensiero. Questo è fortemente connesso alla sensazione che quanto non si riesce a scrivere nel testo è come se non fosse stato fatto agli occhi degli altri soggetti e degli altri operatori.

> *Io posso aggiungere che trovo questo momento molto faticoso. È molto difficile proprio perché faccio fatica. Io vorrei scrivere una relazione oggettiva il più possibile, ma nello stesso tempo è come diceva forse qualcun'altra è impossibile in certi momenti. (FG Servizi Sociali di Base - AS04)*

> *Io non ce la farò a fare questo. Non ce la farò. E poi subentra poi tutta la fatica e la frustrazione, la rabbia, perché il lavoro è stato fatto. Ma poi è come se non venisse fatto. Perché lo strumento per cui si vede che è stato fatto un lavoro è la relazione. Quindi insomma è faticoso. (FG SS Specialistici Area Minori e Famiglia - AS05 - TM)*

Connesso a quest'area è il timore delle rivendicazioni dell'utenza su quanto viene riportato nel testo e la preoccupazione che possa esserci un "accanimento" contro quanto esposto o delle ripercussioni, anche a livello fisico personale.

> *Però un aspetto che preoccupa molto adesso è l'aspetto dell'accanimento di certa tipologia di utenza su tutti gli aspetti legali e questo ci fa vivere molto male tutto, anche la scrittura di un diario, perché nel momento in cui c'è un accesso agli atti e tu non sai bene come comportarti. Diciamo che viene vissuto con più angoscia rispetto al passato perché le persone si sono parecchio incattivite. (FG Coord-Resp - OP01 - TM)*

> *A me le gomme del motorino me le hanno bucate. Ho anche subito minacce... [...] I ragazzi sono molto agitati, diciamo, lo sono sempre di più, quindi dobbiamo tutelarci su questo. Sono d'accordo con le colleghe, senza che diventi un servizio sociale difensivo, che secondo me è una deriva che non dobbiamo prendere, però è giusto anche tutelarci, assolutamente. (FG SS Specialistici Area Minori e Famiglia - AS01 - USSM)*

I partecipanti esplicitano poi vissuti d'ansia, angoscia, frustrazione e rabbia connessi al compito e alle scadenze da rispettare.

> *[Scrivere] è sicuramente la parte più complicata per me. Mi trovo appunto a scrivere tante relazioni in poco tempo e con le scadenze che comunque ti fanno sentire... noi non sempre riusciamo a rispettarle, purtroppo. (FG SS Specialistici Area Minori e Famiglia - AS01 - USSM)*

> *Mi prendo tutto l'entusiasmo di OMISSIS e grazie perché stasera invece io sarò di scrittura perché mi sono portata il lavoro a casa e quindi cercherò di usare il tuo entusiasmo perché invece il*

momento della scrittura per me è molto faticoso. [...] La fatica la sentiamo soprattutto quando poi ci sono queste scadenze. (FG SS Specialistici Area Minori e Famiglia - AS05 - TM)

La fatica è inoltre legata alla mancanza di tranquillità e concentrazione, alle continue interruzioni e all'assenza di un tempo dedicato all'attività di scrittura.

Capisco molto bene questa fatica e anche io sono la prima che alle volte ho necessità di dovermi portare il lavoro a casa, perché almeno sono in un ambiente un pochino più tranquillo, dove non ho quello che viene ogni cinque minuti a chiedere... proprio perché l'importanza della relazione richiede attenzione, no? E sul lavoro alle volte è difficile... (FG TS - AS03 - SFD)

La fatica che trovo principalmente è la continua interruzione nella pratica quotidiana che vale su tutto e per di più con le relazioni. Tante volte è difficile prendersi quell'ora di tempo, quella mezz'ora, quei dieci minuti dove fai solo quello, e non altro perché inizi che ti chiamano al telefono, entrano in ufficio, ma io ho bisogno e c'è la persona e ti devo chiedere solo una cosa veloce e suona il telefono, il cellulare, il telefono e il cellulare insieme...[ride] [...] iniziare a scrivere e poi fermarsi, riprendere il filo, ricominciare, quello diventa veramente faticoso. (FG_SS Specialistici SocioSanitari - AS04 - CPS)

Per me scrivere la relazione è il momento più difficile in assoluto. Non tanto per l'atto di scriverla, ma perché comunque richiede una serie di congiunzioni. Devo avere il tempo comunque fisico di mettermi al computer, quindi evitare che suoni il telefono, aver già fatto tutte le urgenze della giornata e quindi mettermi dire ok, un paio d'ore le dedico a fare quello. (FG Servizi Sociali di Base - AS03)

Molti sono gli interventi poi che sottolineano le fatiche organizzative e i carichi di lavoro elevati che comportano uno scarso tempo a disposizione da dedicare alla scrittura.

È un'attività molto consistente, ma è un servizio che c'è pochissime ore alla settimana, quindi il carico è tanto e il bisogno tanto. E quindi bisogna concentrare il tutto. (FG TS - AS08 - ASST DIS)

È difficile, è difficile. Poi sicuramente il carico di lavoro non aiuta perché è veramente... io da quando sono qua, dopo quasi due anni, nell'ultimo periodo abbiamo un carico di lavoro che è esponenziale, sempre di più. Arrivano segnalazioni... c'è una muraglia di cartelle [le mostrano sulla scrivania]. (FG_SS Specialistici SocioSanitari - AS04 - CPS)

Tutto sta nel trovare il momento giusto perché siamo sempre tutti quanti presi da tanto lavoro. Io sono part-time per cui devo cercare di conciliare gli orari di lavoro, il mio con quello dei colleghi, gli impegni che abbiamo, riunioni di equipe. E quindi delle volte, quando hai scadenze e poco tempo a disposizione è un po' un peso, perché poi quando ti metti con il collega a confrontarti a condividere poi un pensiero comune il tempo va via. (FG_SS Specialistici SocioSanitari - AS01 - SERD)

Guarda a me personalmente non mi dispiace [scrivere]. [...] Nel senso va fatto e non ho problemi. Ovviamente il problema vero e proprio è il tempo. (INT SERD-IP - AS02)

A volte in comune si è un po' allo sbaraglio, nel senso che siamo un po' come dire uffici di prossimità, per cui non è semplice, non è proprio semplice trovare il tempo. (FG Servizi Sociali di Base - AS05)

Calzante a proposito di come le fatiche organizzative rendano pesante un'attività di per sè piacevole e gratificante è una similitudine portata da una partecipante: "*scrivere è come cucinare*".

A me piace scrivere, purtroppo si è sempre impiccati dall'urgenza. La fatica è legata a quello, al tempo. Ma è come la cucina per quello che mi riguarda. A me piace cucinare, però una roba è cucinare, tranquilla, d'estate, quando sei in vacanza, magari verranno degli amici a cena... e un'altra roba è cucinare tutti i santi giorni. Anche stasera la metro si blocca, arrivi tardi... È la stessa roba. E peraltro anche sotto altri aspetti, secondo me ha dei parallelismi. Comunque la cucina è un veicolo di comunicazioni di vario genere. [ride] (INT SERD-IP - AS01)

Molta fatica è poi connessa alla complessità delle storie di vita che si incontrano e dei percorsi di accompagnamento nei servizi per cui c'è necessità di elaborare *report* particolarmente lunghi e densi di informazioni.

> *La fatica che io invece riscontro è, appunto non dovendole scrivere con così tanta frequenza, mi ritrovo a scrivere dei "mappazzoni" che mi rendo conto che alle volte sono anche un po' noiosi, magari per il servizio, però sono tanti elementi, magari molto importanti, che secondo me vanno riportati... quindi mi rendo conto che ad essere dall'altra parte, diventano pesanti da leggere. Quindi vorrei lavorare di più per cercare di sintetizzarle e arrivare al nocciolo un pochino prima rispetto a quello che già faccio. (FG TS - AS03 - SFD)*

Un'altra fatica è legata alla stesura di *report* di segnalazione che riportano comportamenti devianti o di trasgressione a quanto concordato o previsto e che possano andare a "*rompere*" un'alleanza con le persone.

> *Le relazioni secondo me più difficili sono quelle di segnalazione all'autorità giudiziaria rispetto alla tutela minori, perché ovviamente li vai un po' a rompere quella che è l'alleanza -formalmente eh- con i nostri pazienti perché poi in realtà è un lavoro di accompagnamento alla segnalazione, per cui insomma capita raramente però sicuramente quella è la parte un po' più difficile secondo me. (FG_SS Specialistici SocioSanitari - AS06 - SERD)*

Il momento della scrittura diventa un momento, anche per l'operatore, per accettare la realtà di alcuni percorsi che non hanno un buon esito.

> *[È faticoso] il fatto che magari tu vorresti anche salvare quello che non si può salvare. Però allo stesso tempo devi dire la verità, perché comunque un ente pubblico non può dire cavolate, no? Quindi se uno ha trasgredito ha trasgredito e va detto questo è, però dovresti nel senso cercare di infiocchettare la relazione, diciamo così non fare una cosa troppo brusca. (INT UEPE)*

Qualcuno esplicita che la relazione scritta risulta faticosa quando è la relazione interpersonale ad essere faticosa: lo scritto è allora "*il riflesso*" di quello che succede nella pratica professionale.

> *Per me è faticoso quando le relazioni, in entrambi i sensi, sia la scrittura che il rapporto con la persona, sono faticosi. Quando non si riesce a esplicitare in modo decentemente chiaro la domanda. E allora lì è faticoso tutto, anche scrivere. La relazione è un po' il riflesso di quel che succede in generale con il paziente secondo me, sia nei contenuti sia nella pratica (INT SERD-IP - AS01)*

La fatica può essere connessa inoltre alla necessità di ricostruire una presa in carico precedente o di elaborare un pensiero sulla situazione, specie se non ancora condiviso in *équipe*. Alcuni partecipanti riportano infatti che la fatica è maggiormente presente quando non ci si sente sicuri come operatori dei contenuti che si vanno a inserire nel testo, in termini di informazioni o di valutazioni.

> *A me piace scrivere, ma non sempre mi trovo a mio agio. La differenza sento che la fa quanto metodo e chiarezza e insomma quanto pensiero c'è stato prima e quindi quanto già è rielaborato il pensiero per poterlo scrivere. Altrimenti serve fermarsi e riflettere, possibilmente non da soli ma con altri. (FG Coord-Resp - OP07 - TM)*

> *È faticoso ricostruire alcune cose, per esempio nel caso di persone conosciute dal servizio che invece tu magari conosci da poco. [...] È abbastanza facile quando credi molto in quello che scrivi secondo me. Se tu ci credi tanto, credi che veramente quella persona che partecipa attivamente al*

progetto, ci mette il cuore, si fida di te, allora è abbastanza facile farla. (FG SS Specialistici Adulti - AS02 - POV)

[Faccio fatica] se ho delle scadenze che devo farla per forza in quel momento, ma non ho fatto in tempo a raccogliere tutti gli elementi. (FG Servizi Sociali di Base - AS01)

Viene riconosciuto inoltre come le relazioni più impegnative siano quelle, soprattutto in area minori, che comportano un'assunzione di responsabilità nei confronti di un soggetto terzo, come l'Autorità Giudiziaria, a cui l'operatore deve raccontare, spiegare, motivare e argomentare le sue valutazioni.

Mi ricordo che le relazioni scritte per il tribunale erano relazioni che raccontavano, spiegavano... mandavano insomma l'indagine sociale. Quindi, ecco come dire già la richiesta del Tribunale é una richiesta impegnativa che presuppone una certa assunzione di responsabilità, una valutazione, un'osservazione, un approfondimento della situazione e quindi pensavo venendo qui che per me le relazioni complesse e difficili da fare erano quelle là. (FG Servizi Sociali di Base - AS07)

Infine i vissuti emotivi degli operatori vengono legati ad una dimensione di riflessione su un piano etico-deontologico rispetto al senso di responsabilità per la rappresentazione che si veicola con le proprie parole.

Rispetto alla parte più emotiva di come mi sento quando scrivo una relazione in realtà dipende da che tipo di relazione devo scrivere... perché comunque inevitabilmente quello che io scrivo dà un'impressione a chi la legge. E quindi sento la responsabilità del cercare di essere il più oggettiva possibile in quello che cerco di mandare all'altra persona, perché comunque non sto scrivendo di me, ma sto scrivendo di un'altra persona no? Quindi evitare di creare magari dei pregiudizi in chi legge, perché inevitabilmente quando io ricevo le relazioni di segnalazione mi faccio un'idea di chi può essere quella persona e della sua storia di vita.(FG TS - AS03 - SFD)

5.3.2 Le opinioni degli operatori: idee, giudizi e pensieri sulla scrittura professionale

Il presente paragrafo è dedicato alle opinioni dei partecipanti ai *focus group* sull'attività di scrittura dei report. Le opinioni sono state organizzate per aree tematiche affini che ricomprendono le riflessioni sulla scrittura come strumento dell'assistente sociale, come competenza dell'assistente sociale, come riflesso dell'azione professionale, come occasione per riflettere e comunicare e sul paradosso della scrittura.

A queste opinioni si integrano due significative aree di confronto: quando le relazioni "*vengono bene*" e se i report di servizio sociale devono essere oggettivi.

5.3.2.1 La scrittura come strumento dell'assistente sociale

La scrittura viene riconosciuta come uno strumento essenziale del lavoro, oltre che specifico della professione dell'assistente sociale.

> *Io penso che sia davvero fondamentale scrivere e scrivere bene. (FG Coord-Resp - OP06 - TM)*

> *La scrittura è la parte secondo me fondamentale del nostro lavoro. (FG SS Specialistici Area Minori e Famiglia - AS01 - USSM)*

> *Secondo me [scrivere] è una delle fondamenta della nostra professione. (FG SS Specialistici Area Minori e Famiglia - AS01 - USSM)*

> *Secondo me la scrittura è uno strumento fondamentale del lavoro sociale e quindi dovrebbe essere molto più attenzionato dalla formazione e dai vari contesti di lavoro. (FG Coord-Resp - OP07 - TM)*

Secondo una partecipante l'importanza dei report si può dedurre anche da come sia utilizzato in modo oculato, soprattutto rispetto al passato, solo in determinate circostanze che lo richiedono e prestando molta attenzione ai contenuti che vengono così comunicati all'esterno.

> *Sicuramente credo che rispetto al passato se ne scrivono meno di relazioni. Prima vi era forse anche un abuso di questo strumento, secondo me, tant'è che ancora diversi cittadini magari un po' cronicizzati rispetto a quella che è l'attenzione dei nostri servizi, pretendono... credo che sia stato fatto nel tempo un lavoro proprio per evitare di scrivere troppo, anche quando non era necessario. (FG SS Specialistici Adulti - AS02 - POV)*

Il confronto sulla scrittura fa emergere come ci siano strumenti che sempre più vengono utilizzati in sostituzione della relazione sociale scritta, come le telefonate e le *e-mail*. I partecipanti colgono a proposito delle potenzialità in termini di velocità e facilità, ma anche delle criticità per la minor cura con cui si elaborano queste comunicazioni e per la maggior facilità con cui si disperdono.

> *[Lo strumento del report], vuoi anche per i diecimila canali di comunicazione che abbiamo, a partire dalla mail dove a volte abbozziamo, parlo della mia esperienza, anche delle relazioni in fondo, camuffate da messaggi da mail. Però snaturiamo o rischiamo di snaturare lo strumento in*

quanto tale. E magari lo disperdiamo in questo grande mare di comunicazioni che abbiamo. (FG SS Specialistici Adulti - AS03 - DIS)

Il modo di lavorare nei servizi negli anni è nettamente cambiato. Si scrive molto di più, anche banalmente con l'utilizzo delle mail e delle pec. Quindi sicuramente c'è un'esposizione molto più alta rispetto a tempo fa, un altro modo di scrivere. (FG SS Specialistici Area Minori e Famiglia - AS03 - TM)

Lavoriamo molto di più tramite mail o tramite telefono. Quindi la relazione è sì più marginale, più dedicata ai casi, un po' più complessi che hanno bisogno di un'attenzione in più dal punto di vista giuridico. Poi per il resto lavoriamo tanto tanto col telefono (FG_SS Specialistici SocioSanitari - AS02 - OSP)

Per me la mail risulta l'unico strumento più facile, più immediato per tenere traccia e anche un po' per tutela sia nostra come servizio del dire "io comunque ho scritto", c'è traccia che questa roba a te servizio piuttosto che a te, avvocato, amministratore di sostegno, io l'ho segnalata. Perché mi risulta difficile invece dover pensare a scrivere una relazione... che ne condivido anch'io la finalità, perché comunque è un documento più formale che rimane. (FG TS - AS03 - SFD)

Diciamo che piuttosto utilizzo magari una mail di aggiornamento rispetto a una relazione. Questo mi sembra molto più utile e molto più snello rispetto a impostare una relazione da capo. [...] Riesco a fare anche altro... se dovessi scrivere relazioni per tutti gli aggiornamenti... No, toglierebbe lavoro e tempo ad altro che secondo me il tempo è limitato, quindi capiamo come gestirlo al meglio, punto. (FG SS Specialistici Adulti - AS01 - POV)

D'altra parte qualcuno evidenzia come il report sia uno strumento che garantisce la documentazione del percorso in modo più istituzionale, "*lasciando più traccia*" e assicurando una memoria.

La differenza è proprio anche la memoria del percorso che stiamo facendo insieme. Nel senso che mi sono ritrovata a volte a dire "io devo mettere questo per iscritto, perché so per certo che in questa maniera verrà allegata nella cartella del paziente e si terrà traccia comunque di questo evento o di questa proposta che è stata fatta". Insomma da questo punto di vista la caratteristica un po' più istituzionale che ha la relazione tutela di più il servizio scrivente, lascia un po' più traccia. (FG TS - AS01 - ANZ)

Questa funzione di memoria del report viene anche individuata dai partecipanti come funzione a servizio e a favore delle persone nella ricostruzione della propria storia personale, specie in traiettorie biografiche complesse, riconoscendo il testo come una sorta di "*documento di identità*".

A volte mi succedeva anche in passato in tutela minori di prendere in mano delle relazioni iniziali del percorso e rileggere coi ragazzini che erano cresciuti e mi chiedevano: "Ma perché mi hai allontanato?", "Io no... perchè il tribunale ti ha allontanato dalla famiglia..." e rileggevamo insieme dei pezzi di relazione. Perché la relazione scritta è proprio documento di identità. Qui con gli adulti quello che ti capita e che succedeva anche in psichiatria è che sono utenti senza storia nel senso che loro perdono i pezzi per tanti motivi... li rimuovono, li dimenticano, hanno vissuto tanto, intensamente, per cui delle cose si perdono. Però quando c'è una relazione scritta del passato che ritrovi in cartella e magari condividi con loro, anche a loro suscita un pensiero... l'autobiografia, la capacità di scrivere, ma anche la biografia che noi scriviamo degli utenti. È una cosa che secondo me è interessante. (FG Servizi Sociali di Base - AS06)

Viene riconosciuto come la scrittura racchiuda una grande responsabilità, anche per tutelare la riservatezza e il rapporto di fiducia con la persona.

Poi vi assicuro che non ci tiriamo indietro. Ci mettiamo sempre la faccia. Le nostre responsabilità ce le prendiamo, io più volte purtroppo ho dovuto scrivere cose che hanno lasciato ragazzi in carcere.

Li hanno lasciati in carcere ragazzi, quindici anni in carcere in ventotto metri quadri, sedici ore al giorno...cioè di che cosa stiamo parlando... però è il mio lavoro e lo faccio con attenzione (FG SS Specialistici Area Minori e Famiglia - AS01 - USSM)

La scrittura è uno strumento "potente" perchè restituisce valore al ruolo di accompagnamento dell'operatore, ma soprattutto attraverso la cura del linguaggio esprime il rispetto verso le persone con cui si lavora.

Io credo che la scrittura è uno strumento potente, cioè uno degli strumenti che abbiamo ma per dar valore anche al lavoro fatto. [...] Ritengo però come dicevo che davvero lo scrivere è anche un segno di rispetto nei confronti delle persone con cui stiamo lavorando, quindi con le famiglie con cui stiamo lavorando, quindi va veramente soppesato. Quello che andiamo a scrivere non è "La mamma non si è comportata bene", ok? Scrivo: "Determinate azioni non sono andate in quella direzione", ma cerco di motivarle, quindi c'è tanto, non è che scrivo punto, c'è spesso un lavoro grande dietro. (FG SS Specialistici Area Minori e Famiglia - AS05 - TM)

Il tema della responsabilità si accompagna nelle parole dei partecipanti a quello del potere, inteso come capacità di incidere sulle traiettorie di vita e dei percorsi di aiuto delle persone che si rivolgono ai servizi sociali. Più partecipanti riportano, ad esempio, come l'assistente sociale abbia un potere di influenzare le decisioni del giudice attraverso la scelta delle parole da inserire nella relazione scritta trasmessa all'Autorità Giudiziaria.

Abbiamo un potere forte se sappiamo utilizzare le parole. Abbiamo un potere forte anche nei confronti del giudice. (FG SS Specialistici Area Minori e Famiglia - AS04 - TM)

Perché comunque c'è bisogno di avere un pensiero dietro, comunque devi far arrivare il giusto messaggio. Perché poi dalla tua relazione vanno le sorti delle persone sia in termini di libertà che di diritto a esercitare comunque il proprio ruolo genitoriale o quant'altro. (FG_SS Specialistici SocioSanitari - AS01 - SERD)

La relazione è l'unico modo con il quale secondo me abbiamo il potere tra virgolette, cioè nel senso è l'unico modo con il quale il giudice può cambiare idea sulla situazione sia in senso positivo che negativo. Ed è un grande potere rispetto ai nostri utenti che loro possono anche fare una serie di cose... ma se tu non sei capace di trascriverle bene, evidenziare un'evoluzione... questa in un tribunale non arriva. E uguale invece se una famiglia non si attiva, c'è sempre un costante stato di pregiudizio e non sei capace di trasmetterlo al tribunale, quel minore è all'interno della famiglia con dei supporti insufficienti e ci rimane. Per cui secondo me è una grande responsabilità la scrittura che ha il servizio sociale. Adesso parlo dell'area minori. (FG Coord-Resp - OP06 - TM)

Il potere di influenzare l'andamento delle progettualità attraverso i propri scritti viene riconosciuto dagli assistenti sociali partecipanti anche in riferimento alle scelte politiche di stanziamento delle risorse, ad esempio rispetto all'erogazione di contributi economici negli Enti Locali.

Ma se lo penso, anche in passato avendo lavorato in dei comuni, il proporre anche in giunta lo stanziamento di un contributo straordinario per una famiglia piuttosto che in un'altra legata a un progetto o ad un altro, è una bella responsabilità in termini del cosa vado a proporre alla giunta e come spende dei soldi dei cittadini, fondamentalmente no? Se penso banalmente più alla questione economica. (FG Coord-Resp - OP06 - TM)

La relazione sociale scritta richiede inoltre, secondo alcuni, di andare oltre la compilazione e l'inserimento di alcune informazioni come prassi e adempimento burocratico - come ad esempio per le schede di raccolta dati - mettendo in moto una componente emotiva personale e professionale.

> *Secondo me si devono fare due ragionamenti diversi... si è un pezzo che magari la burocrazia ti chiede però c'è qualcosa in più rispetto ad una scheda di segretariato in SISA piuttosto che una domanda di RST... [...] Secondo me [una relazione sociale è] quando ci metti anche il cuore, oltre che alla professionalità, all'uso di una terminologia tecnica e tutto quanto. C'è una componente comunque emotiva che ti permette di utilizzare oltre ad una terminologia tecnica, anche un modo di scrivere le cose in maniera diversa. (FG SS Specialistici Adulti - AS02 - POV)*

Questo rivela anche una "discrepanza", sottolineata da una partecipante, tra la dimensione soggettiva dell'operatore e le modalità di scrittura con cui si è soliti scrivere. L'utilizzo di frasi fatte e, ad esempio, della forma impersonale vengono apprese come formalità e sorta di buone maniere nel rivolgersi a determinati destinatari, ma offuscano la responsabilità personale individuale dell'operatore.

> *Ricordo di avere un po' appreso dalle colleghe, anche come scrivere, proprio la forma "lo scrivente, il servizio"... tutta questa formalità, perché in qualche modo stai scrivendo all'autorità giudiziaria. Quando in realtà poi comunque sei tu che scrivi, quindi anche parlare degli operatori in terza persona, quando poi sei tu che hai fatto delle cose da un lato ti aiuta a prendere un po' le distanze e ad assumere quel ruolo istituzionale, autorevole in qualche modo, ma dall'altra parte comunque la responsabilità è sempre tua, sei tu che firmi, che scrivi e quindi c'è un po' questa discrepanza. (FG SS Specialistici Area Minori e Famiglia - AS03 - TM)*

La scrittura come strumento professionale richiede infatti di esporsi come professionista, esprimendo delle valutazioni ed esponendosi a potenziali rischi di contestazione.

> *Io credo che la difficoltà di scrivere relazioni complesse è mettere per iscritto la valutazione, il processo con cui si è arrivati a farla, ed eventualmente la tua opinione, perché spesso succede che hai i primi due pezzi, ma quando poi devi fare le conclusioni, quindi chiedere, definire, dare un parere professionale, diventa molto complesso. (FG Servizi Sociali di Base - AS06)*

> *Il problema è sempre il definire il processo, focalizzare il progetto, proporre la motivazione del perché vogliamo arrivare a quel punto lì ed esporsi. [...] L'altro che legge può irritarsi, può non capire, non cogliere... Io trovo che la scrittura sia un momento complicato. (FG Servizi Sociali di Base - AS06)*

D'altra parte il *report* può essere uno strumento per tutelarsi come professionisti e di conseguenza per tutelare la persona, controllando quanto viene comunicato all'esterno.

> *Credo che in realtà la relazione scritta un po' ci protegge perché rimane lì e [i componenti della giunta] si devono confrontare con quelle informazioni lì. E se devono chiederne altre hanno bisogno di formulare loro una richiesta scritta a me per approfondire. (FG Servizi Sociali di Base - AS06)*

> *Se tu metti che hai fatto dieci incontri con la famiglia, due con il minore, sei andato a scuola, hai fatto quattro domiciliari dai un senso del percorso di lavoro che hai fatto e ti tutela. Se anche la definizione o la sintesi progettuale che hai fatto può essere giusta o sbagliata per carità, però tu il lavoro con la famiglia l'hai fatto. (FG Servizi Sociali di Base - AS06)*

Viene riconosciuto inoltre come lo strumento della scrittura richieda di mettersi nei panni del destinatario, con uno sforzo di immedesimazione empatica, come nell'esperienza riportata da una

partecipante per cui ha svolto prima un ruolo per cui produceva dei report e poi si è trovata a riceverli e ad accorgersi di quali informazioni fossero davvero necessarie..

> *Io ricordo un momento preciso in cui mi sono messa a riflettere sulle relazioni. Io ho fatto degli abbinamenti per l'adozione insieme al giudice onorario, mentre prima scrivevo le relazioni sulla coppia che faceva domanda d'adozione. Quando mi sono messa a leggere le relazioni dei colleghi per valutare l'abbinamento mi sono accorta di come scrivevo io le relazioni al tribunale. È chiaro che chi legge è diverso da chi scrive. Che le informazioni che mi servivano magari non c'erano, c'erano delle altre informazioni che non erano utili e mi mancava invece... poi la confusione emotiva, anche perché poi noi le vedevamo le coppie con il giudice onorario per abbinarlo al bambino che avevamo in mente noi perché doveva andare in adozione, possibilmente in quella famiglia o nel gruppo delle famiglie. Quindi davvero è un processo quello della scrittura e di chi legge, secondo me molto interessante per noi. (FG Servizi Sociali di Base - AS06)*

5.3.2.2 La scrittura come competenza dell'assistente sociale

La scrittura viene poi riconosciuta come competenza essenziale dell'assistente sociale e condizione base del lavoro che necessita sia di formazione che di allenamento ed esperienza. Altrimenti essere assistente sociale e non saper scrivere è "*come avere la patente e non saper guidare*".

> *È proprio una questione culturale. E allora chi sa scrivere sa scrivere, poi apprende ad affinare i contenuti eccetera. Ci sono dei livelli che in un'università non possono essere accettati. Cioè se poi dopo penso che un ragazzo andrà appunto a lavorare in un contesto in cui potrebbe trovarsi a scrivere a un tribunale, cioè, non posso pensare... Vabbè, magari lo metto in un'area... no. Una persona deve saper scrivere per lavorare in un ufficio pubblico. Io sono particolarmente [dura] sull'argomento. Molto però... insomma, lo ritengo una condizione. È come non avere la patente e guidare. Cioè, è la stessa cosa. Un livello essenziale, esatto. (FG Coord-Resp - OP01 - TM)*

> *Ovviamente c'è a chi piace scrivere, a chi non piace scrivere, chi è bravo a scrivere, chi non è bravo a scrivere. Ma qui non si può parlare in questi termini. Si parla in questi termini se io voglio fare lo scrittore e lo faccio, non lo faccio. Ma questo è il mio lavoro. E quindi nella mia competenza c'è questa competenza. che io lo faccia in modo eccelso o che io lo faccia in un modo non mediocre, però accettabile. Fa la differenza. Però devo essere allenato in questa cosa qua, perché solo scrivendo e scrivendo in un certo modo, quindi non scrivendo come magari mi viene da scrivere il messaggio su Whatsapp. Perché purtroppo noi siamo anche vincolati da questa modalità di scrittura che abbiamo, che entrano poi anche nella nella vita professionale. Quindi se uno non è formato specificatamente a scrivere in un determinato modo, poi si trova in difficoltà. (FG Coord-Resp - OP04 - TM+BASE)*

Questa competenza specifica dell'assistente sociale viene riconosciuta in particolare in contesti di lavoro in cui è maggiormente presente un lavoro di équipe multiprofessionale, come nei servizi socio-sanitari.

> *Sì, ci rido molto perché inizialmente oddio, oramai sono vent'anni che lavoro al sert però i primi anni leggevo questa modalità un po' segretaria... non so come dire... che è molto antipatica, ma nel tempo invece devo dire che ci è proprio riconosciuta una competenza, una capacità proprio di gestire questa parte, anche concreta, insomma, che non viene facile a tutti i colleghi devo dire la verità perché tante volte mi vengono a chiedere anche se sono casi che non seguo io "ma come faccio a scrivere al giudice? Come faccio a indirizzare al comune?" per cui c'è un po' questa capacità che ci viene riconosciuta. (FG_SS Specialistici SocioSanitari - AS06 - SERD)*

Un tema di confronto significativo tra opinioni differenti degli operatori e che ha preso spazio in diversi *focus group* è relativo al rapporto tra teoria e pratica nella disciplina del servizio sociale e di come venga appresa la competenza di scrittura per la professione.

> *Uscita dall'università avrei potuto scrivere qualsiasi boiata che mi veniva veramente senza avere un orientamento, cioè degli strumenti che mi orientassero bene. Questa secondo me è la pecca, poi nel corso del tempo grazie all'interazione con i colleghi, grazie anche a un lavoro personale di approfondimento ho imparato. (FG Coord-Resp - OP11 - TM)*

Alcuni partecipanti, per lo più coordinatori o responsabili, ritengono ci sia troppa poca formazione sulla scrittura in università, soprattutto per la generazione dei più giovani operatori.

> *Per cui [la scrittura] è un'attività che mi sento che va molto curata e metto una riflessione, a questo punto generazionale, rispetto ad uno strumento, quello della scrittura, che sento invece nelle generazioni dei giovani operatori essere poco allenata nelle fasi, insomma formative. (FG Coord-Resp - OP05 - TM)*

> *Ecco, questo aspetto qua secondo me non viene trattato adeguatamente, cioè già dalla formazione ci dovrebbe essere formazione sulla scrittura, fatta in un certo modo. Quindi contestualizzata, ovviamente. (FG Coord-Resp - OP04 - TM+BASE)*

> *Bisognerebbe avere molta più attenzione su questi aspetti. Credo che in università, almeno quando l'ho frequentata io, non c'era tutta questa attenzione rispetto alla scrittura. Immagino anche per i colleghi. (FG SS Specialistici Area Minori e Famiglia - AS03 - TM)*

Questa mancanza di formazione sembra comportare, a detta dei partecipanti, un'impreparazione nella pratica che viene poi compensata nel tempo con l'esperienza, ma che limita i professionisti negli strumenti a loro disposizione, specie nel momento di avvio della carriera lavorativa.

> *Sicuramente all'università, almeno quando l'ho fatta io, non se ne è proprio parlato così tanto... Si arriva forse un po' impreparati, poi c'è tutta l'adrenalina e l'entusiasmo di chi inizia. Non si dà il giusto peso anche a queste cose. E poi si impara nel tempo però se si danno più strumenti prima, anche chi inizia a lavorare ha sicuramente un po' gli strumenti per affrontare invece le situazioni che sono sicuramente molto complesse. (FG SS Specialistici Area Minori e Famiglia - AS03 - TM)*

> *Chi inizia forse si rifugia dentro un po' a queste informazioni molto oggettive dove trovi meno possibilità di contestazioni. Ecco, però io credo che sia anche nella natura delle cose, più esperienza hai più sicurezza dovresti aver acquisito e quindi ti senti anche magari pronto ad affrontare anche i rischi che la relazione porta con sé. Perché poi le relazioni vanno in mano ai giudici, vanno in mano agli avvocati, vanno in mano alle parti e quindi sono anche oggetto di contestazione. E quindi ovviamente bisogna stare molto attenti (FG Coord-Resp - OP11 - TM)*

Questa forte rilevanza dell'allenamento pratico della competenza di scrittura tramite l'esperienza quotidiana comporta una competenza maggiore in quei contesti in cui, rispetto ad altri, la produzione di relazioni scritte è particolarmente richiesta, come nei servizi di tutela minori.

> *Secondo me, rispetto alla scrittura delle relazioni, le colleghe della tutela sono più avvezze, nel senso che gli viene chiesto appunto da mandato. [...] Mentre invece l'assistente sociale del comune non ha questo mandato, se non nelle situazioni particolari per cui deve fare un passaggio in tutela. (FG Coord-Resp - OP10 - SAD+EDU)*

Rispetto alle competenze dell'assistente sociale, un'opinione sul tema è relativa a come la chiarezza metodologica e le modalità di *assessment* siano una bussola anche poi nella stesura del *report*. In questo senso viene citata l'importanza degli strumenti di *assessment*, come ad gli strumenti del programma Pippi[3], per andare poi a costruire il testo in maniera più semplice ed efficace.

> *A me purtroppo non è stato detto nulla in Università, nonostante ho fatto cinque anni di università, triennale e specialistica, o poco... avevo fatto un laboratorio tenuto da Margherita Gallina che mi ricordo ancora perchè ci aveva fatto ragionare su i fattori di protezione e i fattori di rischio che per me è una bussola fondamentale ancora adesso nell'operato. Poi vabbè lei aveva degli strumenti super raffinati che provenivano anche da un manuale di Teresa Bertotti che avevo studiato veramente bello. Poi ovvio che nella pratica applicarlo in modo così preciso è impossibile. Però come bussola ce l'ho ancora in testa perché comunque puoi fare delle valutazioni di fattibilità di alcuni percorsi sul ragazzo per uscire dal carcere, poi c'è anche un tema di tutela della collettività, oltre che dei ragazzi. (FG SS Specialistici Area Minori e Famiglia - AS01 - USSM)*

> *Il discorso delle teorie [di riferimento] viene integrato dalle competenze un po' di ognuno... anche il lavoro che viene fatto dall'università di Padova col programma Pippi che adesso è diventato un livello essenziale e che ci dà una teoria di riferimento di servizio, diciamo più che di servizio sociale, perchè un po' anche per gli psicologi e per gli educatori, per cui forse ci si può ritrovare e anche ci sono degli strumenti che sono il mondo del bambino, eccetera, il triangolo... che sono strumenti utili che è possibile utilizzare e che forse anche questi ci portano poi in qualche maniera a far emergere dei contenuti che possiamo mettere poi nelle relazioni e che è possibile poi portare anche da questo punto di vista al giudice. (FG Coord-Resp - OP02 - BASE)*

Infine emerge in più frangenti un bisogno degli operatori di fare formazione continua su questo tema, anche partecipando a corsi specifici sulla scrittura, per rispondere all'esigenza di potenziare le competenze tecniche di scrittura.

> *Un corso sulla scrittura, l'hanno chiesto in tanti, forse si farà... per una esigenza più tecnica, proprio come scrivere una relazione, come usare i giusti termini. Beh anch'io ho fatto la [Università] Cattolica, quindi ho fatto il laboratorio sulla scrittura, e a me è piaciuto tantissimo. La maggior parte delle persone che si erano iscritte era perché hanno delle difficoltà di fatto con questa attività e volevano un primo input prima di appunto iniziare a lavorare, come infarinatura. Ma poi anche me piacerebbe fare un altro corso più specifico. E so che ci sono in realtà anche in zona altre colleghe professioniste che lo fanno nel privato. (FG SS Specialistici Adulti - AS01 - POV)*

> *Ma se penso io venticinque anni fa arrivavo dalla medesima condizione. Dopo x anni ho imparato e c'è un grosso lavoro anche personale. Non è solo un lavoro del quotidiano. Devi approfondire. Secondo me nel nostro lavoro devi continuare a formarti e a leggere. (FG Coord-Resp - OP11 - TM)*

5.3.2.3 Il report come riflesso dell'azione professionale

Alcuni partecipanti ritengono che il report possa essere individuato come un riflesso del lavoro di accompagnamento ed entri a far parte di quest'ultimo come parte integrante del lavoro.

---

[3] *Programma di Intervento Per la Prevenzione dell'Istituzionalizzazione, livello essenziale delle prestazioni (LEPS) per il sostegno alla genitorialità.*

Quando ero sul territorio la scrittura era un modo per dare valore, ma anche visibilità esterna a quello che si faceva. E quindi l'importanza di aver chiaro l'obiettivo per cui si scrive, che forse è una delle cose che a volte mancano. Si scrive per scrivere, ma non si scrive con l'idea chiara del perché, con che contenuti... E non serve scrivere venti pagine. Forse si può anche usare un po' di sintesi. Basta centrare l'obiettivo. (FG Coord-Resp - OP09 - BASE)

Stendiamo tante relazioni, dovremmo stenderne di più, ci manca spesso il tempo, però tutto passa attraverso quelle, sicuramente. (FG TS - AS08 - ASST DIS)

Questo comporta che il momento della scrittura si va ad inserire nel processo metodologico ed è sorretto da un metodo e un pensiero professionale dell'assistente sociale, ma anche da una modalità condivisa con l'équipe, laddove presente.

La relazione implica avere in mente un processo metodologico, aver fatto dei passaggi, aver fatto delle elaborazioni, avere delle competenze specifiche di settore. Per cui è un documento che implica aver svolto l'attività professionale con una coerenza metodologica che nella relazione poi diventa un po', il documento in cui metti nero su bianco. [...] Nella relazione emerge come hai svolto un dato tipo di lavoro e soprattutto la costruzione delle ipotesi di lavoro e quindi poi le considerazioni, le valutazioni. Ma la relazione non è una descrizione fattuale, implica anche far emergere il pensiero professionale che l'équipe, che l'operatore ha elaborato attorno al caso e alla situazione (FG Coord-Resp - OP05 - TM)

5.3.2.4 Stendere un report è un'occasione per riflettere e comunicare

L'attività di scrittura viene inoltre riconosciuta come occasione di riflessione per l'operatore, come un "*tempo di raccolta*" e un "*momento per fare il punto*".

La relazione non è solo un qualcosa che devi produrre, perché l'autorità giudiziaria te la chiede, ma è un modo e un'opportunità per fare chiarezza e soprattutto per riflettere. (FG Coord-Resp - OP03 - SERV MIN)

La relazione comunque l'ho vissuta anche spesso come tempo di raccolta, ovvero dopo aver fatto tutto un lavoro, quando vai a raccogliere tutto ciò che hai seminato e lo presenti a chi di competenza... (FG SS Specialistici Adulti - AS03 - DIS)

La scrittura impone di prendersi del tempo e ragionare sulla situazione, elaborando gli elementi raccolti e dandogli una forma a "*testimonianza*" e a "*certificazione*".

Sicuramente scrivere è un'occasione di riflessione, ci impone di prenderci il tempo, lo spazio, l'attenzione per ragionare su una situazione. E quindi anche raccogliere tutti gli elementi di valutazione che poi magari abbiamo in testa e non abbiamo mai dato una forma scritta, una testimonianza, una certificazione. Ci chiede di scrivere quello che noi sappiamo che abbiamo in testa. Quindi sicuramente è molto utile sia per noi per la fatica quotidiana, e anche per lasciare traccia di quello che si fa, del nostro lavoro e del percorso che ha fatto la persona negli anni. (FG_SS Specialistici SocioSanitari - AS04 - CPS)

Secondo alcuni, questa attenzione richiede un investimento e impegno specifico dell'assistente sociale a cui è richiesto di "*metterci il cuore*" e di "*lasciare una speranza aperta*".

Penso che [oltre che inevitabile] sia anche necessario [esporsi in prima persona], da un certo punto di vista, perché siamo professionisti, portiamo anche noi nell'incontro no? Per cui penso che il

valore aggiunto sia proprio questo lato umano in piu' che abbiamo. (FG Servizi Sociali di Base - AS02)

Per me fare entrare la negatività vuol dire gettare la spugna. Non sono più un assistente sociale. Se questa persona dovesse tornare da me, divento un'impiegata che ascolta quello che la persona mi sta portando. Mi lascio sempre un pochino una speranza aperta... anche se la speranza in qualche caso è molto piccola. (FG Servizi Sociali di Base - AS03)

La scrittura è inoltre un'occasione per comunicare all'esterno il ruolo e la competenza dell'assistente sociale, restituendo il valore delle proprie competenze e di quanto messo in campo con le persone seguite, "*promuovendo*" la professione e "*rendendo giustizia*" al ruolo e alle attività svolte dall'assistente sociale.

Secondo me è una parte molto importante, perché quello che si è sempre detto anche agli assistenti sociali, al di là delle relazioni, scriviamo poco di quello che è il nostro lavoro, non tanto per farci vedere, ma proprio per comunicare cosa si fa e come lo si fa. Lo si fa con un metodo. Non lo si fa perché abbiamo buon cuore e buon senso, ma c'è una preparazione, c'è una competenza. (FG TS - AS02 - SFD)

Un sacco di nostre relazioni a me capita di indirizzarle a tavoli politici. [Scrivere] è davvero penso anche un modo per promuovere la nostra professione, per far capire nel concreto quali azioni mettiamo in atto, come lavoriamo e quindi senza dubbio è un elemento che è assolutamente indispensabile in ogni pratica di servizio sociale. (FG TS - AS01 - ANZ)

Molti pensano appunto sempre al solito stereotipo. A che cosa fa l'assistente sociale, soprattutto in contesti tipo quello mio e di OMISSIS, in cui l'assistente sociale "sta con i poveri", cioè questa figura che boh non si capisce... serve a tavola il pranzo perché c'è il covid e i volontari ottantenni non vengono più a fare volontariato e tu sei lì... [...] Il fatto anche di comunicare per iscritto [...] per trasmettere che cosa fa l'assistente sociale, uno ha una laurea tipo, cosa che qualcuno ancora ignora, ma noi ridiamo... "Ah, sei giovane [...]". Anche il trasmettere il pensiero che c'è dietro un'azione, non l'arbitrarietà del do a te uno e a te zero perché tu mi stai simpatico. (FG TS - AS09 - SFD)

L'assistente sociale storicamente purtroppo... ma queste sono cose che sappiamo... è una professione che ha avuto il riconoscimento dell'ordine e dell'albo molto tardi rispetto ad altre. Se scrivo le relazioni e le firmo e racconto anche la mia valutazione come assistente sociale, faccio capire un po' il percorso... rende anche giustizia a quello che noi facciamo che spesso non si vede, specialmente in un carcere. (INT SERD-IP - AS02)

5.3.2.5 Il paradosso della scrittura tra fatica e scarso riconoscimento

Alle opinioni appena presentate si affiancano altre riflessioni che leggermente si discostano nella misura in cui evidenziano la fatica e lo scarso riconoscimento connessi alla scrittura nella professione. La scrittura viene spesso vissuta in modo faticoso dagli assistenti sociali e richiede uno sforzo e un tempo dedicato, d'altra parte è lo strumento principale con cui poter valorizzare e trasmettere il proprio lavoro, in una dinamica che una partecipante definisce paradossale.

Però non so come dire è dentro un paradosso. Cioè da una parte, quando mi confronto appunto con gli operatori della mia area, che sono una settantina in questo momento, molti di loro portano il bisogno che il proprio lavoro venga riconosciuto e valorizzato. E per me una delle forme per farlo è scrivere quello che fanno e saperlo scrivere bene. Quindi non solo quello che fanno, ma anche come lo fanno e le proposte che sono frutto del loro lavoro rispetto al percorso di aiuto con la famiglia. Quindi il paradosso è questo che quando poi gli dico, va bene, scrivi, questo diventa faticoso. Però

quale altro modo c'è per far vedere agli altri il tuo lavoro e farlo comprendere? (FG Coord-Resp - OP07 - TM)

A questo si aggiunge la fatica relativa allo scarso riconoscimento dell'attività di scrittura nel suo valore, sia da parte degli assistenti sociali stessi, che da parte di altri professionisti e soggetti che relegano all'attività di scrittura l'etichetta di "*tempo passivo*", "*una perdita di tempo*" perchè non sei a contatto con l'utenza.

[L'attività di scrittura] è vista un po' come una perdita di tempo, perché tanto devi scrivere e non sei a contatto diretto con la persona, se non fai il colloquio ma vai a scrivere progetti, a scrivere relazioni, non lavori. [...] Cioè passa un po' quest'idea della nostra professione che sia il contatto con la persona, e lo scrivere sia un'attività che solo se ho tempo la faccio. (FG TS - AS09 - SFD)

E quindi è un po' come se [il tempo dedicato al]la scrittura venisse considerato come tempo passivo, come un qualcosa che possiamo fare nei ritagli di tempo. Invece dovrebbe essere proprio calendarizzato in agenda, bisognerebbe proprio trovare del tempo e metterci un po' la testa, anche perché la scrittura è, come dicevo prima, uno strumento. (FG SS Specialistici Area Minori e Famiglia - AS03 - TM)

5.3.2.6 Quali sono le caratteristiche di un report "venuto bene"?

In risposta ad uno stimolo del *focus group* e alla richiesta ai partecipanti di trasmettere una propria relazione sociale scritta "venuta bene" per l'analisi documentaria, è emerso nel confronto quali sono gli elementi che caratterizzano i documenti venuti bene, come riportato sinteticamente di seguito.

Un primo aspetto è quando c'è una cura della forma e del linguaggio. In particolare quando il report è focalizzato rispetto all'obiettivo e contiene informazioni sintetiche ma esaustive.

> *Una bella relazione secondo me è una relazione fatta bene dal punto di vista anche della forma, quindi scritta bene con un filo logico. Ben organizzata dall'inizio alla fine nello stesso modo. Non a spizzichi e bocconi. Impaginata bene con la giusta formattazione. [...] e poi anche dal punto di vista formale è scritta bene. (FG_SS Specialistici SocioSanitari - AS04 - CPS)*

> *Penso che una relazione è scritta bene dal mio punto di vista quando è focalizzata rispetto all'obiettivo, quindi noi relazioniamo in merito a uno scopo e quindi quando le informazioni che riusciamo a trasmettere sono, dal mio punto di vista, più sintetiche possibili, ma al tempo stesso esaustive (FG_SS Specialistici SocioSanitari - AS03 - CPS)*

> *E comunque il fatto di passare a come dire un linguaggio professionale, ma semplice. Cioè spesso leggo anche delle robe che dico ma... palese [ha usato il dizionario dei] sinonimi e contrari... (FG TS - AS09 - SFD)*

Un secondo elemento è quando il report è chiaro ed accessibile nei suoi contenuti per chi non conosce il percorso fatto con la persona: chi la legge deve riuscire a cogliere e comprendere il messaggio.

> *Me ne accorgo facendola leggere a qualcun altro, magari dei colleghi. Il fatto che loro abbiano compreso quello che io voglio dire, quello che voglio raccontare, l'obiettivo che un po' ci siamo posti e che loro ritrovano, quello è già un senso di soddisfazione, cioè lo cerco un po' negli altri, chiedo agli altri un rimando... (FG TS - AS03 - SFD)*

> *Io mi metto sempre nei panni degli altri, che la legge una terza persona e che quindi non c'è stato dentro in tutto il percorso che si è fatto con la famiglia. [...]Quindi a me piace quando esce una relazione che è bella, chiara, precisa che si capisce bene anche agli occhi di chi non è stato sulla situazione. (FG SS Specialistici Area Minori e Famiglia - AS06 - CONS+ADO)*

Una relazione è venuta bene quando riesce a rappresentare il punto di vista e le valutazioni professionali, anche delle diverse professionalità coinvolte, rappresentando il servizio, al di là della positività o meno dei contenuti e degli esiti.

> *Per me la relazione bella è la relazione che porta quello che volevo scrivere, nel senso che arrivi, funziona e quindi che sia chiara proprio in quella che è la valutazione. Non tanto l'aspetto oggettivo. Infatti spesso mi è capitato di scrivere relazioni che mi hanno soddisfatta, ma completamente negative. Non era tanto su pazienti, ma proprio perché serviva a passare un certo messaggio. (FG_SS Specialistici SocioSanitari - AS06 - SERD)*

> *[La relazione è venuta bene] quando a seconda della situazione riesce a includere lo sguardo delle diverse professionalità dell'èquipe. E quindi che rappresenti allo stesso modo anche il servizio. (FG_SS Specialistici SocioSanitari - AS03 - CPS)*

Un terzo aspetto - meno citato, ma significativo - è quando il *report* è chiaro e accessibile anche per la persona di cui si parla nella relazione e diventa uno strumento per la relazione di aiuto, per dare una restituzione e per procedere nella realizzazione della progettualità, anche laddove la relazione non raggiunga l'obiettivo specifico per cui è stata scritta.

> *Poi di fatto non è che la legge solo il giudice ma anche il diretto interessato quindi sicuramente dare proprio un quadro, un po' piu' lineare, chiaro, semplice permette anche di mantenere la relazione con la persona, non necessariamente dover poi vedere gli interventi che raggiungono gli obiettivi. (FG SS Specialistici Area Minori e Famiglia - AS03 - TM)*

Un quarto aspetto è quando la relazione aiuta l'operatore a ricostruire il percorso fatto insieme alla persona - "*tira le fila*" - ed è rappresentativa e coerente rispetto alla storia della persona.

> *Io mi sono ritrovata tante volte a fare relazioni, magari di anni. E rileggerle e vabbè, tipo wow, quante cose che sono successe, quante cose che ha fatto questa persona. Quindi io stessa no, ricostruivo sì e no. Ti dà anche questa soddisfazione di dire il tempo corre, ma c'è succo qua, nella vita di questa persona e nel lavoro che abbiamo fatto. (FG TS - AS01 - ANZ)*

> *Una relazione che tira le fila anche di tutto il percorso. Mette insieme i punti di vista e anche fa vedere il percorso. Quello che si fa e magari anche in modo sintetico non dev'essere lunghissima, non è che quattro pagine è fatta bene e una di una no. Però che racchiude un po' tutto (FG_SS Specialistici SocioSanitari - AS04 - CPS)*

> *Secondo me vederlo nero su bianco, e laddove anche poi riescono questi interventi perché non è così scontato, riesce a darti sicuramente una grande soddisfazione. Dici oh è un lavoro sicuramente ben fatto che non è solo nella scrittura, ma ti permette di mettere in luce, di leggere, di vedere un po' quello che hai fatto in tutto quel tempo, insieme ovviamente ad altri operatori e alla famiglia. (FG SS Specialistici Area Minori e Famiglia - AS03 - TM)*

Un quinto aspetto e quando il *report* riesce a trasmettere storie faticose e complesse in modo poetico e umano, restituendo un racconto rispettoso e non asettico in cui sia presente la persona e la sua storia, con un'attenzione anche ai termini utilizzati. Qualcuno dice una relazione "*scritta anche col cuore*".

> *Noi lavoriamo con le storie di vita delle persone, quindi uno degli aspetti belli del nostro lavoro che alla fine noi siamo in contatto davvero con la realtà delle case popolari, con gli spacciatori, con reati, con storie di vita assurda. Quindi gente che magari faceva il direttore di banca e a causa della malattia diventa appunto senza tetto. Quindi anche riuscire a raccontare una storia che poi interessi anche l'interlocutore... che siamo anche propri dei prodotti belli dal punto di vista letterario che ci sia una poetica, un tentativo di trasmettere un racconto... (FG_SS Specialistici SocioSanitari - AS03 - CPS)*

> *Che la relazione non sia asettica... con i termini giusti corretti e a volte anche un po' tecnici, però non asettica, che tratti la storia della persona, che ci sia la persona. Ecco io ci tengo un po' a questo... (FG_SS Specialistici SocioSanitari - AS04 - CPS)*

> *Noi cerchiamo sempre a parte il termine asettico, di mettere anche una parte di umanizzazione. Questo è quello che cerchiamo di fare. (FG_SS Specialistici SocioSanitari - AS03 - CPS)*

> *E poi comunque non so come definirlo, però si vede quando una relazione viene scritta con il cuore o quando viene scritta così tanto per o in maniera fredda. (INT UEPE)*

Un sesto aspetto è quando c'è stata una buona relazione interpersonale e professionale e un buon percorso fatto insieme con la persona.

Se c'è stata una buona presa in carico e un rapporto di fiducia, a me generalmente riescono abbastanza bene. Se no, sono un po' scarne, un po' meno ricche di contenuto. (INT SERD-IP - AS02)

La relazione migliore è quella del caso che conosci meglio dal mio punto di vista, cioè dove hai speso più energie, tempo. [...] Quando cioè hai potuto far passare il messaggio che volevi far passare. (FG SS Specialistici Adulti - AS03 - DIS)

Per questo che ho scelto la relazione... non credo che sia scritta così bene o che sia così bella. Però ho proprio pensato alla storia della presa in carico di questa signora che era significativa... è stata lunga e positiva, insomma, quindi l'ho proprio scelta per quello. (FG Servizi Sociali di Base - AS07)

Un settimo aspetto è quando l'operatore che scrive conosce bene la situazione e ha informazioni complete.

Quante informazioni so, anche perché questo determina di fatto come scrivo le cose. Perché se a volte non ho il cento per cento dell'informazione, bisogna capire anche un po' come camuffare queste parti qui. Ed è, diciamo la parte un pochino più difficile. (FG SS Specialistici Adulti - AS01 - POV)

Un ottavo aspetto è quando il report riguarda una progettualità efficace e che contiene una valutazione aderente a come poi la situazione si è sviluppata nel tempo.

Secondo me è venuta bene, nel senso che con la previsione che io avevo fatto nel 2018 si è avverata poi in questo periodo... Quindi secondo me era venuta bene perché ha centrato l'argomento [...] e il reale bisogno della persona. (FG Servizi Sociali di Base - AS01)

Un nono elemento è legato a quando il testo ottiene il risultato e raggiunge l'obiettivo per cui è stato stilato, come ad esempio permette alla persona di ottenere una prestazione o un beneficio.

La relazione che ho inviato io secondo me l'ho inviata perché semplicemente la giunta comunale leggendo quella relazione lì ha risposto in modo positivo all'intervento che io ho chiesto e di conseguenza la situazione di questo signore è migliorata perché la giunta ha deciso di attivare l'intervento che io ho proposto. Non ho guardato tanto la forma o altri aspetti, ma più la presa in carico e dunque l'intervento che poi realmente si è attivato. (FG Servizi Sociali di Base - AS04)

Una decima caratteristica è legata al coinvolgimento della persona, una relazione è "*venuta bene*" quando riesce ad essere condivisa e scritta insieme alla persona.

Ma la relazione [più bella è quella]che sono riuscita a leggere e correggere insieme alla persona, era una relazione inviata per un amministratore di sostegno. (FG Servizi Sociali di Base - AS06)

Ma in realtà io ho scelto una segnalazione un po' complessa e lunga al tribunale per i minorenni. L'ho scelta più che altro perché è stata decisa con la famiglia. [...] siamo arrivati insieme alla scrittura della segnalazione per cui l'ho scelta più che altro per questo motivo. [...] Il ragazzo dopo un pezzettino con l'educatore domiciliare, poi l'ha fatto come me, ma ha fatto un passo con lui a casa, ovviamente. E poi un pezzo l'ho fatto io con il papà e abbiamo poi condiviso gli obiettivi generali. (FG Servizi Sociali di Base - AS02)

Infine l'undicesimo elemento è quando riesci come operatore ad essere fedele al tuo modello teorico-metodologico di riferimento e alle griglie di *assessment* che ti guidano nella valutazione.

Le relazioni che mi piacciono di più sono quelle dove riesco ad esporre più fattori di rischio e più fattori di protezione. Dove riesco a focalizzare questi aspetti dando anche degli elementi oggettivi, no? Cioè il ragazzo in comunità ha spaccato tutto sei volte è un dato oggettivo di un fattore di rischio

legato all'incapacità di gestire la rabbia. Quando riesco a fare questo sono contento.(FG SS Specialistici Area Minori e Famiglia - AS01 - USSM)

Per qualcuno le relazioni venute bene non sono legate ad una particolare sensazione di soddisfazione e ad altri aspetti emotivi, questo perché la stesura della relazione viene vissuta come un compito da portare a termine più legato ad una sfera tecnica che personale.

Per quanto mi riguarda, certo, posso avere delle sensazioni, essere più soddisfatta di una relazione. Però io sto più sul compito. Questa è una relazione finalizzata e questo è. non quanto ho investito o la relazione che ho col paziente. Ok, lo considero un aspetto più tecnico, mirato al compito. Quello che dobbiamo fare. (FG_SS Specialistici SocioSanitari - AS01 - SERD)

Per altri le relazioni venute bene si accompagnano invece ad un'emozione di carica e soddisfazione per il risultato finale raggiunto.

Sì diciamo che ti ho mandato quella relazione lì di questo nucleo, proprio perché io ricordo veramente come se fosse ieri l'emozione che ho provato quando questa famiglia ha ottenuto una casa, anche se temporanea. [...] Ti dà la carica e sei soddisfatto. (FG SS Specialistici Adulti - AS02 - POV)

Perché secondo me io ho riscattato quel caso che era un po' nel fumo, nelle tenebre aveva un po' contro sia le forze dell'ordine sia le amministrazioni comunali... [...] è stato proprio un segnale, secondo me di forza di cambiamento... [...] Ma poi l'emozione che ho provato...era forse la mia prima relazione di tutela lunga, insomma un po' significativa ed è stato bellissimo e ancora oggi, quando ho scritto anche alcune relazioni al tribunale ordinario su alcune separazioni, cioè io proprio mi emoziono, leggerle è proprio bello secondo me. [...] E quindi sono contenta, anche di come sta andando il caso e quindi forse è questa la positività che mi trascino. (FG SS Specialistici Area Minori e Famiglia - AS04 - TM)

Si vuole riportare infine un esempio condiviso da una partecipante relativo ad un *report* particolarmente complesso su un percorso di accompagnamento particolarmente faticoso, per cui il processo di scrittura ha richiesto una cura particolare sia nella strutturazione del testo, che nella scelta dei contenuti e delle parole. Un'attenzione dedicata è stata riservata in particolare alle modalità di costruzione condivisa con i colleghi, esitate nell'elaborazione di un testo finale che esprime una valutazione professionale ponderata e che racchiude la riflessività degli operatori, senza dare troppo spazio ad emozioni negative o di sfiducia.

La relazione che ho scelto anch'io l'ho mandata perché c'è stato un tipo particolare di relazione con l'utente che però nel mio caso è stata negativa. [...] Io e i miei operatori ci siamo trovati a fare un lavoro di sintesi, avendo anche alle spalle un lavoro fatto su questa famiglia di supervisione. [...] Non abbiamo tralasciato però tutta la parte emotiva perché ci siamo accorti che proprio c'era un fallimento che traspariva dalle nostre parole. [...] Avevamo già dei pezzi scritti perché portiamo sempre del materiale scritto in supervisione. Siamo anche tornati un pochino sui nostri passi. Abbiamo detto ok, questa cosa ci dà anche la sicurezza che quello che stiamo scrivendo lo abbiamo già visto, l'abbiamo rivisto più volte. È una cosa che comunque ci dice che stiamo andando nella direzione giusta, magari ce la siamo un po' raccontata questa cosa, però il sentimento era quello... era condiviso anche tra operatori. (FG Servizi Sociali di Base - AS03)

5.3.2.7 I report di servizio sociale devono essere oggettivi?

Un elemento di confronto molto ricorrente e molto polarizzato nelle opinioni espresse è relativo alla presunta, necessaria o ingannevole oggettività del report di servizio sociale.

Emerge innanzitutto dai dati un'evidente confusione su cosa significhi per gli assistenti sociali essere oggettivi e quale valore venga dato al termine.

Alcuni tra coloro che sostengono che la documentazione debba essere oggettiva intendono che il report debba essere *descrittivo* rispetto al processo di aiuto, fornendo degli elementi di fatto. Altri sostengono, diversamente, che la relazione non debba limitarsi a "*de-scrivere*", ripercorrendo quello che è stato fatto, ma che l'operatore debba "*scrivere*", portando un proprio pezzo di valutazione. Il rischio è altrimenti che il report sia un "copia e incolla" del diario sociale, lo strumento di registrazione degli incontri.

> *Per me è importante che non sia un copia e incolla del diario, cioè "ha fatto questo in data, mi ha detto questo l'altra data, ha fatto questo e anche questo"... a volte con gli operatori nuovi si fa un po' fatica a far passare il fatto che una relazione scritta non dev'essere per forza diciotto pagine perchè ho riportato tutte le mille telefonate. Ma che basta anche una pagina e mezza in cui però scrivo degli elementi utili perché l'autorità giudiziaria possa prendere una decisione. Alcune cose che nei colloqui ci dicono ce le possiamo tenere nel diario ma non hanno alcuna rilevanza per un'autorità giudiziaria. (FG Coord-Resp - OP06 - TM)*

> *Ma infatti io vedo la differenza tra lo scrivere e il descrivere. (FG TS - AS01 - ANZ)*

Qualcuno sottolinea come il report debba essere oggettivo inteso come "*corretto e imparziale*" per garantire a tutti le stesse opportunità - senza andare per "*simpatie e antipatie*" - e per essere inattaccabile come professionista per quanto espresso. Questo viene ritenuto possibile allegando materiali quali relazioni di altri servizi - intesi da alcuni come vere e proprie "*prove documentali*" - o utilizzando nel testo i "*virgolettati*", riportando stralci di dichiarazioni della persona per evitare di "*interpretare*" o distorcere.

> *Io penso che è importante che la relazione sia oggettiva, perché comunque tu rapportandoti all'autorità giudiziaria, non puoi andare sul soggettivo. No, nel senso che se il giudice deve decidere su cose importanti, se tu vai sul soggettivo rischi di andare per simpatie e antipatie. Invece tu devi scrivere esattamente le cose come stanno, diciamo così. (INT UEPE)*

> *Dobbiamo allegare varia documentazione. Non è soltanto il nostro contributo. Per esempio se una persona lavora dobbiamo metterci il contratto di lavoro. Se ha una casa, dobbiamo dimostrare che la persona è il proprietario di casa. Insomma, le nostre indagini vengono accompagnate da materiale che è appunto oggettivo per dimostrare quello che noi diciamo. Delle prove documentali. (INT UEPE)*

> *Io cerco un po' di uscire da questo rischio, magari proprio nella relazione, mettendo i virgolettati delle parole proprio dette dalla persona, piuttosto che proprio concentrarmi tanto sulla forma del tipo "È la persona che ha riferito questa particolare situazione" piuttosto che rischiare di interpretare io quello che è stato detto dalla persona. Quindi piuttosto cito la frase che ha detto la persona in modo da fare proprio in quel momento una fotografia più oggettiva possibile. (FG Servizi Sociali di Base - AS01)*

Si accompagna a queste riflessioni il pensiero che il *report* non debba essere solo un documento burocratico e sterile, ma che come assistenti sociali si riesca a "*metterci il cuore*".

> *Però allo stesso tempo non dev'essere neanche una "burocraticità". Ecco una cosa fatta tanto per... e quindi insomma appunto metterci il cuore, però restando nell'oggettività senza cadere in paternalismi o altro. (INT UEPE)*

In un *focus group* viene utilizzata da un partecipante la metafora della *fotografia* che - seppur statica - trasmette un'immagine fedele della realtà attraverso le parole e i contenuti scelti per il testo. Questa metafora ritorna anche in altri scambi avuti tra i partecipanti.

> *Secondo me la relazione dovrebbe essere una fotografia di quello che si è riusciti a raccogliere della situazione della famiglia, della persona di cui stai scrivendo. Però è importante avere in mente il fine, ma per me è importante anche proprio sapere a chi va quella relazione. (FG Servizi Sociali di Base - AS05)*

> *La relazione deve esplicitare bene il dato di realtà, quello che io ho visto, cioè quando facevo le relazioni per la tutela il tentativo era ovviamente sempre di fare la fotografia. Certo che la fotografia è statica e poi ci succedono invece delle cose e il percorso è un processo in cambiamento, eccetera... Però tanto per dare un'idea si partiva dalla fotografia. Questa è la famiglia che ho davanti. Sono successe queste cose e la mia valutazione è questa, sarebbe opportuno intervenire così, l'ufficio, il servizio pensa che potrebbe essere utile... Però ecco. Non so... (FG Servizi Sociali di Base - AS07)*

Un'altra partecipante esprime come d'altra parte la fotografia "*la facciamo noi*" ed esprima quindi sempre un punto di vista parziale e soggettivo, anche se professionale.

> *Ma in realtà io ci ho riflettuto tanto rispetto all'essere oggettivi... Però di fatto la foto la facciamo noi... Quello che mi sono sempre detta è che è una prospettiva dal nostro punto di vista [...]. Sì può essere più oggettiva possibile, usare termini dal mio punto di vista più semplici, più chiari ma poi è in quel momento preciso che noi andiamo a vedere, per cui non so fino a che punto non si vedono le nostre emozioni o anche rimanendo oggettivi, utilizzando termini neutri non si vede il nostro punto di vista che ahimè è influenzato da cosa abbiamo portato in quell'incontro a livello più di dati. (FG Servizi Sociali di Base - AS02)*

Numerosi assistenti sociali esprimono come la relazione sociale, dal loro punto di vista, non debba ricercare l'oggettività assoluta e, allo stesso tempo, non possa raggiungerla. L'espressione della propria soggettività viene valutata come necessaria per trasmettere come è realmente la situazione osservata e valutata.

> *Io vorrei scrivere una relazione oggettiva il più possibile, ma nello stesso tempo è come diceva forse qualcun'altra è impossibile in certi momenti perché sei nella situazione, stai vivendo tu certe emozioni e dunque fai molta fatica a rendere il tutto il più oggettivo possibile. Però certe volte questa cosa la trovo necessaria per far capire alle altre persone come è realmente la situazione. Perché senza la nostra parte, senza la nostra esperienza, senza la nostra visita domiciliare dove abbiamo visto determinate cose, loro non potrebbero mai capire che cosa sta vivendo realmente la persona. (FG Servizi Sociali di Base - AS04)*

Per i partecipanti è fondamentale che siano esplicitate le teorie di riferimento dell'operatore. Su questo punto qualcuno dice che la teoria di riferimento aiuta ad essere oggettivi e a dare più sicurezza all'assistente sociale, fornendo degli indicatori su cui basarsi, anche se viene ritenuto che

nel servizio sociale non ci sia scientificità, a differenza della professione dei colleghi psicologi e questa competenza sia costruita nel corso del lavoro.

> *Dev'essere il più oggettiva possibile dal mio punto di vista e forse la pecca che noi assistenti sociali, a livello metodologico, un po' abbiamo... almeno quello che riscontro io e poi è veramente un pensiero personale... Nel lavoro con gli psicologi tu vedi la differenza. Loro si rifanno a delle teorie di riferimento sistemico, relazionale, bla, bla, bla, bla, bla. Noi lo impariamo nel corso del lavoro. [...] Perché comunque se tu hai una teoria di riferimento, forse è più facile trovare anche quelli che sono gli indicatori attraverso i quali guardi quella realtà lì. E quindi è anche più facile che tu riesca a spiegare in modo oggettivo secondo quella teoria di riferimento, ovviamente, eh? Quindi tutto sempre non è scientifico. Ecco, non stiamo parlando di una roba scientifica. Però, come dire, c'è una teoria di riferimento. Io credo che questo davvero sia fondamentale perché aiuta, dà più sicurezza soprattutto al nostro di ruolo che invece naviga un po' a destra, un po' a sinistra. (FG Coord-Resp - OP11 - TM)*

Qualcun altro ritiene invece che si debba e si possa parlare di scientificità anche nel lavoro sociale in quanto le valutazioni sono supportate da modelli teorici. Questo non comporta che i giudizi degli assistenti sociali siano oggettivi, ma che siano chiari, trasparenti e supportati da indicatori.

> *Allora io ho gettato la spugna rispetto al discorso oggettività. Non possiamo essere oggettivi. Ma dov'è l'oggettività? Ma nessuno di noi lo è, no? Cioè, noi esprimiamo dei giudizi (non dò una valenza negativa al termine giudizio), delle valutazioni supportate da modelli teorici. Quindi io credo che si debba e che si possa parlare di scientificità anche nel nostro lavoro, più difficile rispetto a uno psicologo. Va bene, d'accordo. Ci dobbiamo costruire le nostre teorie e tutto. Però lo possiamo fare. Che poi quello che scriviamo sia oggettivo... Io il termine oggettività non lo uso più. Uso il termine chiarezza, trasparenza e cerco in tutti i modi di far sì che la relazione sia supportata davvero da... non voglio dire da prove, ma da elementi, da indicatori. Mi sembra che sia il termine più giusto. (FG Coord-Resp - OP03 - SERV MIN)*

Una partecipante chiarisce come la relazione, anche in letteratura (viene citata la ricercatrice Francesca Corradini), non possa mai essere né oggettiva pura né completamente soggettiva, ma debba sempre essere basata su degli strumenti di *assessment* che giustifichino le valutazioni espresse sulla base delle teorie di riferimento. Viene riconosciuta da questa coordinatrice la tendenza degli operatori a rendere oggettive le proprie valutazioni, ma viene ritenuto che l'elemento umano delle relazioni con cui lavora il servizio sociale non possa mai essere oggettivo.

> *Non è solo il tema della relazione oggettiva piuttosto che soggettiva. Perché anche in letteratura c'è dibattito e credo che Corradini lo mette molto in evidenza: la valutazione professionale non è mai, non può essere oggettiva pura, né completamente soggettiva. L'importante è avere uno strumento di assessment su come tu fai la valutazione, dopodiché argomenti il tuo punto di vista sulla base delle teorie e degli strumenti di assessment. C'è un po' però la richiesta, io lo sento dai miei operatori, questo dire "oggettiviamo", ma non è possibile, perché nel momento in cui noi analizziamo relazioni attraverso l'umano non è mai oggettivo. Non può essere così. Il punto è ritornare alla teoria. (FG Coord-Resp - OP05 - TM)*

Anche nel confronto in un altro *focus group*, emerge come le relazioni umane non possano essere oggettive: come operatori risulta così difficile rimanere neutrali. Dalla citazione seguente emerge anche che "*come lo scriviamo*" determina una certa rappresentazione della situazione.

Io penso a una relazione scritta per una procura per segnalare magari un minore... Ci sono delle parti oggettive, "la famiglia vive in questa condizione", ma noi come lo scriviamo dà o meno una certa luce ai genitori, ai ragazzi come stanno... Quindi per me è una parte difficile proprio intrecciare il punto di vista oggettivo con il mio soggettivo da professionista e da persona con i miei valori. Perchè poi a volte le cose ci toccano e a volte è difficile rimanere neutrali. (FG SS Specialistici Adulti - AS01 - POV)

La preoccupazione rispetto alle rivendicazioni delle persone e alle controversie legali che un testo scritto può comportare, d'altra parte orientano l'operatore nel riportare per iscritto le proprie valutazioni, fornendole unitamente agli elementi oggettivi su cui si poggiano, come ad esempio la frequenza scolastica in caso di valutazione delle competenze genitoriali.

E un aspetto è quello legale, nel senso che sono d'accordo che non esiste l'oggettività perché le nostre sono valutazioni. Da un certo punto di vista penso che siano meno attaccabili le nostre di quelle di uno psicologo, ad esempio, perché sono delle valutazioni, ma con degli elementi oggettivi che è una cosa diversa. Non sono valutazioni oggettive. Gli elementi che noi valutiamo sono spesso oggettivi, frequenza scolastica piuttosto che cura, insomma eccetera eccetera. Però un aspetto che preoccupa molto adesso è l'aspetto dell'accanimento di certa tipologia di utenza su tutti gli aspetti legali (FG Coord-Resp - OP01 - TM)

Alcuni ritengono come sia invece necessaria l'espressione della soggettività dell'operatore all'interno del testo per far capire al destinatario com'è realmente la situazione e per andare oltre le etichette, ad esempio in caso di diagnosi di salute mentale. Si pone l'accento sull'importanza della contestualizzazione delle informazioni e su contenuti quali le percezioni e le emozioni dell'operatore.

E sull'oggettività che dicevamo prima dove io vado a volte a correggere, quindi rimandando alle colleghe, è quando magari alcuni fatti, alcuni eventi che vengono riportati per spiegare la situazione, non vengono però contestualizzati. Cioè se uno una volta reagisce in toni aggressivi, non è come dire che tutti i colloqui della sua vita li ha fatti così. Distinguere un'azione aggressiva verbalmente dal cosa anche ad esempio ha provocato quell'azione, piuttosto che proprio per contestualizzare bene ed avere più elementi oggettivi possibili. (FG Coord-Resp - OP06 - TM)

Esprimere le proprie emozioni presuppone un lavoro di consapevolezza e riflessione sui propri vissuti come operatore e sul contesto sociale allargato, come nell'esempio seguente.

In una delle nostre supervisioni tempo fa avevamo lavorato in équipe per capire che cosa non aveva funzionato di una situazione perché poi l'esito non era affatto quello che volevamo... ci eravamo soffermati sullo scrivere "la casa spoglia senza finestre", senza dire che la percezione fisica che abbiamo avuto tutti entrando era la desolazione... e abbiamo fatto una descrizione... che ci sta anche la descrizione, ma dobbiamo tirare la conclusione: entrando in quella casa ci venivano i brividi a tutti perché sentivamo la desolazione della povertà, ma anche di qualcosa di più grave. Quindi esprimere le nostre emozioni dentro la relazione scritta è una sfida per me infinita. (FG Servizi Sociali di Base - AS06)

Sul tema dell'emotività dell'operatore, per qualcun altro le proprie emozioni non devono trasparire nel testo perchè lo rendono meno oggettivo e "*pulito*".

Rispetto alle emozioni condivido fino a un certo punto, nel senso che deve essere il più oggettiva possibile la relazione. E pulita, non so come dire... lineare. Non so sulle emozioni... "ho sentito... ho visto questo ambiente così povero, quindi mi fa presupporre che...". Ecco poi sempre usare il condizionale. (FG Servizi Sociali di Base - AS07)

Su questo punto qualcuno sottolinea come d'altra parte non sia mai opportuno far trasparire la delusione e sentimenti di fallimento relativi al percorso di accompagnamento perchè non funzionali alla prosecuzione del percorso stesso. Per i partecipanti è importante che nel comunicare il proprio coinvolgimento emotivo si riesca comunque a "*lasciare aperta la speranza*" di un cambiamento e miglioramento possibile. Ecco che "*non gettare la spugna*" è parte integrante dell'identità dell'assistente sociale.

> *L'unica cosa che noi non abbiamo fatto proprio per la complessità del caso è stata quella di far trasparire tutta la parte emotiva perché ci siamo accorti che c'era un fallimento che traspariva dalle nostre parole, da quello che si scriveva, soprattutto nella parte che riguardava il rapporto con i servizi. [...] Perché per me fare entrare la negatività [nella presa in carico] vuol dire gettare la spugna. Non sono più un'assistente sociale. Se questa persona dovesse tornare da me, divento un'impiegata che ascolta quello che la persona mi sta portando. Mi lascio sempre un pochino una speranza aperta... anche se la speranza in questo caso è molto piccola. (FG Servizi Sociali di Base - AS03)*

5.3.3 Strategie e accorgimenti operativi nell'attività di scrittura degli assistenti sociali

In questo paragrafo vengono presentate le strategie e gli accorgimenti operativi condivisi dai partecipanti come elementi che possono facilitare l'attività di scrittura.

Una prima strategia condivisa è l'utilizzo di strumenti ragionati come schemi e *format* che possono aiutare ad essere completi, focalizzati rispetto all'obiettivo e al destinatario, ma sintetici, curando in particolare le conclusioni.

> *Io penso che bisogna, ripeto, tenere ben d'occhio l'obiettivo, il destinatario... e avere uno schema che sia il più lineare e comprensibile da parte di tutti. (FG TS - AS02 - SFD)*

> *La presenza o meno di un format è vero che da una parte ti costringe dentro a delle formule o comunque a dei percorsi predefiniti dall'altra però ti aiuta perché quando voi pensate di dover scrivere una relazione di settore lo schema me lo devo inventare e non è semplicissimo (FG TS - AS02 - SFD)*

> *La relazione, ad esempio quella che ti ho girato, è stata proprio rivista negli anni in funzione di non essere una, come dire, mera descrizione degli interventi, anche molto compilativa. Ma adottare una modalità di scrittura della narrazione molto pratica, immediata, che appunto richiedesse meno tempo all'operatore e fosse anche più efficace per il terzo soggetto che poi andava a leggerla. (FG TS - AS01 - ANZ)*

Anche a livello di prassi di servizio, questo può essere possibile strutturando gli schemi di *report* con specifiche attenzioni. Una partecipante porta l'esempio di prevedere dati "*quantitativi*" nella relazione di aggiornamento sull'andamento di un servizio di assistenza domiciliare (SAD). A livello di territorio e di rete di servizi poi, vengono condivisi gli esempi di un gruppo di responsabili e coordinatori provinciali per la tutela minori e di incontri periodici con la magistratura per i servizi

sulle tossicodipendenze, entrambi con la finalità di condividere e mettere a disposizione degli operatori delle linee guida comuni sulla scrittura di relazioni sociali negli ambiti di competenza.

> *Ci siamo appunto dati questa forma che laddove si possono comunque circoscrivere aspetti quantitativi, anche mi viene da dire del servizio nelle sue regole, in quello che accade... [...] Quindi ripartire proprio dagli obiettivi. Se partivamo da un modello di relazione molto descrittivo, mettiamola così, abbiamo cercato invece di produrre un documento che all'occorrenza potessimo compilare ed essere molto più efficace e rapido. (FG TS - AS01 - ANZ)*

> *A livello provinciale, come gruppi di responsabili e coordinatori di servizi tutela minori ci troviamo più o meno mensilmente. E abbiamo provato a fare anche dei ragionamenti per uniformare lo "schema" di relazione che arriva al tribunale in ottica di "diamo a tutti gli utenti la stessa possibilità di raccontarsi al tribunale". [...] Anche in modo tale che il tribunale possa man mano avere in mente uno schema di quelle cose che ci sono da andare un po' ad approfondire. (FG Coord-Resp - OP06 - TM)*

> *Sulle relazioni o di presentazione ai serd e alle comunità o per la magistratura non c' è un format, però, soprattutto per quelle alla magistratura ci sono come dire... una volta erano uscite delle linee guida e poi periodicamente c'è qualche incontro coi magistrati, soprattutto con la sorveglianza, che fanno delle richieste. (INT SERD-IP - AS01)*

Oltre all'utilizzo di strumenti ad hoc è emersa l'importanza di utilizzare correttamente altri strumenti a disposizione dell'assistente sociale, come il diario o altri appunti. Le telefonate e le mail inoltre come comunicazioni possono accompagnare e rendere più chiaro il contenuto della relazione.

> *Tutti gli strumenti che ci aiutano nel fare questa relazione sono tanti tipo ad esempio, tantissimo ci aiuta il diario. Anche a livello di tempo. A volte certe cose ci sfuggono... "ma quando è successa quella roba lì?" Ecco quindi a volte il diario ci aiuta anche in questo senso. (FG TS - AS05 - COM MIN)*

> *Buona parte del lavoro, anche di trasmissione delle informazioni, più che nella relazione avviene o telefonicamente o tramite e-mail. Perché appunto l'obiettivo è più che istituzionale, è progettuale, diciamo. [...] Così porto più la mia voce come operatore-persona che conosce l'utente piuttosto che attraverso uno strumento [della relazione sociale]. (FG_SS Specialistici SocioSanitari - AS03 - CPS)*

Rispetto a questo, un punto di attenzione è la scrittura di appunti "*di volta in volta*" durante il percorso e l'invio di brevi aggiornamenti e relazioni interlocutorie. Dedicarsi alla scrittura maggiormente e più frequentemente, richiede così all'operatore un minor sforzo e una complessità inferiore, mettendolo anche nelle condizioni di rispettare le scadenze.

> *Io questa è una cosa che ho imparato a fare e che mi è servita tantissimo. Io ogni volta quando faccio le cose, me le scrivo. Ma proprio anche semplicemente mandato mail a X, scritto relazione... Per non arrivare a sera e non avere più quella sensazione "mi sembra di non aver fatto nulla". E questo è una forma di riconoscimento che mi faccio e che mi aiuta. (FG TS - AS05 - COM MIN)*

> *Quello che sto cercando di fare nel mio piccolo, per quanto mi è possibile, anche a livello proprio di organizzazione lavorativa, è di mandare anche solo brevissimi aggiornamenti con quelle che sono le informazioni di quel momento, quelle che abbiamo acquisito, dicendo "appena possibile si integrerà sicuramente anche con la relazione. [...] inizio a inviarti quello che so e poi si continua ad aggiornare". Questa potrebbe essere una piccola strategia, anche perché poi magari mi rendo conto che ci si trova a scrivere dopo aver fatto tantissimi colloqui, tantissimi interventi, a scrivere magari*

veramente tutto un lavoro di tanti mesi, quindi dopo che ti ritrovi ad avere una mole di lavoro che devi riportare nella scrittura, nella relazione è veramente faticoso. (FG SS Specialistici Area Minori e Famiglia - AS03 - TM)

Le relazioni interlocutorie sicuramente sono uno strumento. (FG SS Specialistici Area Minori e Famiglia - AS05 - TM)

Un accorgimento molto sentito dagli operatori è riuscire a darsi tempi e spazi dedicati alla scrittura, come momenti privi di distrazioni e di interruzioni da parte di utenti e colleghi. Esempi in questa direzione sono il fissare un orario di *backoffice* in cui non si è raggiungibili dall'esterno, svolgere a casa la stesura delle relazioni o tenere delle giornate di lavoro libere dagli appuntamenti (anche se poi spesso ingombrate dalle urgenze che intercorrono nel frattempo).

Una cosa che fanno spesso e volentieri in altri uffici, ma che noi purtroppo non adottiamo, è di fare l'orario di back office che io adoro, cioè nel senso che è da anni che bramo di fare questa cosa. [...] Tempo senza interruzioni, tempo dedicato. (FG TS - AS01 - ANZ)

Sì ad esempio io che ho un po' più di libertà di gestirmi, mi ritrovo spesso e volentieri a dire sai che c'è oggi me ne vado a casa una mezz'ora prima e poi tranquilla da casa me la faccio lì. E difatti un sacco di relazioni non me le faccio nel mio ufficio perché è proprio il porto di mare. (FG TS - AS01 - ANZ)

Il tempo migliore [per scrivere] è dalle otto alle nove, quando ancora non c'è tanta gente oppure formalmente fuori dall'orario di servizio o non lo so, il venerdì dalle tre e mezza alle quattro e mezzo. Nei momenti dove l'accesso, la presenza di persone sia colleghi che no al servizio è meno intensa, meno gente in giro in generale. E quindi c'è anche più possibilità... oppure durante le semi feste, che so la Vigilia di Natale, il giorno dopo Pasquetta, il Venerdì santo. Che magari pensano che siamo chiusi e non ci stiamo al lavoro e quindi non c'è tanta richiesta e si scrive. (FG_SS Specialistici SocioSanitari - AS04 - CPS)

Abbiamo provato a darci anche come èquipe delle giornate dove non mettiamo appuntamenti e ce le teniamo per scrivere e pensare e confrontarci con la collega psicologa, ma poi vengono sempre occupate dalle urgenze che arrivano e vengono sopra. (FG SS Specialistici Area Minori e Famiglia - AS05 - TM)

Infine un accorgimento significativo emerso è dare valore al momento della scrittura, vedendolo come momento di lavoro in équipe e in rete e di riflessività congiunta. Lavorare in équipe e in rete è inoltre una strategia per integrare gli sguardi e le informazioni, rispondendo alla difficoltà di aver abbastanza tempo da dedicare alla conoscenza delle situazioni e alla sua descrizione nella documentazione.

Sicuramente lavorare in un'équipe multidisciplinare, con tanti altri professionisti con cui siamo riusciti a creare una buona rete, aiuta perché se ci dividiamo proprio anche i contenuti delle relazioni per evitare che ci siano i doppioni, che ci siano parti uguali, che il tribunale poi fatichi a leggerle e non le legga tutte, riusciamo a coordinarci. (FG SS Specialistici Area Minori e Famiglia - AS02 - TM)

Sì noi veramente per una relazione siamo capaci di starci anche una mattinata intera perché proprio è il momento in cui facciamo la sintesi, ci confrontiamo, soprattutto quando ci sono delle ipotesi progettuali. (FG_SS Specialistici SocioSanitari - AS06 - SERD)

CAPITOLO 6.

L'ANALISI DOCUMENTARIA

In questo capitolo presento i dati dell'analisi documentaria *theory-driven* effettuata sui 33 *report* raccolti, trascritti integralmente e riportati nell'*ALLEGATO H*. La presentazione è articolata sulla base della griglia Excel (*ALLEGATO F*) utilizzata per l'analisi, riportando i risultati di ricerca in merito alla forma dei *report* raccolti, alla presenza o assenza di specifici contenuti, alle costruzioni retoriche utilizzate nella rappresentazione delle persone coinvolte e al senso complessivo della storia narrata. Rimando alla tabella di codifica dei report a pag. 77 per l'indicazione del servizio di appartenenza dell'assistente sociale che ha redatto il singolo documento.

6.1 La forma dei report

L'analisi documentaria si è inizialmente concentrata sulla forma dei report raccolti ovvero sulla struttura dei testi e sulle caratteristiche stilistiche e linguistiche.

Lo sguardo è stato rivolto all'organizzazione del testo dei *report* raccolti, in particolare rispetto all'ordine di presentazione dei contenuti, alla divisione in paragrafi, alle relative titolazioni e alla chiarezza interna che ne deriva.

L'analisi è proseguita poi rispetto alla qualità e accessibilità del linguaggio utilizzato nel *report*. In particolare evidenzio le forme grammaticali, sintattiche e lessicali scelte e le ripercussioni di queste scelte sulla chiarezza del testo. Come fattori rilevanti ai fini dell'accessibilità del testo sono messi in luce l'utilizzo di un linguaggio astratto, di espressioni gergali, di sigle e tecnicismi, l'uso di costruzioni sintattiche complesse, lo stile di espressione e l'impiego di forme impersonali.

Concludo mostrando quali e quanti operatori -e in che assetto- hanno firmato i singoli report raccolti, elemento significativo a livello formale e simbolico dell'assunzione di responsabilità e segnale rispetto al grado di partecipazione nella stesura del testo.

6.1.1 L'organizzazione del testo

Si intende qui analizzare come vengono presentati i report, il loro ordine logico e la chiarezza interna, la strutturazione in paragrafi e le loro titolazioni.

Tutti i report raccolti presentano l'indicazione dell'oggetto all'inizio del testo. L'oggetto è generalmente composto dalla finalità del report - più o meno dettagliata - (ad esempio "*relazione di aggiornamento*" o "*relazione clinica e sociale con richiesta inserimento in comunità*") e dalle generalità della persona (solo il cognome e nome o anche l'indirizzo di residenza e talvolta il codice fiscale). In alcuni casi è presente la sola indicazione di "*relazione sociale*" seguita dalle generalità della persona. Solo un report ha indicato un titolo al posto dell'oggetto.

Le relazioni di lunghezza superiore e indirizzate alla magistratura sono per lo più precedute da una lettera di accompagnamento con indicati i destinatari della relazione e l'oggetto della relazione. Questa è sempre firmata dal responsabile di servizio e non dall'operatore che segue la progettualità.

Sul totale dei report raccolti poco meno della metà è organizzato per aree di informazioni riportate. L'assenza di paragrafi è più diffusa per i report di servizi sociali di base, servizi del terzo settore e servizi per adulti. Questi report possiedono anche la caratteristica di essere sensibilmente più brevi rispetto ai report dei servizi dell'area minori e famiglia e dei servizi socio-sanitari.

Quando il testo viene organizzato in paragrafi, questi hanno generalmente le seguenti titolazioni, in base ai contenuti presenti: "*area sociale*" oppure "*situazione sociale*" o "*notizie socio-familiari*"; "*area della salute*" o "*anamnesi clinica*" (in caso di relazione clinica-sociale firmata anche dal medico del servizio di salute mentale); "*area economica e lavorativa*" e "*situazione abitativa*"; "*area interventi e progetti attivati*" oppure "*interventi effettuati*" o "*progettualità*" o "*programma terapeutico*"; "*valutazione psicologica e presa in carico*".
Mi sembra importante sottolineare che, se presente, dedicare un paragrafo distinto alla valutazione psicologica permette di ricondurre in maniera chiara le valutazioni al relativo professionista. D'altra parte questa scelta comporta una discontinuità nella composizione del testo che si riflette anche nel differente tipo di linguaggio utilizzato (ad esempio in tutto il testo del report *SSPSOCIOSAN3bis* la persona viene chiamata per nome, mentre nel paragrafo dedicato alla valutazione psicologica si utilizza la titolazione "*sig.*" accompagnata dal cognome della persona).

Qualche report ha una struttura tripartita tra "*anamnesi*" (o "*anamnesi familiare*" o "*anamnesi e storia tossicomanica*" o ancora "*note anamnestiche*" o "*storia anamnestica*") o "*storia personale e familiare*" (oppure "*breve storia pregressa*" o "*storia coppia genitoriale*"); "*situazione attuale*" (o "*situazione in essere*" nei report con lessico desueto) e "*conclusioni*".
Il termine "*anamnesi*" appare qui totalmente preso in prestito dal mondo sanitario, in medicina infatti viene così indicata la raccolta particolareggiata delle notizie che riguardano il paziente. Viceversa il termine "*storia*" rimanda ad un immaginario e ad un'area semantica più vicina al mondo sociale e alla vita delle persone di cui si parla nel testo.

L'utilizzo dei paragrafi è - in alcuni report - non proporzionato rispetto alla lunghezza del testo: brevi paragrafi seguiti da lunghi paragrafi contenenti anche informazioni non relative alla titolazione indicata. In qualche report dell'area minori e famiglia (3 report su 7 totali) sono presenti paragrafi dedicati al singolo componente del nucleo: talvolta solo il o i minori, talvolta anche i genitori (ad esempio "*Sig. COGNOME*", "*Minore NOME*").

Evidenzio che un report raccolto dell'area minori e famiglia (SSPMIN2) non utilizza alcuna organizzazione in paragrafi né è possibile individuare il criterio con cui è organizzato il testo, sebbene il testo sia ricco di informazioni e piuttosto lungo (12 pagine). Anche solo la ricostruzione

dei componenti del nucleo familiare risulta difficile al lettore: in un paragrafo iniziale l'assistente sociale scrive della "prima figlia" e del "secondo figlio", più avanti nel testo diventa chiaro che la prima figlia è ormai maggiorenne e solo a pagina 5 viene nominata la terza figlia ("la sorellina OMISSIS") per cui è presente una preoccupazione e viene richiesto l'allontanamento ex art. 403 c.c.

Solo una relazione descrittiva di un Servizio di Assistenza Domiciliare (*SSTS5bis*) è organizzata in modo sostanzialmente differente da tutte le altre. I contenuti sono presentati all'interno di tabelle con dati sulla presa in carico, una "*valutazione quantitativa*" del servizio e una parte discorsiva suddivisa in "*stato dell'intervento*", "*giudizio sullo stato dell'intervento*" e "*strategie proposte*".

L'organizzazione dei contenuti segue generalmente un ordine di tipo logico. Viene presentata inizialmente la finalità della relazione e la situazione attuale. Questa viene per lo più ripresa nella parte finale del testo dove viene ribadita la richiesta o indicazione al destinatario e dove sono riportate le valutazioni del professionista. La parte centrale del testo ripercorre generalmente in ordine cronologico gli eventi e/o fornisce informazioni sulla situazione. L'analisi ha evidenziato che in qualche report (3) l'ordine temporale seguito per presentare i contenuti non risulta sufficientemente chiaro, ma anzi caotico e confusivo.

In alcuni report - dell'area adulti e povertà (2) o di segnalazione di nuclei familiari (3) - nella parte iniziale viene riportata la composizione del nucleo familiare in maniera schematica, indicando per lo più i relativi dati anagrafici (data di nascita) o di occupazione (mansione, tipo di contratto, scuola frequentata). Questa parte risulta per lo più slegata dal corpo del testo e non è sempre evidente quale sia il criterio di selezione delle informazioni che vengono messe in evidenza.

Come esempio positivo significativo si riporta la parte iniziale di un report finalizzato all'affidamento in prova ai servizi sociali redatto dal servizio per le dipendenze interno ad un carcere. Il testo si apre con un inquadramento chiaro dei tempi di detenzione, di quando è avvenuto l'accesso al servizio, del tipo di dipendenza, del tipo di presa in carico, del reato commesso, della pena conseguente, dello stato del procedimento e del programma terapeutico in atto.

> *Il sig. OMISSIS è detenuto presso la C.C. OMISSIS dal OMISSIS e ha chiesto spontaneamente l'intervento del nostro Servizio SS Ser.D OMISSIS per affrontare le problematiche correlate all'uso di cocaina e alcol.*
> *La sua presa in carico, come da prassi, è stata multi-disciplinare (psicologica, sociale e medica). Si è sottoposto ad analisi delle matrici pilifere che unitamente all'anamnesi ha portato alla formulazione diagnostica di "Dipendenza da cocaina e alcol" (Allegato 1).*
> *In primo grado, per reato di maltrattamento in famiglia verso la madre, è stato condannato ad una pena detentiva di 2 anni e 4 mesi. Ha rinunciato ai motivi d'Appello.*
> *Dal OMISSIS ha iniziato un programma terapeutico riabilitativo presso il reparto a trattamento avanzato OMISSIS che ospita quei detenuti valutati idonei e motivati ad affrontare un percorso di cambiamento e di iniziale elaborazione delle problematiche sottostanti i comportamenti di abuso e*

delinquenziali all'interno di un contesto orientato alla responsabilizzazione e all'autonomia. (SSPSOCIOSAN3bis, P.1)

Il testo prosegue poi con una presentazione suddivisa in paragrafi. Questa organizzazione chiara del testo permette una maggiore facilità di lettura, comprensione e orientamento nel testo di chi legge.

6.1.2 La qualità e l'accessibilità linguistica

In questo paragrafo vengono presentate le analisi relative alla qualità linguistica dei report in termini di forma grammaticale, sintattica e lessicale e l'accessibilità e semplicità del linguaggio utilizzato.

La qualità linguistica dei report raccolti è generalmente adeguata. Sono presenti in alcuni report dei refusi che sembrano legati a errori di battitura e sviste nella rilettura del testo, come lettere finali mancanti o errori di concordanza (ad esempio "*nello medesimo*" *SSPADUL2*). Non sono presenti errori grammaticali o sintattici significativi. Il lessico utilizzato è generalmente preciso e corretto, non sono frequenti le improprietà lessicali. Da segnalare qualche espressione inappropriata dal punto di vista lessicale come "*progettualizzando*" *(SSPSAN1)* al posto di progettare o "*locale serale*" (SSPSOCIOSAN3) per indicare un bar con intrattenimento notturno. Evidenzio inoltre che gli errori di forma italiana come la punteggiatura, le ripetizioni, la poca correttezza sintattica, le incongruenze, le scelte lessicali discutibili o poco chiare sono tutte state riportate nelle trascrizioni dei testi e nelle citazioni così come presenti nella versione originale del testo. Quando opportuno è stato segnalato l'errore con la dicitura "[sic]" per permettere al lettore di comprendere che la trascrizione è fedele.

Aspetto meritevole di attenzione è l'utilizzo improprio in più report delle virgolette (o apici). Se non utilizzate per riportare un discorso diretto, una citazione o una denominazione, queste dovrebbero infatti "*mettere in evidenza una parola con un significato particolare, spesso figurato o ironico; o anche per introdurre, a fianco di una parola, il suo significato*" (Treccani, 2022). Nei testi non sempre è chiaro quale sia il motivo dell'utilizzo, se per riportare una singola parola detta dalla persona, se per rimandare ad un significato figurato o ironico o se per un'insicurezza nella scelta del lessico; d'altra parte questa eventuale allusione risulta problematica per la credibilità e affidabilità attribuita alle persone.

Dopo la scuola dell'obbligo si iscrive al liceo artistico di OMISSIS, che, nonostante la forte attrazione per la "cultura" e la buona riuscita scolastica, non termina perché già coinvolto nel mondo delle sostanze e "distratto" dalla militanza politica in formazioni di destra. (SSPSOCIOSAN4bis, P.2)

Lo stile di costruzione delle frasi varia molto tra i diversi report raccolti ed è possibile osservare stili differenti a seconda dei diversi destinatari del report e dei diversi servizi di appartenenza. Per lo più quando il report è destinato all'Autorità Giudiziaria e quando riguarda la situazione di pregiudizio di un minore, la costruzione sintattica delle frasi diventa contorta, spesso con un uso improprio del gerundio e con espressioni involute, come nello stralcio seguente:

Essendo molto timido e in serie difficoltà, il Sig. OMISSIS ha bisogno di un Amministratore di Sostegno che sia anche una persona molto paziente, poiché lo stesso tende ad essere molto insistente (richiamando subito dopo un colloquio per precisare anche più volte una parola o una frase detta, sentendosi trascurato se non gli viene data immediata risposta o disponibilità all'ascolto). (SSBASE4, P.6)

Il linguaggio utilizzato nei report analizzati è per la maggior parte dei casi accessibile e comprensibile. Fa eccezione l'utilizzo diffuso e trasversale ai servizi di appartenenza di sigle e abbreviazioni non esplicitate relative a denominazioni di enti, servizi o prestazioni non necessariamente conosciute da tutti, ma per lo più relative al territorio di riferimento e al momento storico. Significativo è l'utilizzo in un report di un servizio di salute mentale, a firma dell'assistente sociale e del medico, della sigla "*T.S*" per indicare un tentato suicidio.

Nonostante il costante monitoraggio della situazione la paziente attua un T.S da farmaci e dai primi di marzo è ricoverata in SPDC. (SSPSAN2, P.3)

Qualche report è scritto in un linguaggio astratto, con costruzione sintattica delle frasi lunga e ritorta con molte subordinate, parentetiche e gerundi.

OMISSIS ha da sempre dimostrato un grande bisogno di accudimento che però non riusciva ad essere pienamente soddisfatto dalla sorella che doveva provvedere al comportamento deviante messo in atto dal parente e motivo per il quale il rientro a casa è stato molto faticoso e sofferente. (SSTS1, P.1)

Questo stile è più frequente nella parte finale delle relazioni in cui vengono concentrati elementi di fatto, valutazioni e richieste al destinatario in un'unica frase, come nell'esempio qui riportato.

Vista la condizione sanitaria del signore, la difficoltà nella gestione della parte burocratica e l'impossibilità di inoltrare le richieste essenziali per l'attivazione di qualsiasi servizio, nonché la sua situazione di solitudine che presuppone la necessità che qualcuno lo aiuti e lo supporti nelle decisioni relative al progetto di vita; inoltriamo presso la Procura della Repubblica una segnalazione chiedendo di attivare le opportune tutele giuridiche in favore del signor OMISSIS in modo da poter procedere con un adeguato progetto post dimissioni favorendo l'attivazione dei servizi assistenziali adeguati. (SSPSAN1)

Segnalo un utilizzo frequente di frasi parentetiche per elencare difficoltà delle persone o episodi significativi legati al malessere o alla condizione della persona.

Difficoltosa la completa autonomia, la paziente è in grado di svolgere alcune attività da sola sia sotto il profilo organizzativo che manuale (vestirsi, lavare i propri abiti, recarsi al supermercato per comprare alimenti, cucinare pasti semplici, muoversi con i mezzi pubblici) e per altre attività con profilo valutativo-decisionale necessita di supporto (amministratore di sostegno nominato per la gestione del denaro, [il servizio di] tutela dei minorenni gestisce i rapporti con il figlio minore, personale della struttura per la organizzazione del tempo e per la gestione dei rapporti affettivi). (SSPSAN2, P.3)

Questa strategia sintattica è problematica in termini di chiarezza e accessibilità del testo quando l'elenco termina con l'utilizzo di puntini di sospensione che alludono alla presenza di altri elementi che non vengono riportati, in una modalità che possiamo definire di *indefinito negativo*, così come approfondito più avanti.

La signora viene a conoscenza del fatto che il marito fa uso di cocaina [...]. In quel periodo, secondo quanto dice la OMISSIS, accadevano degli episodi particolari (durante la notte lui si alzava dicendo che c'era qualcuno che lo guardava, aveva avuto delle discussioni con dei vicini di casa, ...); tuttavia questi atteggiamenti erano sporadici e lei non pensava potessero essere attribuiti all'assunzione di cocaina. (SSPMIN3, P.4)

È possibile individuare nei testi l'uso di espressioni astratte, che potrebbero essere sostituite o integrate con riferimenti o esempi concreti. A titolo esemplificativo riporto lo stralcio seguente in cui si fa riferimento all'incontro con la persona, ad elementi emersi e ad un quadro (di valutazione) messo in luce nel testo.

In occasione del cambio dell'assistente sociale, si è proceduto ad un incontro personale per avere un confronto con la figura genitoriale. Gli elementi emersi descrivono ampiamente il quadro messo in luce sin ora. (SSBASE3, P.2)

Significativo è invece l'utilizzo di espressioni tecniche o gergali, che potrebbero essere sostituite o integrate da espressioni di uso comune. La citazione di seguito, ad esempio utilizza termini tecnici che rendono il testo meno chiaro ed accessibile: "*erogazioni indirette*", "*abitazione*", "*somme*", "*ente gestore*".

Erogazioni indirette sono state concesse nel caso di pagamenti di bollette per le utenze o per le spese connesse all'abitazione, in cui le somme venivano girate direttamente all'ente gestore (SSBASE2, P.3)

È fortemente presente inoltre quello che in letteratura viene definito come "burocratese": termini tipicamente amministrativi, utilizzo della forma impersonale, riferimento ad entità astratte - i servizi - invece che alle persone che le rappresentano. A questo si accompagna l'utilizzo di termini desueti o inutilmente complessi come "*risorse personologiche*" *(SSBASE8,P.2);* "*l'abitazione ove risiede la famiglia*" *(SSBASE3, P.1),* "*indi per cui*" *(SSBASE3,P.4),* "*plurime visite*" *(SSPMIN2, P.9),* "*testé menzionato*" *(SSBASE5, P.1)*. Ne è un esempio la porzione di testo riportata di seguito in cui viene utilizzato un linguaggio pomposamente formale.

La presente segnalazione viene doverosamente inviata ai sensi dell'art. 5 del D. Lgs n. 76/05 relativo agli obblighi di vigilanza sull'assolvimento del diritto dovere di Istruzione e Formazione ed

al fine di evidenziare una situazione di rischio di emarginazione ed isolamento sociale per la minore ed un contesto familiare fragile ed incapace di garantire gli aspetti educativi e attinenti all'istruzione di base. (SSBASE1, P. 2)

Una riflessione a lato merita il frequente utilizzo di un linguaggio sanitario. Questo avviene soprattutto nei report dei servizi socio-sanitari, specie quando vi è anche la firma del medico, tuttavia accade di riscontrarlo anche in altri tipi di *report* in cui viene riportata la diagnosi o stralci di relazioni di valutazione medica o di riconoscimento di invalidità. Come approfondito poi, questa costruzione retorica contribuisce ad una narrazione centrata sul deficit. Inoltre il linguaggio utilizzato assume espressioni molto tecniche e specifiche, ad esempio relativamente alle condizioni di non autosufficienza (termini come "*affetta da*", "*fase ingravescente*", "*deambulare*", "*incontinenza sfinterica*" *SSPADUL3*). Il linguaggio medico arriva a influenzare inoltre anche il linguaggio tecnico dell'assistente sociale, come l'utilizzo dell'espressione "*in un'ottica di prognosi*" *(SSBASE8,P.2)* per indicare un atteggiamento lungimirante rispetto all'evoluzione della situazione.

Largamente diffusa è la forma impersonale per esprimere valutazioni e punti di vista degli operatori che hanno scritto il report. La posizione del narratore onnisciente tende ad oggettivare il parere professionale rendendolo inattaccabile, d'altra parte è la modalità più frequente nei report raccolti.

A titolo esemplificativo in un report viene utilizzata la forma impersonale in tutto il corpo del testo per riportare il punto di vista degli operatori, solo nella formula finale di conclusione viene "rivelata" la presenza della persona che scrive con l'espressione "*A disposizione per ulteriori chiarimenti, porgo distinti saluti*" *SSPMIN1, P.9*). Nel report citato poi a rafforzare l'oggettività delle osservazioni espresse è l'utilizzo in più passaggi del termine "*fatto*" per esemplificare affermazioni, come riportato di seguito.

Si riporta di seguito un fatto che si ritiene esplicativo della completa inaffidabilità dei genitori anche rispetto a questioni prettamente pratiche a favore della figlia. (SSPMIN1, P. 6)

In un altro report l'utilizzo delle forme impersonali rende ambigue le valutazioni espresse dal momento che non risulta chiaro a chi "*appare*" e "*pare*" in tal modo la situazione.

Nei confronti di OMISSIS e OMISSIS la signora appare attenta ai loro bisogni: le bambine sono curate e seguite nello svolgimento dei compiti scolastici. [...] La madre si ritaglia degli spazi esclusivi con le figlie e pare essere la figura adulta con la quale maggiormente si relazionano e si confrontano. (SSPMIN3, P.6)

Nello stesso report viene poi raccontata una visita domiciliare in cui risalta in modo ancora più forte l'assenza di un riferimento esplicito a chi l'ha effettuata, osservando e valutando in tal senso.

In sede di visita domiciliare si è potuto osservare l'ambiente familiare, il quale appare stimolante e personalizzato. OMISSIS e OMISSIS hanno una propria camera; nella stanza di OMISSIS, si può osservare la presenza di libri, di uno strumento musicale [...], mentre quella di OMISSIS è arredata con qualche lavoretto e disegno elaborato da lei. (SSPMIN3, P.6)

L'utilizzo della forma impersonale si accompagna poi ad una genericità delle affermazioni che non danno concretezza alle descrizioni fatte (quale sarà lo strumento musicale? In che senso il disegno è stato "elaborato"?). Un esempio in tal senso sottolinea come lo stato emotivo della persona "*appariva evidente*", senza tuttavia specificare come si manifestasse, come si era manifestato il vissuto depressivo e i problemi alimentari più avanti riportati, elementi significativi per le valutazioni espresse. cosa si intende con vissuto di depressione? cosa con problemi alimentari?

Appariva evidente lo stato di sofferenza, solitudine e sconforto della donna che riportava un vissuto di depressione connesso a problemi alimentari e difficoltà a trovare una via d'uscita dall'attuale situazione di coppia. (SSPMIN5, P.1)

Fa decisamente eccezione un report raccolto in cui è presente in modo molto esplicito la persona dell'assistente sociale che scrive. Questo ha delle ripercussioni positive nel rendere visibile il lavoro dell'assistente sociale e far cogliere in modo più chiaro la posizione dell'operatore, così come riportato nel paragrafo dedicato alle modalità di costruzione del report, d'altra parte comporta un'esposizione dell'operatore significativa. Sembra positivo, ad esempio, esplicitare quando si è iniziato a seguire personalmente la presa in carico, questo d'altra parte espone a livello personale professionale l'operatore (in questo caso anche in contrapposizione alle forze dell'ordine e al servizio precedente) e fa sentire meno l'appartenenza ad un ente (in questo caso neanche la lettera di accompagnamento riporta la firma del responsabile).

Arrivata al Servizio a OMISSIS la situazione mi viene presentata dai Carabinieri, che descrivono OMISSIS come "un delinquente senza speranza" e OMISSIS come una ragazza psicologicamente fragile [...]. Il Servizio precedente insiste sul trattamento punitivo da riservare a OMISSIS e descrive la madre, OMISSIS, come una donna con scarse risorse personali e di volontà e completamente succube del marito. (SSPMIN2, P. 3)

6.1.3 La firma del report

La firma riportata sui report di servizio sociale è un elemento significativo dal punto di vista formale per l'assunzione di responsabilità che deriva rispetto ai contenuti del testo.

Sul totale dei report raccolti (33), la maggior parte riporta la sola firma dell'assistente sociale che ha redatto il testo e seguito la presa in carico (21). Sono poi presenti alcuni report che oltre alla firma dell'assistente sociale riportano la firma di un altro professionista, un altro assistente sociale

(1) o un professionista di altra disciplina come la collega psicologa (3), l'educatrice (1) o il medico (1). In un caso il report ha la firma di tre operatori: assistente sociale, medico e psicologo.

Sul totale dei report consistente è il numero di report (7) che oltre alla firma del o dei professionisti che hanno seguito la presa in carico contengono la firma del responsabile del servizio. In un caso (1) la firma, oltre all'assistente sociale, è sia del responsabile dell'ufficio, che del responsabile del settore. In un caso (1) la firma è della sola responsabile del Servizio Sociale (assistente sociale).

Quando presente la lettera di accompagnamento alla relazione questa è firmata dal responsabile di servizio (3).

In nessun caso è presente la firma delle persone di cui si parla nel documento.

6.2 I contenuti dei report

Nel presente paragrafo presento l'analisi effettuata sui contenuti dei report raccolti. Con contenuto si intende l'insieme di informazioni che vengono selezionate ed inserite nel corpo del testo.

Vengono valorizzati gli stralci in cui sono presenti contenuti sul contesto di vita delle persone. Questo in termini di spazio dato alla descrizione dell'ambiente e del territorio in cui si muovono, in particolare rispetto al grado di sicurezza, ai servizi presenti e al livello di supporto della comunità locale. Viene inoltre analizzata la presenza o assenza di riferimenti ad eventuali fattori strutturali di svantaggio e oppressione che incidono sulla condizione di discriminazione, svantaggio e difficoltà di accesso alle prestazioni e ai diritti.

L'attenzione si sposta poi sui riferimenti alla storia di vita, remota o più recente, delle persone coinvolte. La presenza di contenuti sulle traiettorie biografiche viene analizzata in correlazione al grado di comprensione delle esperienze e dei vissuti delle persone e al livello di riconoscimento dell'umanità dell'altro.

Evidenzio inoltre i contenuti presenti nei report relativamente alla prospettiva, alle idee e alle aspirazioni delle persone coinvolte.

Successivamente presento l'analisi su quanto siano presenti i punti di forza e le azioni positive che i protagonisti del report stanno realizzando o hanno realizzato. In particolare viene osservato quanto il racconto al positivo sia dettagliato, esemplificato e approfondito, o quanto accompagnato e bilanciato dall'elencazione delle difficoltà della persona.

Infine condivido i riferimenti espliciti presenti nei testi analizzati sul processo di scrittura dei *report* ovvero su come il testo è stato redatto: chi ha fatto cosa e con chi. Qui vengono inseriti anche i passaggi di spiegazione su come sono state raccolte le informazioni e sulle tipologie, le frequenze e i partecipanti agli incontri realizzati. In ultimo viene aperta una riflessione sulla presenza -o meglio assenza- di riferimenti espliciti ad eventuali passaggi di condivisione o lettura del *report*.

6.2.1 Il contesto di vita delle persone coinvolte

Con contesto di vita delle persone si intende l'ambiente e il territorio in cui si muovono - in termini di sicurezza, servizi, comunità locale di supporto - e la presenza di eventuali fattori strutturali di svantaggio e oppressione.

Nell'analisi, un tema su cui spesso risalta l'assenza di contestualizzazione è la ricerca o la perdita del lavoro per le persone coinvolte. Non vengono contestualizzate le possibilità concrete di ricerca di lavoro per le caratteristiche della condizione della persona.

Nella seguente citazione, ad esempio, si esprime che la persona non riesce a sostenere le spese di affitto a Milano, senza tuttavia specificare quanto siano consistenti le spese di affitto nella zona, ma riferendo solamente che la persona non ha uno stipendio alto. Come lettore che non conosce la presa in carico ci chiediamo: perchè la persona "non ha uno stipendio alto"? Ci viene anche da pensare che ci sono tante persone che "non hanno uno stipendio alto": e loro come fanno? Qual è il suo grado di formazione e i relativi stipendi medi? Cosa si intende con stipendio non alto a Milano? Quali sono gli affitti medi? Non contestualizzare fornendo queste informazioni è una costruzione retorica di indefinito negativo che porta chi legge a pensare che lo stipendio basso sia automaticamente una colpa della persona, in quella che possiamo arrivare a definire come una banalizzazione sbrigativa di una situazione drammatica.

> *A seguito di uno sfratto, l'intero nucleo è stato accolto presso l'abitazione della suocera della sorella poiché, non avendo uno stipendio alto, non è in grado di sostenere le spese di un affitto a Milano nonché le spese necessarie per fronteggiare le necessità della vita quotidiana. (SSPADUL1, P. 1)*

In un altro report dell'area minori e famiglia, si presenta un momento importante nell'evoluzione della storia della persona in cui le difficoltà economiche e abitative vengono ricondotte alla perdita del lavoro. D'altra parte non viene indicato il motivo per cui la persona ha perso il lavoro, non è chiaro infatti se la condizione di disoccupazione è stata legata a contingenze (cambio di contratto, fallimento dell'albergo, periodo di crisi economica...) o a comportamenti e responsabilità della ragazza. Ai fini di una valutazione sulle capacità della persona sarebbe importante capirlo.

> *OMISSIS, ormai maggiorenne e terminata la scuola superiore, aveva poi trovato lavoro presso un albergo della zona di OMISSIS dove aveva lavorato regolarmente per un periodo come cameriera, acquisendo una certa stabilità economica che le aveva consentito di vivere autonomamente, finchè non era subentrata la perdita del lavoro, la conseguente difficoltà economica per mancanza di mezzi di sussistenza e la successiva precarietà abitativa. (SSPMIN4, P.1)*

La mancanza di una spiegazione sul contesto strutturale, si accompagna, in qualche caso, all'utilizzo di un linguaggio svalutante ("*qualche centinaia di euro*"), come nello stralcio seguente di un report di un servizio sociale di base dove sembra essere sminuito il guadagno, seppur minimo, della persona e il lavoro trovato.

> *All'epoca del colloquio di prima conoscenza, stava lavorando come colf poche ore a settimana riuscendo a guadagnare qualche centinaia di euro. Riferiva di aver già attivato tutti i canali per la*

ricerca di un'occupazione ma che per il momento aveva trovato solo l'impegno lavorativo riferito. (SSBASE6, P.1)

Un altro esempio in cui è assente la presentazione del contesto riguarda il periodo di emergenza sanitaria legato all'epidemia da Covid-19. Si fa riferimento ad un viaggio in Marocco avvenuto proprio nei mesi in cui il virus si stava diffondendo, ma non è chiaro se la persona era partita prima delle limitazioni, se ha avuto difficoltà a tornare, com'era la situazione nel paese di destinazione, se ha dovuto rientrare prima in Italia. Questi aspetti hanno senz'altro inciso sulle condizioni della persona e sul suo stato emotivo descritto (passare molto tempo dormendo, uscire meno di casa, irritabilità...). Il passaggio seguente è inoltre l'unico in cui viene accennato alla presenza di un lavoro della persona, senza che sia chiaro quale sia la sua occupazione e come mai non rientri al lavoro, se per il periodo di emergenza sanitaria o per altro.

Il Sig. OMISSIS infatti, ritornato a febbraio dopo più di un mese in Marocco, non rientra al lavoro ma resta in casa tutto il giorno. Dorme per la maggior parte del tempo in camera sua, non dormendo ormai da anni con la moglie, che si è trasferita in camera con le figlie. Si reca ogni quindici giorni a fare una spesa minima, ma non mangia insieme alla moglie e alle figlie. Sistematicamente critica le pietanze preparate dalla Sig.ra OMISSIS (SSPMIN2, P. 5)

Il tema del lavoro si accompagna anche in altri report alla condizione di minoranza etnica delle persone coinvolte. In un report di segnalazione al servizio tutela minori di una donna in gravidanza, l'assistente sociale del consultorio presenta la situazione del compagno, indicando l'origine e la condizione di rifugiato della persona. Non viene dato tuttavia spazio alla storia personale e migratoria, all'esperienze avute nel viaggio, alle difficoltà linguistiche e al conseguente senso di vergogna per l'essere stato ospite di dormitori e non avere un'occupazione. Riportare "*non è riuscito a trovare alcuna occupazione*" senza fornire nessuna contestualizzazione non riconosce né rende visibili a chi legge i fattori strutturali di oppressione.

Il compagno, signor OMISSIS, originario della Liberia, riferiva di essere un rifugiato politico e di essersi trasferito in Italia da alcuni anni: per alcuni mesi è stato ospite di dormitori pubblici a OMISSIS. Non è riuscito a trovare alcuna occupazione. Rispetto alle informazioni succinte avute dal signor OMISSIS si precisa che, pur dichiarando di comprendere e saper parlare la lingua italiana, lo stesso, pur sollecitato non ha fornito altre informazioni né ha esplicitato quali fossero i suoi progetti in Italia, dando un'impressione, al contrario di quanto da lui riferito, di scarsa comprensione della lingua italiana. (SSPMIN5bis, P.1)

Rilevo inoltre una costruzione narrativa secondo cui il problema della lingua è - solamente - della persona (non anche dell'operatore). Inoltre, l'operatore di aspetta che la persona sia in grado di auto-valutare la propria competenza linguistica e rileva come aspetto critico il fatto che non capisce l'italiano come dice.

Sul tema lavoro riporto inoltre la citazione di un report di segnalazione di un nucleo familiare in cui si descrive la condizione della "*madre*". Il dato che la persona non svolge un'attività lavorativa viene affiancato dalla valutazione che è "*totalmente disimpegnata nella gestione domestica*". Ci

chiediamo: cosa si intende per disimpegnata nella gestione domestica? Non si prende cura adeguatamente dei figli? O della casa? Né la condizione di inoccupazione, né la difficoltà nella gestione domestica viene contestualizzata rispetto alle difficoltà sul piano personale, culturale e strutturale della persona: essere una donna sola, di minoranza etnica, con quattro figli di cui si dice due al di fuori dei percorsi scolastici perchè ancora troppo piccoli. Questa frase isolata risulta inoltre fortemente giudicante rispetto al ruolo ricoperto dalla donna all'interno del nucleo familiare e cieca rispetto alle difficoltà della persona come madre e come donna in un paese straniero.

> *La madre non svolge nessuna attività lavorativa e risulta totalmente disimpegnata nella gestione domestica. (SSBASE2, P.2)*

Presento infine degli esempi significativi in cui sono presenti contenuti riguardo al contesto di vita delle persone coinvolte.

Riporto la descrizione della condizione di una donna straniera mamma di due figli piccoli per evidenziare come l'assistente sociale abbia saputo riconoscere le difficoltà di contesto per la persona nella ricerca del lavoro e le azioni positive che la persona ha messo in campo per contrastare i fattori di svantaggio presenti.

> *La moglie OMISSIS al momento non lavora, in Algeria però ha studiato ingegneria informatica e ha lavorato per diversi anni nello medesimo settore. In Italia non ha riconosciuto il titolo, ma ha autonomamente conseguito la terza media grazie alle 150 ore. Al momento la sigr.ra non sta lavorando perché negli anni passati si è presa cura dei due figli piccoli, ma esprime il desiderio di ri-iniziare a lavorare ora che i figli sono più grandi (il più grande frequenta la quarta elementare, il minore l'asilo). (SSPADUL2, P. 1)*

In un report finalizzato alla richiesta di disponibilità all'interno di una struttura di accoglienza per persone senza dimora viene ben contestualizzata la condizione di disoccupazione rispetto alle caratteristiche della persona, del territorio e del mercato del lavoro.

> *Il tutor per la ricerca del lavoro che sta seguendo il sig. OMISSIS ritiene che benché il signore abbia conseguito il diploma di perito meccanico, l'assenza assoluta di esperienza lavorativa in questo campo e la sua età adulta abbiano giocato un ruolo fondamentale nel non riuscire ad inserirsi all'interno di ditte, neanche tramite stage (il tutor stesso l'ha aiutato nel candidarsi a diversi annunci, ma non è stato chiamato neanche per un colloquio conoscitivo).*
> *Dall'altra parte, i diversi lavori svolti in svariati campi hanno fatto sì che non si indirizzasse verso uno specifico impiego e le sue migrazioni verso altri paesi europei hanno creato diversi buchi temporali sul suo curriculum vitae, non rendendolo attrattivo per i datori di lavoro. (SSBASE7, P.1)*

Nello stesso documento viene contestualizzato poi anche il bisogno abitativo riconoscendo i fattori strutturali di oppressione del mercato immobiliare, ma anche dei servizi abitativi pubblici.

> *Bisogna sottolineare che la città di residenza del signore è una città con degli affitti molto alti (un monolocale è almeno sui 500 euro mensili) e in pochi sono disposti ad affittare senza delle precise referenze. Il signore ha provato a cercare anche delle stanze in condivisione, ma si sarebbe dovuto*

spostare verso Milano e l'idea di allontanarsi troppo dal territorio dice di spaventarlo molto. È stato tentato anche il bando dei Servizi Abitativi Pubblici, ma le case destinate ai singoli erano solamente tre in tutto l'Ambito territoriale, e il sig. OMISSIS, avendo attestazione ISEE inferiore ai 3.000,00 euro è considerato "indigente", e per la legislazione regionale solo il 30% degli alloggi disponibili può essere riservato agli "indigenti", rendendo quasi impossibile questa opzione. (SSBASE7, P.2)

Rispetto alla condizione di senza dimora, nel passaggio seguente di un report indirizzato alle forze dell'ordine viene contestualizzata l'organizzazione e il clima conflittuale di una struttura di accoglienza.

Per contestualizzare, è opportuno spiegare che "OMISSIS" è una struttura di accoglienza del Comune di OMISSIS che ospita più di duecento ospiti con diverse problematiche; all'interno della struttura vi sono diversi padiglioni con camere da due/tre posti letto, inoltre è presente un ambulatorio medico-infermieristico dotato di posti letto per la degenza. Sin dal primo momento, la sig.ra è stata una delle ospiti che più ha avuto bisogno del supporto degli operatori della struttura, date le fatiche relazionali con le altre ospiti dei due padiglioni femminili, luoghi in cui, a prescindere dal contributo della sig.ra, si sono sviluppate, nel tempo, diverse situazioni di conflitto. (SSTS4, P.1)

Degno di nota è anche come viene presentata la condizione di svantaggio di un giovane con disabilità che non è nelle condizioni di godere di un immobile di cui è comproprietario a metà insieme alla sorella che lo occupa con i figli minori. Nel passaggio riportato viene riconosciuta l'ingiustizia subita e la stortura del sistema di aiuti per cui è impossibilitato a godere delle tutele e degli aiuti necessari.

Il ragazzo essendo proprietario di un immobile dichiarato abitabile non può godere di alcuni benefici come presentare domanda per gli alloggi di edilizia residenziale pubblica o beneficiare di alcuni contributi statali e regionali. (SSTS, P.4)

Infine sottolineo come il mancato riconoscimento di diritti e le difficoltà burocratiche legate alle condizioni di svantaggio siano rilevanti nei percorsi di vita delle persone. In un *report* di richiesta di inserimento in comunità terapeutica viene dato spazio agli elementi di contesto connessi alla condizione di apolide.

A fine stagione un amico gli propone di andare in Germania, accetta e chiede asilo politico; siccome aveva 37 espulsioni dall'Italia ed in più un reato di evasione lo riportano in Italia riconoscendogli così la cittadinanza italiana fino a quel momento negatagli.
Ha scontato 20 giorni e sei mesi di reclusione a OMISSIS e dopo una serie di intoppi e abusi burocratici, a suo dire, gli viene riconosciuto formalmente prima lo status di apolide e solo nel OMISSIS quello di cittadino italiano.
Dopo la carcerazione si trasferisce ad OMISSIS dove inizia a frequentare le scuole medie e a dormire in una stanza in affitto. Successivamente inizia a lavorare come addetto al volantinaggio e poi con una borsa lavoro con una cooperativa di ex detenuti come addetto alle pulizie presso l'Università di OMISSIS. (SSPSOCIOSAN3, P.2)

Una riflessione a parte merita il riconoscimento o mancato riconoscimento del contesto di vita e di possibilità delle donne vittime di violenza domestica. Di seguito un esempio positivo in cui sono descritte le difficoltà della signora all'interno della struttura protetta e segreta che portano ad un

fallimento del progetto e che contestualizzano la scelta di ritornare dal compagno, senza colpevolizzare la persona.

> *Visto l'andamento della situazione nel mese di OMISSIS la signora è stata inserita in struttura protetta e segreta. […] Purtroppo però la difficoltà ad inserirsi nel mondo del lavoro nel nuovo territorio, le continue intromissioni e i continui richiami a sé da parte del compagno, hanno fatto sì che la signora OMISSIS cadesse in uno stato di depressione molto pericoloso, visti anche i precedenti tentativi anticonservativi. Pertanto nel mese di OMISSIS la signora è rientrata al proprio domicilio, insieme al compagno. (SSBASE6, P.3)*

In un altro report che racconta una differente condizione di violenza domestica, l'assistente sociale spiega i comportamenti della donna vittima all'interno di un quadro di riferimento teorico che viene esplicitato *("il ciclo della violenza")*. Il termine "*inutili*" utilizzato per i tentativi di fuoriuscita dalla condizione di violenza è, d'altra parte, senz'altro impreciso e scorretto, è possibile si tratti di un errore lessicale, forse intendeva riferirsi ai tentativi fallimentari.

> *Il primo tentativo, realizzatosi nel OMISSIS di aiutare la Sig.ra OMISSIS e i figli ad andarsene dall'abitazione coniugale è facilmente spiegabile se consideriamo il concetto di "Ciclo della violenza", paradigma teorico secondo il quale l'uscita della donna dal contesto familiare violento richiede tempo e spesso produce tentativi inutili. (SSPMIN2, P. 8)*

Nello stesso documento, per comprendere e valutare il comportamento l'operatrice fa poi riferimento al "*presupposto culturale*" indicato come base di partenza della violenza. L'elemento di diversità culturale aiuta a comprendere il mondo della signora e iscriverlo nelle sue possibilità reali e concrete, d'altra parte come il testo è scritto rimanda ad una dimensione di giudizio che non riconosce alcuna capacità alla donna: "*pretendendo*" (chi è che pretende?), "*donna privata di...*", "*non ancora pronta*".

> *Soprattutto partendo dal presupposto culturale è ben comprensibile come una violenza che prosegue da anni sia difficile da scardinare, pretendendo che una donna privata di autostima, capacità di autodeterminazione e autosufficienza nonché di rapporti sociali, si allontani dal marito quando non è ancora pronta. Un efficace tentativo di uscita dal ciclo della violenza richiede una progettualità concreta su una donna alla quale è sempre stato impedito di lavorare e a cui la prima volta che, a vent'anni, è arrivata in Italia, è stato intimato dal coniuge: **"Quella è la porta di casa: da lì tu non esci se non te lo dico io!"**. (SSPMIN2, P. 8)*

Nel passaggio riportato ci sono poi altri aspetti analizzati come problematici. Si fa riferimento alla necessità di una progettualità concreta "*sulla*" donna, con una forte accezione passivizzante. Subito dopo si rimanda al fatto che alla donna è stato impedito di lavorare, limitazione legata all'autonomia economica, ma così inserita sembra l'unico aspetto che definisce la libertà e il valore della persona. Infine viene inserita qui in chiusura una citazione letterale (riportata in grassetto) che ha l'effetto di spettacolarizzare la vicenda, rendendola esagerata e polarizzata.

6.2.2 La storia di vita delle persone coinvolte

Nei documenti analizzati spesso vengono inseriti riferimenti, più o meno approfonditi, alla storia di vita delle persone coinvolte in modo sostanzialmente trasversale alle tipologie di report e ai servizi di appartenenza.

In un report di un servizio per le dipendenze interno ad un istituto penitenziario, all'interno di un lungo paragrafo intitolato "*anamnesi*", viene riportata la ricostruzione della storia della persona, con spostamenti, relazioni, rielaborazioni, lavori effettuati, sostanze assunte, reati e carcerazioni. In particolare tramite le parole della persona si restituisce la sofferenza legata alla prima infanzia e le ricostruzioni e ipotesi fatte sulla propria storia *("riferendo che molto probabilmente")*.

> *OMISSIS nasce a OMISSIS in una famiglia composta da madre e padre.*
> *Della sua prima infanzia ha pochi ricordi e racconta con estrema sofferenza e fatica i primi anni di vita riferendo che molto probabilmente è nato da una relazione occasionale tra i suoi genitori. Infatti, a soli 3 anni, viene lasciato dalla madre in un Istituto di frati a OMISSIS e poi dopo qualche tempo portato in un'altra struttura nell'isola di OMISSIS.*
> *Gli anni dell'orfanotrofio sono descritti come anni "brutti e bui".*
> *OMISSIS si apre con la scrivente al racconto di quegli anni, mettendosi totalmente a nudo e dichiarando a gran voce di aver volutamente ucciso il suo carnefice a soli 12 anni.*
> *Infatti, OMISSIS è stato per anni vittima di violenza sessuale da parte di un operatore dell'Istituto che costringeva lui ed altri bambini a praticare sesso orale. Viene perciò portato, momentaneamente, in una clinica che lui chiama "manicomio" per sei mesi dove viene sottoposto a diverse analisi e, a suo dire, a delle "torture".*
> *"Non potevano farmi nient'altro perché minorenne".*
> *OMISSIS racconta di non riuscire a tenere le mani aperte perché dava sempre cazzotti al muro per la rabbia ed anche oggi continua a stare sempre con i pugni chiusi.*
> *A 14 anni riesce a scappare dall'isola arrivando fino a OMISSIS e decidendo poi di dirigersi a OMISSIS dove inizia a vivere per strada vivendo di elemosina e di piccoli furti. (SSPSOCIOSAN3, P.1)*

Viene evidenziato e riconosciuto, tramite brevi e incisive frasi, lo sforzo e la fatica della persona nel raccontarsi ("*si apre con la scrivente*", "*mettendosi totalmente a nudo*") e come il racconto della propria storia sia importante a livello identitario rispetto alle ingiustizie subite ("*dichiarando a gran voce*"). Anche rispetto all'esperienza in manicomio e alle torture subite, il discorso diretto della persona riportato tra virgolette aiuta a riconoscere la prospettiva della persona che ha pochi ricordi, ma valorizza il suo vissuto senza screditarlo. Il racconto -poi- attraverso le immagini e le espressioni della persona, come l'immagine dei pugni chiusi, è molto significativo per visualizzare la sua storia e creare vicinanza ed empatia con la persona.

In un altro report di un servizio per le dipendenze interno al carcere viene presentata in modo approfondito la storia della persona condivisa nei colloqui con l'assistente sociale. Anche la storia della madre è presentata con comprensione - con l'espressione ad esempio "*per trovare un po' di pace*" - senza giudizio, nonostante i contenuti della storia, ma fornendo comunque elementi di fatto sulla situazione (ad esempio i tipi di lavoro svolti e i reati commessi dai fratelli).

Per quanto riguarda la madre, è originaria della OMISSIS, scappa da giovane dalla sua terra a OMISSIS per trovare un po' di pace ai vari problemi familiari che la affliggevano. OMISSIS non ne conosce le cause profonde ed anche su questo riferisce che la madre l'ha sempre tenuto all'oscuro di tutto.
Quest'ultima, arrivata a OMISSIS, inizia a lavorare dapprima come operaia in una fabbrica poi in seguito ad un incidente perde un dito ed inizia a lavorare, a tutt'oggi, nelle categorie protette, all'Agenzia delle Entrate; è prossima alla pensione e dopo di che è suo desiderio trasferirsi in OMISSIS a casa di un fratello che le ha regalato la sua casa di proprietà in quanto lui si trova in carcere a scontare l'ergastolo per un reato di omicidio. Si trova ristretto in carcere anche un altro fratello della madre per una condanna sempre di omicidio ed estorsione. (SSPSOCIOSAN3bis, P.2)

In un altro report ancora della medesima area di lavoro, il racconto di un episodio dell'infanzia ben trasmette l'esperienza della persona.

OMISSIS cresce nel quartiere di OMISSIS. Già nella primissima infanzia emergono delle difficoltà relazionali: racconta che all'età di due anni e mezzo si rifiutava di andare alla scuola materna perchè aveva timore degli altri bambini. Si descrive come estremamente isolato, e ricorda che la madre, per spingerlo a giocare in cortile con gli altri bambini, lo chiudeva fuori di casa, ma lui rimaneva in attesa sul pianerottolo. Per un periodo è stato seguito da uno psicologo. (SSPSOCIOSAN4bis, P.2)

In un report clinico e sociale di un servizio di salute mentale viene presentata la storia della persona all'interno del paragrafo iniziale "*notizie socio-familiari*". La titolazione lascia immaginare al lettore la descrizione del contesto sociale e familiare a cura dell'assistente sociale, ma è introdotta e fortemente connotata dalle diagnosi espresse con un linguaggio medico (con indicazione anche delle sigle di riferimento).

La sig.ra OMISSIS è nata nel 1980 e è seguita presso il nostro servizio con diagnosi di Psicosi nas (F.29) e Disturbo Borderline di Personalità (DSMIVTR: F60.3). (SSPSAN2, P.1)

È inserita poi una breve descrizione del contesto familiare di origine, della storia in termini di formazione e occupazione e delle prese in carico ai servizi. Qui viene inserito anche il dato del Quoziente Intellettivo a lato della descrizione, molto sintetica e generica dei lavori svolti dalla persona (viene indicato "*ecc.*" come se l'elemento non sia rilevante).

La paziente ha frequentato la scuola dell'obbligo e ha interrotto gli studi come corrispondente lingue estere al 3° anno, successivamente ha svolto diversi lavori come operaia, barista ecc. QI tot 77. (SSPSAN2, P.1)

Nello specifico in alcuni report la scelta di riportare la storia di vita delle persone coinvolte sembra essere dovuta alla necessità di sottolineare vissuti faticosi accumulati nel tempo e condizioni di svantaggio presenti già nella prima infanzia per il contesto in cui la persona è cresciuta.

La sig.ra ha un vissuto molto difficile, proviene da una famiglia con poche risorse di tipo economico e di tipo socio-affettivo. Ultima di 14 figli, ha visto il padre solo da piccolissima, per alcuni anni ha vissuto con la madre. I Servizi Sociali hanno inserito la sig.ra in comunità quando aveva circa 6 anni; è uscita dal circuito della tutela minorile solo a 18 anni. Terminato il percorso di comunità, è andata a vivere da una sua parente, ma solo dopo poco tempo è stata arrestata per possesso di sostanze stupefacenti. (SSTS4, P.1)

Per far riferimento a questa condizione di svantaggio nello stralcio seguente di un altro documento viene utilizzata l'espressione "*storia difficile*" che sembra rendere l'idea senza passare un giudizio di valore.

> *Anche OMISSIS ha una storia difficile alle spalle: ad un mese dalla nascita avvenuta nelle OMISSIS era stata affidata alle cure della nonna materna in quanto i suoi genitori erano emigrati in Italia per trovare lavoro; è stata successivamente ricongiunta all'età di sei anni nella città di OMISSIS dove vivevano e lavoravano i genitori stessi. (SSPMIN4, P. 1)*

Il racconto della storia di vita anche più recente permette di dare profondità al racconto riconoscendo l'umanità della persona.

> *In Tunisia il signore ha conseguito una laurea triennale e un master in microbiologia. Ha lavorato per anni nell'esercito e aveva un'impresa agricola. Una volta giunto in Italia, il signore ha conseguito il diploma di maturità di perito meccanico presso l'I.T.I. "OMISSIS" di OMISSIS. In Italia, infatti, i suoi titoli accademici non sono stati riconosciuti, così come la sua patente per la guida di mezzi militari. Il signore racconta che il suo piano era di stabilizzarsi lavorativamente ed economicamente sul territorio, cercando lavori anche di bassa specializzazione, per poi riacquisire anche in Italia i suoi vecchi titoli. (SSBASE7, P.1)*

La breve presentazione del suo passato, con il racconto delle motivazioni alla base del progetto migratorio è funzionale anche per contestualizzare le informazioni sulla situazione attuale, come riportato dal paragrafo successivo seguente:

> *Tuttavia, non ha mai trovato un'occupazione lavorativa sufficientemente remunerativa (sia la patente che l'iscrizione all'Università per la convalida del titolo erano infatti troppo costosi per lui), ma ha reperito solamente lavori di breve durata come aiuto cuoco o pizzaiolo, sia in Italia che all'estero (in particolare Francia e Spagna, dove è stato per qualche mese). (SSBASE7, P.1)*

Diversamente altri report non nominano la storia delle persone. Nel report di un'assistente sociale ospedaliera di segnalazione in procura finalizzato alla nomina di un amministratore di sostegno, non si fa minimo accenno alla storia della persona. Questo è dovuto probabilmente alla difficoltà nella raccolta delle informazioni, ma allude ad una "*situazione familiare complessa*" che non trova definizione nel testo. Quanto riportato è l'unico passaggio in cui si accenna alla condizione della persona e alla sua rete, al di là dell'aspetto sanitario e delle prestazioni in essere (nello specifico prima del ricovero era attivo il servizio di pasto a domicilio).

> *Il signor OMISSIS è conosciuto ai servizi sociali territoriali del Comune di OMISSIS per via di una situazione familiare complessa, pare infatti che il figlio sia una persona particolarmente violenta e che ad oggi si trova presso una Casa Circondariale. Quest'ultimo è stato seguito dai servizi sociali del Comune di OMISSIS. (SSPSAN1, P.1)*

6.2.3 I punti di vista, le opinioni e i desideri delle persone coinvolte

La presenza o meno della prospettiva, delle idee e delle aspirazioni delle persone coinvolte è rilevante ai fini dell'analisi dei contenuti presenti nei *report* di servizio sociale.

Per esemplificare l'analisi effettuata riporto il passaggio di un *report* di segnalazione in Procura presso il Tribunale per i Minorenni riguardo alla situazione di due minori. Rispetto agli attori coinvolti e ai loro pensieri, viene riportato solo il disaccordo dei nonni e delle zie in merito alla valutazione del servizio di un collocamento etero-familiare e la disponibilità della zia all'affido. Non viene esplicitato come è espresso il disaccordo, né approfondite le motivazioni, le idee e i pensieri che stanno alla base delle affermazioni dei familiari. L'unico aspetto riportato ("*si tratterebbe di un ulteriore trauma*") appare peraltro plausibile. L'appiattimento dei discorsi e delle idee degli attori coinvolti si riflette anche nello scarso approfondimento nel testo dell'inadeguatezza dell'attuale contesto di vita familiare. È presente solo un rimando alla relazione dell'educatore domiciliare.

> *I nonni appaiono consapevoli dei loro limiti e sembra abbiano compreso che non possono nel lungo termine occuparsi dei bisogni di OMISSIS, ciò nonostante faticano ad accogliere la valutazione dell'équipe circa la possibilità di un collocamento etero-familiare della minore in quanto a loro parere si tratterebbe di un ulteriore trauma. (SSPMIN1, P. 8)*

In un altro testo dell'area minori e famiglia oltre a riportare i contenuti dei racconti condivisi dal genitore viene dato spazio al vissuto emotivo, alle aspettative e alla visione della persona coinvolta.

> *Nel racconto della storia di coppia lui si commuove evidenziando il valore della famiglia, esprimendo un senso di solitudine e riportando sofferenza rispetto alla separazione; nel corso dei colloqui ha più volte citato l'ex moglie come colei nella quale riponeva tutta la sua fiducia. (SSPMIN3, P.5)*

In un report dell'area socio-sanitaria d'altra parte è interessante come la descrizione dell'utilizzo e della tipologia di sostanze assunte venga presentata in modo intrecciato alla visione e rielaborazione della persona. Questo permette effettivamente di accedere al mondo interiore e di significati della persona e guardare, anche alla dipendenza, dal suo punto di vista.

> *OMISSIS inizia ad accostarsi al mondo delle sostanze durante l'adolescenza; dapprima utilizza cannabis insieme agli amici, successivamente alcol e cocaina anche in solitudine. Smette di usare sostanze solamente durante i periodi detentivi.*
> *Per circa due anni, quando aveva un lavoro regolare, riesce a smettere di usare sostanze durante la settimana perché il lavoro lo teneva impegnato e lo faceva sentire bene; il fine settimana non smette mai di usare.*
> *All'inizio la sostanza era vista come un aiuto per disinibirsi e divertirsi con gli amici; successivamente comprende che era diventata una malattia che lo faceva stare male.*
> *"Non avevo voglia di fare niente, le mie giornate erano completamente rovinate dall'uso di droga e iniziavo a perdere i lavori che iniziavo a svolgere". (SSPSOCIOSAN3bis, P.3)*

Infine in un report in cui si fa domanda di nomina di un Amministratore di Sostegno al Giudice Tutelare, il punto di vista della persona viene portato sulla propria condizione di malessere e fragilità, ponendo in risalto in modo significativo la sua esperienza, prospettiva e sensibilità:

> *Il disagio del Sig. OMISSIS è da lui descritto come una forte depressione per mancanza di lavoro e con conseguente ritiro sociale [...]; riferisce inoltre la presenza di fobie e per un certo periodo asserisce di essersi sentito vittima di persecuzioni con forte timore di mostrarsi inadeguato. Dichiara che il rapporto con il CPS non sia stato per lui inizialmente positivo e per tale ragione, ha quindi deciso in seguito di interrompere la frequentazione [sic]. (SSBASE4, P.4)*

6.2.4 I punti di forza e le azioni positive delle persone

In questo paragrafo presento l'analisi su quanto siano presenti i punti di forza e le azioni positive che stanno realizzando o hanno realizzato i protagonisti dei report analizzati.

Nel "raccontare al positivo" osservo una difficoltà ad andare oltre descrizioni genericamente buone che si limitano ad elencare aggettivi, senza accompagnarli ad esempi o azioni concrete.

> *La sig.ra OMISSIS ha diverse risorse personali, è una persona precisa e proattiva. (SSPADUL2, P. 1)*

Esemplificativo è un report di segnalazione in procura da parte di un servizio tutela minori in cui sono indicati solo generici *"miglioramenti nei comportamenti della minore" (SSPMIN1, P. 6)* per un breve periodo nella scuola dell'infanzia, per poi presentare le criticità rivelate. Gli unici punti di forza della minore sono l'essere *"energica, solare e che non teme il pericolo" (SSPMIN1, P. 6)*, ma non vengono approfonditi. Non sono presenti riferimenti espliciti ai punti di forza degli adulti presenti, se non come accenni per nulla approfonditi: *"Il Sig. OMISSIS, nonno della minore, rappresenta la parte ludica." (SSPMIN1, P. 7)*. Altrimenti la presentazione dei punti di forza viene sempre controbilanciata nella stessa frase dalla presentazione di punti di debolezza. In riferimento agli incontri protetti in essere con i genitori, ad esempio, viene riportato quanto segue:

> *La sig.ra OMISSIS si mostra in un atteggiamento maggiormente affettuoso e accogliente nei confronti della figlia, ciò nonostante risulta succube delle indicazioni/decisioni del compagno. (SSPMIN1, P. 5)*

In un altro report di segnalazione in procura, viene narrata l'azione positiva del ragazzo di prendere contatti insieme all'educatore con la scuola desiderata per il futuro. Questo elemento viene raccontato come problematico e come indicatore della scarsa attivazione del padre. Il ragazzo viene inoltre biasimato perchè non oppone resistenza e non ha un pensiero critico sul ruolo di guida dell'educatore. Non risulta chiaro quale sia allora il ruolo della figura educativa e come mai abbia accompagnato la presa di contatti con la scuola.

Recentemente, gli stessi [educatore e ragazzo NDR] hanno preso i contatti con una scuola secondaria di secondo grado su desiderio del minore. Questi passaggi sono estremamente positivi in vista del benessere di OMISSIS, ma rivelano elementi di criticità nel momento in cui è l'educatore che fa le veci del padre (senza opposizione alcuna da parte di OMISSIS che si lascia guidare non maturando alcun pensiero cognitivo e riflessivo in merito). Inoltre, è bene considerare il fatto che sia per il padre che per OMISSIS sembra mancare un pensiero riflessivo lungimirante in grado di prepararsi agli scenari futuri, come, in questo caso, il possibile ingresso alla scuola secondaria di II grado.[sic] (SSBASE3, P.2)

Il racconto dei punti di forza e delle azioni positive delle persone è ancora più rilevante se presente all'interno della presentazione di una fatica o scarsa disponibilità delle persone. Questo segnala il riconoscimento di quello che le persone stanno facendo nonostante le difficoltà. L'esempio seguente è in questa direzione: il figlio di una persona anziana recentemente operata per patologia tumorale e in difficoltà economica e abitativa non può fornire ospitalità, viene spiegato perchè e viene valorizzato nel testo come la persona si è attivata in altro modo.

Il giorno OMISSIS la scrivente ha effettuato un colloquio con il figlio OMISSIS: racconta la sua situazione lavorativa e famigliare, riferendo che ha parecchi conflitti con la moglie da quando il padre ha avuto bisogno di assistenza per la sua malattia e di una sistemazione abitativa. Il figlio racconta che è consapevole che suo padre non sia stato il migliore dei padri e il migliore dei mariti, comunque non riesce a restare indifferente di fronte a un uomo di 65 anni malato. Si sta infatti impegnando nella ricerca di una sistemazione e di risorse economiche per il padre (invalidità, reddito di cittadinanza). (SSBASE9, P.1)

Termino infine riportando uno stralcio di un report di un servizio di salute mentale in cui rilevo l'utilizzo di termini asettici e a tratti giudicanti, che ridicolizzano il mondo della persona e mancano di riconoscere le sue capacità e quanto di buono sta riuscendo a fare per il suo benessere.

La paziente ha un comportamento sufficientemente corretto, ordinato e rispettoso. Sono assenti perdite del controllo degli impulsi e agiti. Non più uso di sostanze, occasionalmente alcool. Le relazioni con gli altri ospiti sono presenti e mantenute con spirito adolescenziale, per condivisione di passeggiate al supermercato o al negozio di cinesi. Le relazioni con il sesso maschile sono improntate alla ricerca di conferma e accettazione di regali, possibilità di essere accompagnata in centri commerciali o essere portata in ristoranti. (SSPSAN2, P.3)

6.2.5 Le modalità di costruzione del report

In quest'ultimo paragrafo relativo ai contenuti dei report, intendo esaminare se nei *report* analizzati sia presente o meno un riferimento esplicito al processo di scrittura dei *report* ovvero chi ha fatto cosa e con chi.

In nessuno dei *report* analizzati è presente un'indicazione in senso stretto del processo di scrittura del testo: ciò lascia implicitamente intendere che il testo è stato scritto esclusivamente dall'operatore che lo firma. Nel caso di più operatori coinvolti non è comunque indicato come il testo è stato redatto.

In un numero significativo di report (6) invece viene dato spazio alla spiegazione di come sono state raccolte le informazioni, come evidenziato nella parte finale del paragrafo di apertura di un report dell'area socio-sanitaria che riporto di seguito:

> *Nel periodo trascorso in carcere il signor OMISSIS ha effettuato numerosi colloqui di valutazione e sostegno, ed è pertanto possibile evidenziare quanto segue. (SSPSOCIOSAN4, P.1)*

Il chiarimento su quali incontri sono stati effettuati, con chi e con che frequenza rende più accessibile e visibile l'attività svolta dagli operatori. Riporto il paragrafo seguente di un report di segnalazione in Procura da parte di un servizio sociale di base.

> *Si precisa in tal senso che, al fine di perseguire quanto sopra, il Servizio Fragilità ha proseguito il percorso di presa in carico del signor OMISSIS e del suo nucleo familiare intensificando la frequenza degli incontri e predisponendo degli interventi di rete mirati, nello specifico i familiari del ragazzo sono stati incontrati ogni mese/mese e mezzo circa insieme a tutti i referenti del progetto [...]. (SSTS3, P.2)*

La specifica sugli incontri effettuati ai fini della stesura del report è accompagnata in due (2) report dell'area minori e famiglia da un'introduzione sul contenuto della relazione e sulla cornice di mandato dell'Autorità Giudiziaria, con una ricaduta molto positiva sulla chiarezza del testo.

Ad esempio, nel paragrafo iniziale di una relazione di segnalazione alla Procura presso il Tribunale per i Minorenni e presso il Tribunale Ordinario da parte di un servizio Tutela Minori, vengono esplicitati gli interventi svolti dal servizio e la condivisione dei contenuti della relazione con l'équipe di professionisti che hanno in carico la minore.

> *Si precisa che i contenuti della presente sono stati condivisi con l'equipe di professionisti che hanno in carico la minore e il nucleo famigliare e che le relazioni si integrano nei contenuti. (SSPMIN1, P. 3)*

Nella stessa relazione vengono poi precisati gli incontri fatti per raccogliere le informazioni contenute nel testo:

> *L'equipe tutela minori, formata dalla scrivente e dalla collega psicologa dr.ssa OMISSIS, ha continuato a monitorare la situazione della minore e del nucleo famigliare tramite i seguenti interventi: - Colloqui con i nonni paterni, affidatari della minore;*
> *- Colloqui con i nonni paterni e con la zia paterna sig.ra ;*
> *- Colloqui con i genitori della minore;*
> *- Equipe con il servizio SMI di OMISSIS;*
> *- Equipe con il servizio NPIA di OMISSIS;*
> *- Equipe con l'educatrice domiciliare dr.ssa OMISSIS, servizio attivo dal mese di giugno 2020 per un totale di quattro ore settimanali;*
> *- Incontro con il servizio NPIA di OMISSIS alla presenza dei nonni paterni e della zia paterna sig.ra OMISSIS;*
> *- Colloqui con le insegnanti della minore;*
> *- Incontri protetti tra i genitori e la minore. (SSPMIN1, P. 4)*

In un altro report dell'area minori e famiglia nell'introduzione si danno elementi al lettore su come è organizzato il testo e sul lavoro preparatorio dell'assistente sociale che scrive:

Con la presente si intende aggiornare lo spettabile Tribunale sulla situazione dei due minori in oggetto. Il OMISSIS la sottoscritta aveva chiesto una proroga al Tribunale stesso, non avendo elementi sufficienti per valutare la situazione. Ad oggi il quadro costruito è il seguente e porta a progettare la soluzione che spiegherò di seguito. Preciso che questi mesi sono stati necessari per ricostruire e analizzare a fondo la vicenda del nucleo, conoscendone i vari componenti attraverso numerosi colloqui e visite domiciliari. (SSPMIN2, P. 2)

Questo stile narrativo ritorna anche in altri punti del report, rendendo più vicino il lavoro dell'assistente sociale:

Per comprendere meglio lo scenario riportatomi da più voci in modo parzialmente contrastante, ho iniziato un lavoro che mi ha avvicinato alla Comunità ospitante OMISSIS. Raccogliendo, anzitutto, la visione riportatami dagli operatori della struttura e svolgendo alcuni colloqui con il ragazzo, emergeva in primo luogo la mancanza di incontri protetti regolari tra madre e figlio e soprattutto un contesto chiaro di violenza intra-familiare. (SSPMIN2, P. 4)

Infine è importante sottolineare che solo in un report analizzato è presente un esplicito riferimento ad un passaggio di condivisione del documento. Nelle conclusioni del report già citato di segnalazione in Procura da parte di un Servizio di Tutela Minori, viene riportato come "sia stata data comunicazione della presente" agli adulti coinvolti. L'espressione risulta fortemente passivizzante, rimandando ad una trasmissione di informazione ben lontana dallo scambio. Non è chiaro -poi- se è stato solo comunicato che era stata inviata documentazione all'Autorità Giudiziaria, se è stato condiviso a voce il contenuto del report, se è stato letto insieme, se si è consegnata una copia o altro.

Successivamente al colloquio con il sig. OMISSIS, sono stati incontrati i nonni affidatari e la zia paterna OMISSIS ai quali è stata data comunicazione della presente. (SSPMIN1, P. 9)

Anche negli altri documenti in cui il report termina sottolineando l'accordo della persona o la condivisione del percorso, non vi è mai indicazione se il report è stato letto e/o condiviso dalla persona.

6.3 Le costruzioni retoriche nella rappresentazione delle persone

In questo paragrafo presento l'analisi delle costruzioni retoriche nella rappresentazione utilizzate, nei report raccolti, per la rappresentazione delle persone coinvolte. Con retorica intendo qui riferirmi, come esplorato nei capitoli teorici, al particolare modo di persuadere il lettore attraverso parole, frasi o presentazione selettiva di fatti con veicolano implicitamente un determinato significato da attribuire al testo, basato talvolta su idee culturalmente dominanti o giudizi morali (Taylor & White, 2005). La costruzione retorica è la tecnica narrativa con cui il testo esprime e veicola un significato o un insieme di significati che i costruzionisti chiamano narrazione, o discorso. Costruzioni retoriche individuate sono ad esempio l'indefinito negativo, l'impersonale oggettivizzante, le iperbole, l'utilizzo di termini con alone semantico negativo, le scelte nel rapporto figura e sfondo.

La presentazione si concentra su quanto le narrazioni presenti nei report valorizzano gli aspetti positivi e incoraggianti presenti - o viceversa i problemi e le difficoltà delle persone. Da una parte vengono evidenziate le costruzioni retoriche aperte alla speranza e orientate a valorizzare quanto di buono le persone stanno facendo; dall'altra vengono riconosciuti i passaggi che sottolineano i problemi delle persone. Particolare attenzione viene rivolta alle scelte sintattiche - con l'utilizzo ad esempio di frasi concessive o avversative - e alle scelte lessicali, specie in riferimento alle diagnosi e disabilità delle persone di cui si scrive.

Lo sguardo è rivolto poi a quanto le narrazioni siano rispettose delle persone coinvolte o piuttosto giudicanti. L'analisi individua le espressioni di biasimo per le difficoltà delle persone, l'utilizzo di termini con alone semantico negativo, le espressioni implicitamente giudicanti e il ricorso costruzioni retoriche di indefinito negativo. Vengono evidenziati anche gli stralci in cui la persona viene riconosciuta e compresa nella difficoltà che sta affrontando in modo rispettoso.

Successivamente evidenzio le costruzioni retoriche orientate all'*empowerment* delle persone o viceversa al valorizzare il potere professionale. L'orientamento all'*empowerment* viene individuato nelle narrazioni che restituiscono potere e capacità di azione alle persone, valorizzandone capacità, competenze, comportamenti e atteggiamenti. Al contrario espressioni e terminologie che esprimono passività, paternalismo ed espressione della partecipazione delle persone in termini di adesione sono state ricondotte a narrazioni che hanno come focus il potere degli operatori.

Infine evidenzio le modalità attraverso cui è rappresentata la prospettiva delle persone coinvolte. L'analisi si concentra sui temi per cui viene riportata la prospettiva delle persone coinvolte; su quali parti vengono dedicate a questi contenuti, se presente una titolazione specifica e, in misura

maggiore, su come viene rappresentata la prospettiva in termini di affidabilità o inaffidabilità attribuita implicitamente ai soggetti. Viene analizzato l'utilizzo strumentale di citazioni del discorso diretto -se a favore o discredito delle persone- e la presenza di eventuali assunti o letture implicite veicolate dall'utilizzo del linguaggio, in particolare dai nessi semantici. Vengono riportati viceversa i passaggi in cui avviene un'esplicitazione chiara di chi pensa cosa.

6.3.1 Aspetti positivi e incoraggianti - o viceversa problemi

In questo paragrafo condivido l'analisi effettuata sull'orientamento delle narrazioni presenti nei report al valorizzare gli aspetti positivi e incoraggianti presenti - o viceversa i problemi e le difficoltà delle persone.

Un esempio significativo in cui gli operatori esprimono un atteggiamento incoraggiante è il seguente che, attraverso l'espressione "*ci si augura che*" apre ad uno scenario di speranza e cambiamento.

> *In conclusione, gli operatori scriventi osservano che, sebbene la sig.ra sia spesso protagonista di dinamiche conflittuali con le altre ospiti, se opportunamente accompagnata, potrebbe essere in grado di far emergere degli aspetti relazionali anche positivi. [...] Ciò detto, ci si augura che, con il sostegno degli operatori scriventi e del Centro Diurno, la sig.ra OMISSIS possa intraprendere un percorso che la porti, gradualmente, a conquistare un adeguato livello di autonomia. (SSTS4, P.3)*

Anche nel racconto delle difficoltà delle persone è possibile riconoscere una narrazione orientata a sottolineare quanto di buono c'è (o c'è stato). Particolarmente felice - come formulazione - la seguente che rende la vitalità persa della persona mettendo in primo piano il "*buon legame terapeutico*" instaurato.

> *Negli ultimi mesi ha perso ogni aspetto di vitalità; sorride a fatica, ed è sempre più difficile coinvolgerlo in un dialogo, nonostante il buon legame terapeutico che si è instaurato con la scrivente. (SSPSOCIOSAN4bis, P.3)*

Una tendenza molto presente nei report analizzati è come, anche nel riconoscere le azioni positive delle persone coinvolte, venga posto l'accento sulle loro fatiche. Nella citazione di seguito l'assistente sociale racconta delle capacità genitoriali di una mamma, connettendole con la congiunzione "*tuttavia*" alle fatiche emotive legate alla separazione dal papà e alla "*situazione*". Ci chiediamo: quale aspettativa differente aveva l'operatrice? Come può la persona non essere addolorata e turbata dalla fine di una relazione, dalla condizione di dipendenza del marito e dal coinvolgimento dei servizi? Soprattutto non è chiaro come questa difficoltà emotiva abbia un valore avversativo rispetto al suo essere "*stimolante, presente e attenta*" come mamma. Possiamo

ipotizzare d'altra parte che se la persona non avesse mostrato il lato emotivo, avrebbe potuto essere definita come distaccata.

> *La madre appare stimolante, presente e attenta alle necessità delle figlie; tuttavia anch'essa non ha ancora elaborato la separazione e prova tristezza commuovendosi, rispetto alla situazione, provando in alcuni momenti un senso di colpa. (SSPMIN3, P.8)*

Un altro esempio di difficoltà a raccontare al positivo è il seguente, tratto da un report di un servizio di Consultorio Familiare. La frase è introdotta da un periodo che esprime la relazione concessiva rispetto alle fragilità della persona *("pur considerando")*. La costruzione retorica va poi a valorizzare l'efficacia del contesto più che la capacità della persona di potenziare le sue competenze.

> *Pur considerando la fragilità e le limitate risorse si è potuto notare che, inserita in un contesto percepito come accudente e protettivo, OMISSIS sia riuscita a potenziare le sue competenze. (SSPMIN5bis, P.3)*

Nei report analizzati sono significativamente più numerosi gli esempi di passaggi in cui la costruzione retorica risulta orientata a sottolineare i problemi delle persone. Nello stralcio di seguito si esprime la valutazione di inadeguatezza dei genitori, accompagnata retoricamente dalla presenza delle difficoltà del ragazzo indicate come "*conseguenze negative*" di un "*circolo vizioso*" non meglio specificato.

> *I genitori non si sono dimostrati una risorsa positiva per il ragazzo, indi per cui si rende necessario un intervento esterno alla famiglia che possa interrompere questo circolo vizioso che vede molteplici conseguenze negative continuando su questa strada (mancato assolvimento obbligo scolastico, isolamento sociale, scarsa cura di sé, del proprio benessere psico-fisico, non socializzazione, dipendenza dai videogiochi, sovra alimentazione...). (SSBASE3, P.4).*

Anche nella citazione che segue il fallimento di un percorso di inserimento lavorativo è imputato unicamente alla persona, ai suoi limiti e alla sua scarsa consapevolezza e impegno.

> *È stato condotto in passato un percorso d'inserimento lavorativo, con l'intermediazione del Centro di Mediazione al Lavoro del Comune, ma a causa dei limiti cognitivi e personali, e soprattutto per la lontananza dalla consapevolezza di cosa voglia dire realmente impegnarsi in un percorso di avvicinamento al lavoro, non è stata possibile un'adeguata presa in carico da parte del servizio testé menzionato. (SSBASE5, P.1)*

Il racconto al negativo emerge anche in un report che riporta le difficoltà e ambivalenze di un soggetto nell'uscire da una condizione di violenza. Viene messo in primo piano il tempo *("un po'")* impiegato per riuscire a parlare della propria condizione, lasciando spazio ad un potenziale atteggiamento colpevolizzante o poco comprensivo che non riconosce il risultato raggiunto dalla persona.

Rispetto al rapporto conflittuale col compagno accennato in sede di segretariato, la signora ha impiegato un po' di tempo a parlarne con la scrivente: durante i primi colloqui, fino a dopo l'estate OMISSIS rimane superficiale, in parte nega e in parte focalizza l'attenzione sul bisogno economico. (SSBASE6, P.1)

Parimenti, in un testo dell'area minori e famiglia, non sembra emergere alcuna comprensione per l'ambivalenza dei nonni paterni nei confronti del figlio che sta affrontando frequenti ricadute di tossicodipendenza. Quale dovrebbe essere l'atteggiamento corretto? Come mai viene posto l'accento sulla difficoltà dei parenti ad interrompere il rapporto con la persona e non sulla tenuta del loro legame e sul supporto fornito? Il racconto sembra essere orientato a descrivere l'inaffidabilità della famiglia paterna per un collocamento intra-familiare dei minori coinvolti, finisce inoltre per sottolineare i problemi anche laddove qualcosa di positivo è presente.

La famiglia del sig. OMISSIS si mostra in un atteggiamento piuttosto ambivalente nei confronti del figlio. I nonni paterni si dicono stanchi ed esausti dalle promesse di cambiamento del figlio che vengono disattese anche se talvolta sono stati costretti a rimediare ai danni provocati dal figlio. Le sorelle, nonostante appaiano alleate ai nonni, si mostrano in difficoltà nell'interrompere i contatti con il fratello e in alcune occasioni si sono trovate a dover comunque andare in soccorso dello stesso. (SSPMIN1, P. 6)

In aggiunta va osservato che, oltre alla mancanza di comprensione per l'ambivalenza, chi scrive non si è espresso in una forma chiara sul piano prettamente lessicale, utilizzando impropriamente una frase avversativa. Se i nonni sono stanchi ed esausti è forse proprio perché hanno dovuto rimediare. Possiamo immaginare che l'operatore volesse intendere che "i nonni paterni si dicono non più disposti ad aiutare il figlio, anche se sono stati costretti a rimediare".

Una strategia retorica presente e utilizzata in numerosi report è l'introduzione delle frasi con la preposizione avversativa "*nonostante*". Quest'utilizzo ha la funzione di sottolineare i tentativi di aiuto messi in campo dal servizio e al contempo le difficoltà e ambivalenze delle persone descritte. Questa costruzione retorica accentua una narrazione che esprime paternalismo e "*blaming*" verso le persone.

Gli incontri [protetti] hanno la durata di un'ora ed è capitato in diverse occasioni che i genitori terminassero l'incontro con qualche minuto d'anticipo, tale fatto risulta indicativo dell'incapacità degli stessi di gestire la minore per più tempo, nonostante la incontrino al massimo due ore al mese. (SSPMIN1, P. 6)

Qui, oltre alla costruzione retorica, potremmo anche sollevare una questione di contenuto. Questa narrazione mette in evidenza la difficoltà di stare nel contesto degli incontri protetti, d'altra parte questo è fortemente artificiale rispetto a come si svolgono i rapporti nella vita quotidiana. Normalmente i genitori non "vanno a trovare" i figli, se non quando sono ormai adulti, e in ogni caso nessuno sta ad osservarli durante le visite.

Infine incide in modo significativo sulla narrazione che emerge dal testo e sull'orientamento al sottolineare i problemi, il riferimento al quadro diagnostico della persona. Leggere in un testo la diagnosi della persona invita ad inquadrare la persona all'interno di un'etichetta che si accompagna inevitabilmente ad uno stigma.

Questo effetto è ancora più evidente nei casi in cui vengono anche riportati direttamente stralci di relazioni di valutazione medica, come nel paragrafo seguente presente in apertura di un report di un servizio del terzo settore per persone senza dimora.

> *L'ospite ha un'invalidità civile pari al 70% con diagnosi di ritardo cognitivo lieve/moderato in esiti di disturbi misti dello sviluppo certificata in data OMISSIS e come da valutazione neuropsicologica eseguita il OMISSIS "si segnala che è possibile ipotizzare che le capacità cognitive del paziente siano assimilabili ad un'età mentale compresa fra i 6 a i 9 anni. Ciò determina la necessità di costante stimolazione e supervisione nell'esecuzione di compiti di varia complessità". (SSTS1, P.1)*

Questa modalità viene utilizzata dall'assistente sociale che scrive anche in un passaggio successivo del testo in cui la valutazione sulle condizioni igieniche e di conservazione dell'abitazione della persona vengono validate da uno stralcio di 5 righe della valutazione neuropsicologica che evidenzia l'incapacità della persona a prendersi cura di sé.

Un altro esempio è presente nella parte conclusiva di un report di un servizio di salute mentale che richiede un inserimento in comunità, da notare che il documento è a firma di assistente sociale e medico psichiatra. Il report si conclude con un'indicazione sintetica, ma precisa, della terapia attuale della persona. Immaginiamo sia un dato importante per la comunità che riceve la relazione e che accoglierebbe la persona, d'altra parte la collocazione del dato in chiusura del documento contribuisce a costruire una narrazione che sottolinea le difficoltà della persona.

> *Pertanto si propone la ripresa di un progetto residenziale con l'obiettivo di:*
> *- favorire la stabilizzazione del quadro clinico*
> *- migliorare le abilità di base*
> *Terapia attuale: Ac Valproico %00 due compresse la sera, En gtt 30+30 Severin 100 1/2cp al mattino Ossibutinina due compresse al dì, Clozapina 100 due compresse al dì, Movicol 1 bustina. (SSPSAN2, P.3)*

Da notare qui come viene espressa la proposta di inserimento *("si propone")* e i relativi obiettivi: chi propone a chi? È una proposta degli operatori alla persona? O alla comunità destinataria del documento? Come ha reagito la persona all'idea, se ne è a conoscenza? Gli obiettivi inseriti sono poi molto generali e, in particolare il secondo di stampo più sociale, problematico: quali sono le abilità di base che si vogliono migliorare?

6.3.2 Rispettose delle persone - o viceversa giudicanti

Le costruzioni retoriche che emergono dalla lettura di un *report* posso essere rispettose delle persone coinvolte - o all'opposto giudicanti.

Esempio significativo di una narrazione giudicante verso l'utente è quello che segue. Qui l'operatore biasima la persona per le sue difficoltà e ne esprime un giudizio di valore.

> *Poter ricostruire il suo vissuto è ancora oggi un'operazione molto ardua e complicata poiché il linguaggio, povero e gergale, con il quale si esprime, dominato soprattutto da espressioni dialettali, non consente di comprendere il senso di ciò che vorrebbe esprimere. Il suo eloquio votato soprattutto alla concretezza e non al pensiero astratto, fa emergere una personalità immatura alla continua ricerca di un ruolo sociale acquisito. (SSBASE5, P.1)*

Una narrazione giudicante può arrivare al lettore in particolare per la presenza di termini con alone semantico negativo. Il termine "*recuperabilità*" qui assume un alone semantico negativo perchè attribuisce una posizione completamente passiva alle persone. Si giudica come irreversibile la condizione in cui "*versano*" i genitori del soggetto del report. Inoltre viene utilizzato un impersonale oggettivizzante: "*non si prevede*".

> *I genitori versano in una condizione cronica, i progetti terapeutici intrapresi hanno avuto un esito fallimentare, ad oggi non si prevede la loro recuperabilità nel breve-medio periodo. (SSPMIN1, P. 8)*

Sarebbe stato diverso scrivere: "*gli operatori che si sono occupati dei genitori ritengono che entrambi potranno migliorare solo in tempi lunghi*".

In un differente report si inserisce il termine "*ricostruzioni*" per indicare quanto condiviso a colloquio con la persona. Il rimando implicito è ad una incapacità della persona a fornire un racconto lineare.

> *Si specifica che le informazioni sulla storia personale, di seguito descritte, derivano dalle ricostruzioni effettuate in colloquio con la sig.ra. (SSTS4, P.1)*

In un altro report viene utilizzata la figura retorica dell'iperbole con la scelta del termine "*innumerevoli*" per indicare la presenza di numerosi problemi di salute. Questa esagerazione crea un effetto di scherno verso la persona per le sue difficoltà.

> *A causa degli innumerevoli problemi di salute il cliente riferisce di avere delle rigide limitazioni alimentari. (SSTS5bis, P. 3)*

I termini "*crescere*" e "*maturare*" utilizzati nello stralcio di report seguente assumono una connotazione negativa alla luce dell'età anagrafica adulta e della condizione di disabilità della persona, con un effetto di infantilizzazione.

> *La progettualità in atto ha fruttato ottimi risultati da un punto di vista educativo e sociale e OMISSIS continua a crescere e maturare. (SSTS1, P.5)*

Sono presenti espressioni giudicanti anche in altri report analizzati.

Nello stralcio presente viene descritto l'atteggiamento di una madre ai fini della segnalazione in Procura presso il Tribunale per i Minorenni della figlia minore. La persona viene biasimata perché "*centrata*" sulle necessità di conciliazione della vita familiare con la vita lavorativa e perché "*povera di risorse personali*" per cogliere il disagio della figlia sottostante l'abbandono scolastico. Da notare come entrambe le espressioni siano riportate tra virgolette, non è chiaro per quale motivo. Nel testo non sono presenti riferimenti a quale sia l'atteggiamento del padre sebbene sia indicato nella composizione del nucleo familiare.

> *La madre, presente a questo colloquio, è parsa preoccupata al tempo stesso rassegnata ed impotente di fronte ad un atteggiamento oppositivo e rigido mostrato dalla figlia rispetto alla questione scolastica, dall'altra "centrata" più su sue esigenze lavorative e di tempo che dalla necessità di trovare una soluzione concreta al problema. La madre, inoltre, in questa circostanza, è parsa poco consapevole e "povera di risorse personali" per poter andare oltre al problema effettivo manifestato dalla figlia e coglierne il disagio sottostante. (SSBASE1, P. 1 - 2)*

In un report di restituzione dell'esito di una visita domiciliare ai fini dell'attivazione di un servizio di assistenza domiciliare (SAD), viene descritto l'alloggio nella sua disposizione. La descrizione si sofferma inoltre sulla "*presenza massiccia*" di riferimenti religiosi. "Massiccia" è un aggettivo che fa pensare ad un'esagerazione, ad un troppo che non viene d'altra parte esplicitato nella sua connotazione valutativa, in particolare in relazione alle possibili necessità legate all'attivazione del servizio SAD. L'effetto del testo è implicitamente giudicante verso la gestione dello spazio e le pratiche spirituali delle persone coinvolte.

> *Lo spazio abitativo si limita a una piccola cucina, camera da letto attigua e un bagno. Ciò che accomuna i vari locali è la presenza massiccia di immagini sacre, biglietti, scritte su muri e mobili con riferimenti religiosi. (SSTS5bis, P. 2)*

In un report di segnalazione di un nucleo familiare all'équipe di Tutela Minori, traspare un atteggiamento giudicante dell'operatrice verso lo stile di vita dei genitori all'interno del paragrafo dedicato alla gestione delle spese.

> *Probatiche [sic] risultano le uscite mensili. Nel corso della presa in carico la coppia genitoriale ha dimostrato di non essere in grado di amministrare in modo efficace le risorse economiche a loro disposizione. Sebbene riferiscano di spendere tutto per la spesa alimentare o le esigenze dei minori, dalla visione degli estratti conto e da quanto riportato dall'educatore finanziario (attivato nel corso della presa in carico RDC) risultano spese futili, inadeguate e sproporzionate rispetto alle risorse a disposizione, che consumano gran parte del budget lasciando poco a disposizione per le spese legate alla sussistenza o al pagamento di canone di locazione/utenze. (SSBASE2, P.2)*

Ci chiediamo: cosa si intende per spese futili? In cosa consistono? Come vengono viste dalla famiglia? Non viene minimamente rispettata la scelta della famiglia di gestione del budget familiare

seppur problematica, né riconosciuta e valorizzata la disponibilità degli stessi a presentare i propri estratti conto e confrontarsi con un educatore finanziario.

Infine appare come decisamente giudicante la costruzione retorica presente in un report di richiesta di allontanamento *ex art.403cc*. Il giudizio traspare innanzitutto nei confronti di un papà - straniero - che, oltre non essersi mai presentato agli incontri, discrimina le altre componenti della famiglia e le operatrici in quanto donne. Dalla costruzione retorica del testo arriva al lettore il risentimento dell'operatrice per la pratica discriminatoria della persona.

> *L'uomo, dal canto suo, ha dall'inizio rifiutato i contatti con la Tutela Minori, ritenendo peraltro le interlocutrici inadeguate al dialogo, essendo appunto "donne". Ha sempre descritto manifestamente, anche davanti ai Carabinieri, la moglie e la figlia "PAZZE". (SSPMIN2, P. 3)*

I termini utilizzati "*dal canto suo*", "*peraltro*" e "*appunto*" rincarano il risentimento e anche il maiuscolo fornisce un'enfasi drammatica e quasi ridicolizzante della persona. L'espressione poi "*ha dall'inizio rifiutato i contatti*" è perentoria e poco precisa: quali tentativi sono stati fatti? Di che tipo? In che numero? Viene il dubbio a chi legge di quale sia stato l'atteggiamento iniziale di accoglienza dell'operatrice.

Nella parte finale del medesimo report viene ripreso il tema alludendo a dei problemi psichiatrici del signore e affermando -con certezza "*sicuramente*"- "*un profilo*" - termine stigmatizzante - violento, indicando che alcuni tratti vanno oltre la cultura di appartenenza.

> *Sotto molti punti di vista OMISSIS assomiglia al padre, anche nel continuare a rimuginare sul passato. Il Sig. OMISSIS, del resto, rifiuta ogni contatto con i servizi, per cui sarebbe difficile accertarne gli eventuali problemi psichiatrici. Sicuramente il profilo dell'uomo si delinea violento e impositivo, con alcuni tratti che vanno ben oltre quelli tipici della cultura marocchina. (SSPMIN2, P. 10)*

Chi scrive di fatto afferma che la tipica cultura marocchina ha dei tratti violenti e impositivi, ma il signore "*va oltre*". Questa affermazione restituisce un gravissimo stereotipo culturale.

Nello stesso report è poi presente un altro passaggio che fornisce una narrazione che sembra poco rispettosa verso un altro componente della famiglia. Qui la narrazione del "*sogno*" della ragazza da bambina viene contrapposto al "*disturbo*" individuato come ostacolo alla coerenza e alla tenuta della progettualità. La costruzione retorica tende a raffigurare una dicotomia insolubile attraverso uno stile melodrammatico.

> *Il desiderio di OMISSIS è sempre stato realizzare il sogno espresso molti anni prima, quando ancora era una bambina e si rappresentava, in un disegno, per mano alla mamma e ai due fratelli, con un fumetto che diceva: "Vogliamo la pace". Tuttavia il disturbo da cui è affetta non le consente una coerenza sia nelle volontà espresse sia nel portare avanti una progettualità. (SSPMIN2, P. 9)*

Il testo non ha infine alcuna apertura alla speranza: viene anzi esplicitato che anche in futuro sarà difficile che la persona possa autodeterminarsi e condurre una vita autonoma. Viene descritta poi a sostegno della tesi la descrizione della "*tendenza*" di comportamento.

> *Il disturbo della ragazza è tale per cui sarà difficile che, anche in futuro, quest'ultima possa autodeterminarsi e condurre una vita autonoma, senza essere adeguatamente supportata. La tendenza della neo-adulta è infatti quella di creare alleanze con i Servizi, o con alcuni conoscenti, per poi schierarsi contro gli stessi, quando questi smettono di assecondare le sue volontà. La dinamica si è verificata nelle svariate famiglie adottive [sic] che l'hanno ospitata, con la scuola, e con le varie amicizie create e rapidamente distrutte. (SSPMIN2, P. 10)*

Possiamo ipotizzare che se la ragazza ha un disturbo così grave, è improprio dire che ha delle "volontà". Diventa giudicante, perché la presenza di volontà implica che potrebbe comportarsi diversamente, se - appunto - volesse. Una formulazione alternativa possibile potrebbe essere: *"la tendenza della giovane adulta è quella di creare alleanze con i servizi, per poi arrabbiarsi con loro quando non la assecondano in ciò che sul momento le sembra più giusto per se stessa, anche se poi cambia presto idea"*.

Una riflessione dedicata meritano le tre citazioni di seguito in cui l'atteggiamento giudicante è sotteso nel testo attraverso costruzioni retoriche di indefinito negativo.

Nella prima citazione non viene infatti indicato il motivo per cui la persona ad oggi risulta disoccupata e questo sottende ad una colpa della persona.

> *Invalido al 67% con riconoscimento di disabilità fisica, si iscrive regolarmente alle liste di Collocamento Obbligatorio del Centro per l'Impiego di OMISSIS e inizia una presa in carico con il servizio di Inserimento lavorativo del Comune di OMISSIS.*
> *Nonostante ciò, ad oggi risulta ancora disoccupato, svolge solamente un tirocinio socializzante presso una cooperativa sociale di tipo A, con l'obiettivo di monitorare lo stato complessivo psicofisico della persona e la tenuta in ambito lavorativo, ma senza nessun sbocco lavorativo. (SSBASE8, P. 1)*

La presentazione della persona è inoltre stigmatizzante poiché viene messa in primo piano la disabilità della persona, senza d'altra parte specificare che limitazioni comporti nella vita quotidiana. La preposizione avversativa "*nonostante*" è svalutante e allude ad un'incapacità della persona a sfruttare gli aiuti offerti.

Nella seconda citazione si sottolinea l'impegno e gli "*ingenti sforzi*" che ha richiesto la presa in carico della famiglia per l'amministrazione e il servizio. Anche in questo caso non è chiaro a cosa si alluda precisamente, ma sembra rimandare alle spese sostenute e all'ingratitudine dei beneficiari delle prestazioni.

Il nucleo familiare negli ultimi anni ha sempre impegnato Amministrazione e Servizio, richiedendo ingenti sforzi. (SSPMIN2, P. 3)

Nella terza, risulta ambiguo se è presente o meno una narrazione positiva: se si sta valorizzando un atteggiamento o, al contrario, indicandolo come elemento di preoccupazione. Chi scrive non prende esplicitamente posizione, pur dipingendo il figlio come "*un padre di famiglia*". Il lettore è portato a domandarsi: "*porsi in modo adulto e responsabile*" è un aspetto positivo o no? perché l'assistente sociale scrive poi che è "*tipico di un padre*"?

Negli incontri protetti svoltisi presso la Comunità OMISSIS emerge un'alta carica affettiva tra la Sig.ra OMISSIS e il figlio OMISSIS, che si pone nel rapporto con la madre in modo adulto e responsabile, lasciando intravedere un'assunzione di responsabilità tipica di un padre di famiglia più che di un figlio. (SSPMIN2, P. 5)

Termino con la presentazione di due citazioni orientate ad una costruzione retorica rispettosa delle persone coinvolte.

Il passaggio seguente descrive le condizioni abitative osservate durante una visita domiciliare all'interno di un ricorso per la nomina dell'Amministratore di Sostegno. Il racconto non esprime giudizi di valore ed è modellato dal riconoscimento della difficoltà della persona a ripristinare da sola le condizioni dell'appartamento. La descrizione è accompagnata dall'indicazione del supporto che i volontari hanno fornito per lo sgombero e per la consegna del pacco alimentare, per far fronte a quello che viene definito "*degrado sociale*" e "*stato di indigenza*".

Durante la visita domiciliare l'alloggio, collocato all'interno di un condominio adeguato, gli operatori scriventi hanno evidenziato condizioni di grave degrado a causa dell'accumulo di svariati oggetti (forse presenti anche da molti anni) che impedivano l'accesso alle stanze da letto; nel bagno i servizi igienici essenziali (vasca, bidet, lavandino e scarico WC) sono sfasciati e inutilizzabili, lo scaldabagno è rotto. [...] A causa dello stato di estrema indigenza e della compromessa situazione abitativa, il Sig. OMISSIS è stato segnalato ai volontari della OMISSIS che stanno provvedendo ad aiutare l'utente nello sgombero dell'appartamento, per venire incontro allo stato di indigenza i volontari effettuano la consegna del pacco alimentare. (SSBASE4, P.5)

Infine in questo stralcio di un altro report analizzato, si coglie l'utilizzo di un linguaggio rispettoso verso la storia di sofferenza della persona e la delicatezza -quasi poetica- con cui si guarda all'inizio della condizione di dipendenza

Descrive quel periodo come molto felice, nonostante risalgano a quegli anni le prime assunzioni di cocaina, all'epoca occasionali e legate al gruppo di pari. Il rapporto affettivo si interrompe bruscamente nel OMISSIS, e la cocaina occupa il posto rimasto libero nella vita di OMISSIS. (SSPSOCIOSAN4, P.2)

6.3.3 Empowerment delle persone e potere professionale

In questo paragrafo evidenzio quelle costruzioni retoriche riscontrate nei testi analizzati che sono orientate all'*empowerment* delle persone o viceversa al valorizzare il potere professionale.

Rispetto all'orientamento verso l'*empowerment* del racconto, gli stralci che seguono riescono a valorizzare quanto le persone stanno riuscendo a realizzare di buono per sé restituendo potere e capacità di azione alle persone.

In particolare in questo esempio viene messa in primo piano la disponibilità della persona a farsi sostenere, lasciando sullo sfondo la capacità degli operatori di tenuta della progettualità.

> *Il Sig. OMISSIS, nonostante la complessa situazione nella quale si trova, si è sempre recato a tutti gli appuntamenti degli operatori, mostrandosi disponibile e desideroso nel farsi sostenere dagli attori di tutta la rete e a condividere con loro la progettualità in atto. (SSBASE4, P.5)*

In un *report* di un servizio socio-sanitario il racconto *al positivo* evidenzia le capacità, le consapevolezze e le richieste pertinenti della persona, valorizzandone le risorse e l'evoluzione personale.

> *Oggi OMISSIS si definisce una persona diversa perché non ha più agiti violenti verso gli altri ma si chiude in sé stesso senza reagire dichiarando, per difesa, di aver trovato la propria dimensione emotiva.*
> *Ciò nonostante ritiene di aver bisogno di essere aiutato per non trovarsi, una volta uscito dal carcere, senza un lavoro e senza un posto dove andare oltre che nuovamente coinvolto nell'uso di sostanze. Chiede pertanto e con sincera insistenza di poter avere un'altra possibilità per accedere ad una comunità terapeutica in affidamento terapeutico.*
> *In carcere ha conseguito un attestato di cuoco, a suo dire stellato, vanta di essere molto bravo e di voler mettere in pratica questa sua capacità. (SSPSOCIOSAN3, P.4)*

D'altra parte rilevo come l'espressione "*a suo dire stellato*" e "*vanta*" hanno una venatura ironica. Una formulazione alternativa potrebbe essere: "*pensa di essere molto bravo, è orgoglioso delle proprie capacità e vuole metterle in pratica*".

Anche in un altro report di un servizio per le dipendenze interno al carcere, l'accento è posto sulla maturazione di consapevolezza, pur riconoscendo la necessità di un "*accompagnamento terapeutico significativo*" da parte degli operatori.

> *Oggi OMISSIS sembra aver maturato una maggiore consapevolezza sia rispetto ai reati che rispetto alla problematica tossicomanica; chiede di potersi curare e si ritiene che in effetti necessiti di un accompagnamento terapeutico significativo da parte degli operatori per poter costruire un progetto di vita differente. (SSPSOCIOSAN3bis, P.4)*

Anche nelle conclusioni del medesimo report si sottolineano la motivazione della persona e la sua collaborazione con la rete formale che ha portato alla richiesta di un percorso comunitario.

> *OMISSIS appare sinceramente motivato ad affrontare un percorso di cura. [...] Per questo l'équipe scrivente, in collaborazione con il Ser.D territoriale di OMISSIS e con l'utente, ritiene*

adeguato un percorso comunitario al fine dell'applicazione dell'art. 94 del DPR 309/90 con l'obiettivo di proseguire il percorso di cura iniziato in carcere. (SSPSOCIOSAN3bis, P.4)

La seguente citazione è abbastanza aperta all'empowerment, con il limite di un ancoraggio forte alla centralità dell'azione degli operatori. Infatti, qui il soggetto della frase è la rete di operatori che "*ha sostenuto*" la famiglia, d'altra parte viene riconosciuta una "*condivisione di una riflessione congiunta*" e dunque un dialogo e uno scambio costruito grazie all'apporto reciproco di fiducia nella relazione.

Collegialmente, la rete degli operatori, in occasione degli incontri in videoconferenza con i genitori del signor OMISSIS, ha sostenuto la famiglia nella condivisione di una riflessione congiunta circa il percorso di vita del ragazzo, individuando di volta in volta elementi di rinforzo e supporto alimentati dal rapporto fiduciario, di scambio e confronto, costruitosi con gli anni e in grado di mettere in circolazione saperi, esperienze e buone prassi rispetto all'accompagnamento educativo e alla gestione dei momenti di difficoltà. (SSTS3, P.4)

Nel passaggio di seguito la presentazione di un elemento di fatto critico (la scuola non sapeva della presenza di un decreto di indagine da parte del Tribunale per i Minorenni), viene accompagnata alla descrizione di un elemento di processo e rielaborazione. L'orientamento all'*empowerment* è anche qui ambiguo per l'utilizzo della forma impersonale "*si è riflettuto*" che non specifica gli esiti di collaborazione effettiva con la scuola.

Le insegnanti apparivano stupite dell'esistenza del servizio scrivente in quanto non erano state informate della situazione familiare e dell'esistenza del provvedimento; con entrambi i genitori si è riflettuto sull'importanza che anche la scuola, essendo un'agenzia di socializzazione, venga informata dell'evoluzione familiare. (SSPMIN3, P.8)

Possiamo poi rinvenire nei testi analizzati numerose espressioni e costruzioni retoriche orientate a valorizzare il potere professionale.

Nell'esempio di seguito, in poche righe, viene messo in primo piano il ruolo e la bravura dell'équipe nelle proposte fatte e nel progetto realizzato, "*nonostante*" le difficoltà della persona precedentemente descritte.

Ciò nonostante il lavoro di équipe del OMISSIS ha permesso il raggiungimento di ottimi obiettivi da un punto di vista educativo e sociale [...]. (SSTS1, P.3)

In un'altra presentazione di una buona riuscita della progettualità, l'accento è posto sull'aderenza della persona e sulla fiducia riposta sul servizio, mettendo ai margini la persona e il suo ruolo.

La signora attualmente beneficia del Reddito di Cittadinanza, ha aderito alla progettualità prevista dal Patto di Inclusione e ripone sul servizio una notevole fiducia. (SSPADUL1, P. 1)

Anche nel presentare differenti punti di vista, diverso rilievo viene dato allo sguardo professionale e all'opinione della persona. Nello stralcio seguente il testo sembra equilibrato tra la presentazione del punto di vista della persona e quello della operatrice. Tuttavia quest'ultimo è espresso con la forma impersonale ("*è evidente che sarebbe utile")*, mentre la visione della persona coinvolta è riportata in termini di adesione giustapposta ("*ed anche lui è d'accordo*"). Va comunque notato che questo passaggio permette di comprendere a chi legge che è avvenuto un confronto tra operatrice e persona: si tratta di un passaggio non scontato, che forse avrebbe potuto essere valorizzato ulteriormente.

> *OMISSIS affronta razionalmente questa storia ma è evidente che sarebbe utile che affrontasse questi temi in un contesto di cura adeguato ed anche lui è d'accordo. (SSPSOCIOSAN3bis, P.2)*

In un differente documento, rilevante è l'utilizzo improprio del verbo "*inviare*" per indicare l'invito ad una mamma a rivolgersi all'assistente sociale fatto dall'operatrice che facilita un gruppo di massaggio infantile in un Consultorio Familiare. Il termine utilizzato rende oggetto passivo la persona, al pari di un pacco che, senza alcuna volontà, viene mandato da una parte all'altra.

> *In data OMISSIS l'infermiera che gestisce il gruppo di massaggio invia la sig.ra OMISSIS ad effettuare un colloquio con l'assistente sociale della sede medesima, avendo notato che la donna appariva assai turbata, ansiosa e visibilmente preoccupata. (SSPMIN5, P.1)*

Anche in un altro passaggio del medesimo report, viene messo in risalto il ruolo del professionista che "*prospetta*" possibili alternative di vita, il solo spazio di potere riconosciuto alla persona è "*riflettere*" in merito mentre "*viene rimandata*" ad un altro incontro, in cui per altro non si presenta.

> *Al termine del colloquio venivano prospettate alla sig.ra alcune possibili alternative di vita, quali inserimento in comunità mamma-bambino, affido familiare della figlia su sollecitazione della stessa madre, sulle quali riflettere e veniva rimandata ad un successivo colloquio fissato in data OMISSIS, al quale la sig.ra non si è presentata. (SSPMIN5, P.1)*

Questa dinamica è presente anche in altri report analizzati. Ad esempio nel presentare l'obiettivo di un incontro di rete, vengono utilizzati da chi scrive i verbi "*riagganciare e rimotivare*" con un alone semantico fortemente passivizzante. Per riferirsi alla persona poi, viene indicata "*la donna*", termine decisamente distanziante.

> *Tale incontro aveva l'obiettivo di riagganciare e rimotivare la donna rispetto alla presa in carico al suo servizio di riferimento, nonché ricontestualizzare il ruolo e le differenti funzioni dei due servizi, il Centro Psico Sociale e il Consultorio Familiare Integrato. (SSPMIN5bis, P.2)*

Una narrazione che emerge dall'analisi documentaria complessiva è che il servizio pensa al progetto, ma il progetto fallisce per colpa delle difficoltà della persona.

La figlia maggiore OMISSIS, in particolare, ha tentato più volte di denunciare la situazione, ma i progetti adottivi e in genere la progettualità pensata dal Servizio per supportarla ha subìto svariati fallimenti, dati i disturbi della ragazza. (SSPMIN2, P. 8)

In che modo la ragazza ha cercato di denunciare la situazione? La progettualità era effettivamente pensata solo dal servizio? I progetti sono falliti proprio solo "*dati i disturbi*" della ragazza?

In un documento di un servizio sociale di base, troviamo poi delle espressioni che rafforzano il potere professionale a discapito dell'*empowerment* della persona.

Alla luce di quanto esposto, in un'ottica di prognosi, si ritiene che il suo processo di autodeterminazione sia ancora lento e limitato dalle sue scarse capacità/risorse personologiche: necessita di continui sostegni sia economici che di cura.
Condividendo con il sig. OMISSIS queste riflessioni, si è convinto di iniziare un percorso di tutela giuridica, nello specifico chiedendo la nomina di un amministratore di sostegno. (SSBASE8, P.2)

Il linguaggio oscuro e tecnico ("*prognosi*", "*autodeterminazione*", "*risorse personologiche*", "*sostegno*", "*cura*") consolidano e difendono il potere di chi scrive, valutando la persona come incapace e lasciando spazio alla sola adesione ("*si è convinto*") di quanto il professionista elabora.

A titolo esemplificativo infine riporto l'analisi effettuata sulle costruzioni retoriche presenti in un report di segnalazione di un nucleo familiare al servizio di Tutela Minori, scritto da un'assistente sociale del servizio sociale di base. Nel passaggio seguente il ruolo passivo delle persone coinvolte è definito dal termine "*destinatario*" e dall'esplicitazione che la progettualità fosse stata condivisa tra servizi. L'espressione seguente "*educare i genitori*" poi è molto significativa rispetto ad un atteggiamento correttivo e paternalistico degli operatori.

Nel corso della presa in carico il nucleo è stato destinatario di progettualità condivisa Comune e Caritas. La finalità generale ultima era quella di stabilizzare la situazione abitativa ed economica, oltre che educare i genitori ad una migliore gestione delle risorse economiche e del territorio. (SSBASE2, P.2)

Più avanti nel testo è problematica la presentazione della dinamica tra la famiglia e il volontario Caritas della progettualità, a cui viene riconosciuta una "funzione educativa e di supervisione".

Successivamente ad una prima fase positiva e di collaborazione da parte della famiglia l'intervento è stato sospeso dato l'instaurarsi di dinamiche eccessivamente assistenziali e di totale delega da parte della coppia genitoriale rispetto qualunque tipo di compito. Ripresi su questo aspetto e sull'essere coinvolti in prima persona i genitori hanno mal tollerato la critica, rifiutando l'aiuto di persone esterne. (SSBASE2, P.3)

Ci chiediamo: qual è stata effettivamente la dinamica? Da cosa è scaturita? Cosa ha determinato questo cambiamento di atteggiamento da parte dei genitori? Nella costruzione retorica orientata a

svalutare le capacità delle persone di ricevere aiuto, gioca un ruolo rilevante l'utilizzo della terminologia come "*compiti*", "*ripresi*", "*critica*".

Il medesimo report prosegue poi con la descrizione di un altro intervento attivato di doposcuola. Dalla narrazione non è chiaro quale sia l'obiettivo dell'intervento, se di aiuto e sostegno alla famiglia o se di controllo. Anche in questo caso lo spazio di azione e di capacità riconosciuto ai genitori è minimo.

> *Per cercare di dare uno spazio di socializzazione ai minori e favorire un miglioramento nel rendimento scolastico è stato consigliato ai genitori di iscriverli al doposcuola dell'associazione OMISSIS al fine di attivare un monitoraggio. I genitori si sono dimostrati disponibili ed hanno effettuato l'iscrizione, tuttavia la frequenza dei minori risulta scarsa e altalenante. (SSBASE2, P.3)*

6.3.4. La prospettiva delle persone coinvolte

Nel paragrafo finale sulle costruzioni retoriche analizzate nei report raccolti, evidenzio le modalità attraverso cui è rappresentata la prospettiva delle persone coinvolte.

La presentazione del punto di vista delle persone protagoniste della situazione è generalmente presente nei report presi in analisi. Tuttavia il punto di vista delle persone viene riferito generalmente soltanto in merito all'accettazione o meno degli interventi ritenuti utili dagli operatori, come negli esempi seguenti.

Salvo eccezioni presentate in coda al paragrafo, la collocazione della prospettiva delle persone è generalmente all'interno della conclusione del *report*. Lo spazio dedicato è limitato e non è presente una titolazione specifica che metta in evidenzia il contenuto.

> *L'inserimento dell'educativa (solo per alcune ore) garantirebbe un maggior supporto e una maggior osservazione dell'interazione padre-figlie. Il padre, sebbene concepisca l'educatore come un'ulteriore figura, non si oppone a tale decisione, mostrandosi disponibile e collaborativo. (SSPMIN3, P.9)*

La prospettiva degli interessati è poi riportata tendenzialmente solo per alcuni dei temi trattati e molto raramente concerne il punto di vista dei minori coinvolti.

In un report di segnalazione in Procura, ad esempio, la prospettiva delle persone della rete familiare è riportata solo in riferimento alla proposta di collocamento etero-familiare. Manca il punto di vista degli interessati sul percorso di sostegno in corso da parte dei servizi e su come venga valutato il benessere della minore. Manca completamente il punto di vista del minore. Un altro aspetto significativo è la modalità con cui viene presentata la prospettiva degli attori coinvolti:

sinteticamente e in modo asciutto senza dar modo al lettore di comprendere esplicitamente le ragioni del loro punto di vista.

> *I nonni affidatari e la zia si sono dichiarati in disaccordo con la decisione del servizio. La zia OMISSIS ha ribadito la sua disponibilità all'affido della nipote. (SSPMIN1, P. 9)*

Queste modalità di rappresentazione della prospettiva delle persone coinvolte contribuiscono all'attribuzione implicita di inaffidabilità dei soggetti, come nel passaggio di seguito.

> *Il Sig. OMISSIS è stato riconosciuto invalido civile al 75% (vedi verbale allegato), ma ad oggi non ha ancora percepito ne le competenze di legge, ne l'indennità di pensione a lui spettante (pare che l'INPS gli abbia bloccato l'erogazione per incongruenza di redditi). (SSBASE5, P.1)*

Il mancato godimento del sostegno al reddito riportato dalla persona viene screditato dal costrutto "*pare che*", alludendo ad una probabile disonestà e irresponsabilità della persona. Nello stesso *report* anche la descrizione di come la persona vive il contesto abitativo e le relazioni di vicinato ha l'effetto di svalutare la prospettiva della persona.

> *Anche il precedente contesto abitativo giocava un ruolo fondamentale nel vivere quotidiano del Sig. OMISSIS: asseriva sempre più spesso che l'alloggio da lui abitato fosse perennemente invaso da piccoli animaletti che a suo dire inquietavano la sua regolare giornata. A ciò si aggiunge il non armonico rapporto con i suoi vicini che, [sic] lo avrebbero perseguitato. Ecco perché quindi si è mosso in maniera del tutto autonoma per auto garantirsi la "serenità mentale": il suo obiettivo era di ottenere un cambio alloggio fuori dalla zona che, per sua stessa ammissione, era imputata tra le principali cause del suo malessere, al fine di trovare quella tranquillità che da qualche tempo stava cercando di raggiungere. (SSBASE5, P.1)*

Da evidenziare qui i seguenti termini e costrutti: "*asseriva*", "*perennemente*", "*a suo dire*", "*lo avrebbero perseguitato*", "*maniera del tutto autonoma*", "*auto garantirsi*", "*serenità mentale*", "*per sua stessa ammissione*".

In un passaggio di un report già presentato nella presente analisi, la costruzione retorica utilizzata nel descrivere la posizione della famiglia è fortemente screditante. Non viene riconosciuto alcun valore alla difficoltà della famiglia a raggiungere i servizi e recarsi al lavoro dalla posizione isolata dell'alloggio di edilizia residenziale pubblica assegnato. La narrazione sembra costruire questa posizione come un alibi o una scusante non ancora crollata: "*a distanza di mesi e dopo numerosi colloqui, la coppia continua a sostenere...*".

> *Nel corso della presa in carico è apparso evidente che la famiglia ascolta quanto gli viene spiegato ma non coglie la reale entità dei problemi e la gravità della loro condizione. A distanza di mesi e dopo numerosi colloqui, la coppia continua a sostenere che la causa dei loro problemi è la collocazione della casa ERP a loro assegnata, che ostacola il sig. OMISSIS nel recarsi al lavoro e nella vita quotidiana, essendo lontana dal centro e dai principali servizi, ritenendo che, [sic] una casa collocata in provincia di Milano sarebbe la soluzione delle questioni economiche e dell'isolamento sociale. (SSBASE2, P.3)*

Parimenti, in un altro documento, non vengono riconosciuti e validati i bisogni di sollievo di un *caregiver* familiare della moglie anziana non auto-sufficiente. Anzi nel testo viene implicitamente

introdotto un elemento di biasimo per come il *caregiver* metta al secondo posto i bisogni di igiene della moglie, visti come non prioritari. Da notare inoltre come lo stralcio seguente sia l'unico in cui il riferimento alla persona è attraverso l'utilizzo del termine "cliente".

> *Il marito della cliente è molto provato e vede ancora nel servizio un supporto per lo più legato all'aiuto domestico e come sollievo dal compito di cura (solo dal mese di marzo accetterà di distribuire su tutta la settimana gli accessi mattutini per garantire igiene quotidiana alla cliente). (SSTS5, P. 4)*

Questo aspetto viene poi ripreso nella parte finale del *report*. Tuttavia non è chiaro chi valuta che l'intervento di assistenza domiciliare sia un valido supporto e chi è invece preoccupato per la situazione.

> *L'intervento fornisce un valido supporto per garantire adeguata igiene personale quotidiana alla cliente durante la fascia del mattino (dove è sempre più indispensabile la presenza di un familiare nelle manovre di mobilizzazione) e per garantire ore di sollievo al caregiver durante i pomeriggi. Si segnala tuttavia, il forte carico assistenziale percepito dal marito e dalla figlia e una preoccupazione crescente per il momento notturno. (SSTS5, P. 4)*

Anche in questo caso la prospettiva delle persone coinvolte è poco approfondita e non chiara.

Anche laddove sono esposti dei pensieri della persona, viene posta più in risalto l'adesione della persona alla proposta del servizio. La congiunzione "*tuttavia*" sembra significare che il cliente accetta il servizio nonostante non sia pienamente soddisfatto. L'opinione della persona è considerata soltanto riguardo al gradimento o meno della prestazione.

> *Il cliente espone le sue titubanze rispetto al monte ore pattuito di 6 ore. Ritiene siano insufficienti e pertanto non adeguate a variare la sua situazione. Indica, tuttavia, di essere disponibile ad iniziare il servizio con accessi di 1 ora dal lunedì al sabato. (SSTS5bis, P. 4)*

Ambiguo è inoltre lo stralcio seguente che riporta la condivisione di un progetto con una coppia genitoriale in attesa della nascita di un figlio. Il paragrafo sembrerebbe dedicato alla prospettiva delle persone, d'altra parte non è chiaro cosa si intenda con l'espressione "*ha maturato l'opportunità*" rispetto alla scelta comunitaria. Si fa riferimento inoltre alla "*fragilità*" della ragazza, ma a cosa si allude: solo alla fatica a prefigurarsi come sarà essere madre, alla sua storia o ad una vulnerabilità di fronte agli eventi stressanti?

> *Nel corso delle settimane ha maturato l'opportunità di essere inserita in una comunità che la sostenga nell'ultimo periodo di gravidanza e dopo la nascita del bambino, appoggiata in questo anche da OMISSIS che è consapevole della propria situazione familiare d'origine e delle fragilità di OMISSIS determinate dalla sua storia passata. (SSPMIN4, P.2)*

L'analisi ha preso in considerazione anche l'utilizzo strumentale di citazioni del discorso diretto, in particolare laddove sono utilizzate a discredito delle persone. In un report di un servizio di Tutela Minori, ad esempio, viene riportato uno stralcio - di 7 righe di testo - di una lettera della mamma dei

minori al giudice. Risulta chiaro che viene riportato per portare la voce della signora e fornire elementi di comprensione sulla consapevolezza della signora (nello specifico rispetto all'errore passato di aver fatto fallire un inserimento in struttura protetta), d'altra parte lo stralcio è lungo, appesantisce il testo e il grassetto finale aggiunge un'enfasi che potremmo dire melodrammatica alla posizione della persona.

> *Così scrive la sig.ra OMISSIS, con il sostegno di un ragazzo italiano, in una lettera indirizzata al giudice: "Dopo tanta attesa, l'assistente sociale mi ha chiamato dicendo che c'era una casa libera e che avrei potuto traslocare lì, e infatti ero pronta a farlo, ma lui mi ha fermato dicendo che sarebbe cambiato e che tutto sarebbe andato bene e se, al contrario, avessi seguito i consigli dell'Assistente sociale, io e i miei figli avremmo avuto una brutta fine. Così, stimato Giudice contro la mia intenzione, ho detto all'Assistente sociale che non sarei andata a vivere in quella casa nuova.* ***Ho sbagliato Vostro Onore, ho sbagliato perché ho creduto a mio marito che sarebbe cambiato qualcosa, ma non è cambiato niente.****". (SSPMIN2, P. 3)*

Non tutti i report presentano delle criticità nel rappresentare la prospettiva delle persone coinvolte. Vediamo di seguito due esempi positivi.

In un report per l'inserimento in comunità terapeutica l'assistente sociale riporta il punto di vista della persona, inserendo a più riprese nel testo citazioni di discorso diretto che hanno l'effetto di rendere accessibile la sua prospettiva senza giudizi.

> *Nel OMISSIS nasce la figlia OMISSIS da una ragazza conosciuta ad OMISSIS in un locale serale [sic].*
> *Con la madre della figlia iniziano a vivere insieme e a comportarsi come una famiglia aspettando la nascita della loro bambina.*
> *Contemporaneamente gli viene notificato un vecchio definitivo; aveva chiesto affidamento ordinario con il lavoro ma il Magistrato glielo aveva rigettato per il precedente reato di evasione e sconta perciò 3 mesi e 20 giorni nel carcere di OMISSIS, "Per colpa di quei 3 mesi e 20 giorni ho perso tutto".*
> *OMISSIS attribuisce la fine del rapporto amoroso a quest'ultima detenzione, infatti uscendo dal carcere il rapporto amoroso finisce.*
> *La figlia all'epoca aveva solo 3 anni.*
> *"Per non fare soffrire mia figlia mi sono trasferito a OMISSIS dove ho cercato di tenere duro ma dopo poco sono ricaduto nell'uso di sostanze e nel commettere i soliti furti". (SSPSOCIOSAN3, P.2)*

Nello stesso report nel ricostruire la storia della persona viene valorizzata la ricostruzione fatta dalla persona stessa, sottolineando che lo svolgimento del buon percorso è stato confermato dagli operatori della struttura che sono stati contattati.

> *Dopo poco commette una rapina e viene condannato a 6 anni e 9 mesi uscendo dal carcere di OMISSIS nel OMISSIS in misura alternativa presso la Comunità Terapeutica OMISSIS dove rimane oltre il fine pena e dove svolge un buon percorso, dato confermato dagli operatori della struttura che la scrivente ha contattato. (SSPSOCIOSAN3, P.3)*

Questo passaggio di verifica viene descritto senza lasciar intendere un atteggiamento inquisitorio dell'operatore, ma anzi a sostegno della credibilità e affidabilità della prospettiva della persona.

In un report di richiesta di ospitalità per una persona senza dimora, già in apertura della relazione viene sottolineato come la richiesta sia condivisa e "*frutto di un percorso e di un progetto*

condiviso". Viene poi subito riportata la prospettiva della persona coinvolta riconoscendone l'umanità e la complessità in termini emotivi e di compromessi maturati.

> *La seguente relazione per chiederVi la disponibilità ad accogliere il signore in oggetto presso la Vostra struttura. La decisione di rivolgersi a voi per ottenere ospitalità è frutto di un percorso ed un progetto condiviso tra me e il sig. M.A., dopo aver preso in considerazione diverse alternative. Il sig. M.A., infatti, è molto intimorito dal dover entrare in una comunità e dal dover sottostare a precise regole (che tuttavia promette di accettare e rispettare) e condividere i suoi spazi con altre persone sconosciute. La struttura della Vostra comunità, però, che prevede che le persone lavorino presso di voi per ripagare vitto ed alloggio, sembra al sig. M.A. un ottimo compromesso, che gli permetta di sentirsi utile, non riceve aiuto senza dare nulla in cambio, e riempire le sue giornate tenendosi occupato e imparando un nuovo mestiere tramite i vostri laboratori di restauro mobili. (SSBASE7, P.1)*

Più avanti il punto di vista della persona viene esplicitato anche per raccontare l'esperienza di svantaggio e discriminazione che vive come straniero nella ricerca del lavoro. Anche questo passaggio riconosce come valido ed importante il punto di vista della persona sulla propria situazione.

> *Secondo il signore, la sua prolungata disoccupazione è dovuta al fatto che, benché abbia la cittadinanza italiana, nel territorio in cui risiede e in cui ha sempre cercato lavoro c'è un problema di razzismo e ritiene che molti datori di lavoro non si siano interessati a nemmeno a conoscerlo perché di origine araba (come si evince facilmente dal nome). Il fatto poi che non abbia la patente e che la sua città sia poco collegata con i mezzi, inoltre, hanno ridotto di fatto le sue possibilità di spostarsi. (SSBASE7, P.1)*

Il report si chiude infine con un richiamo alla prospettiva della persona, a rafforzare il suo ruolo di protagonista e il suo atteggiamento di lotta attiva per uscire dalla condizione di povertà e svantaggio.

> *Il signore ci tiene a precisare che vede questa soluzione come temporanea, e di voler proseguire a ragionare con me e il tutor per la ricerca del lavoro su come uscire da questa situazione e acquisire una stabile autonomia economica e abitativa. (SSBASE7, P.3)*

6.4 Il senso complessivo della narrazione

In questo paragrafo finale di presentazione dei dati di ricerca sull'analisi documentaria, condivido quanto evidenziato sul senso complessivo della narrazione nei report presi in esame. Con senso complessivo della narrazione intendo il senso della storia espresso nel testo attraverso linee di costruzione di significati.

La narrazione è una versione della realtà. Chi scrive non può fare a meno di costruirne una, per il fatto stesso di dover raccontare, riferire e cercare di essere persuasivo con il lettore sulla plausibilità della versione degli eventi, delle cause attribuite e delle spiegazioni presenti. Così come esplorato nei precedenti capitoli teorici, la narrazione consiste in enunciati ordinati in una struttura elementare che si snoda attraverso una introduzione, uno sviluppo che struttura la storia in termini di persone, luogo e tempo e approfondisce cosa succede come serie di eventi, una valutazione che trasmette il fulcro della narrazione e il punto di vista del narratore e una conclusione che riporta la soluzione della storia o, talvolta, un riassunto in chiusura (Taylor & White, 2005). La narrazione può essere orientata a determinati fini in modo più o meno consapevole, ma indipendentemente dalla consapevolezza, è sempre presente, ogni volta che un soggetto riferisce qualcosa.

Di seguito riporto qualche esempio di potenziali titoli per le storie narrate nei *report* analizzati e relative *storie ombra*, quella storia che, sulla base delle informazioni e dei fatti descritti, non è stata raccontata.

6.4.1. Il titolo e la storia ombra

Per l'analisi di titolo e storia ombra ho preso in considerazione alcuni report che mi sembra contengano delle narrazioni particolarmente significative. Nello specifico l'analisi di concentra su: il report *SSBASE2* di un servizio sociale comunale area minori; il report *SSBASE4* di un servizio sociale comunale area adulti; il report *SSTS1* di un servizio del terzo settore per la grave marginalità; il report *SSPADUL2* di un servizio di Contrasto alla povertà; il report *SSPMIN1* di un servizio di Tutela Minori e il report *SSPMIN5* di un Consultorio Familiare; infine il report *SSPSOCIOSAN3* di un Servizio per le Dipendenze interno ad un Istituto Penitenziario. Rimando all'*ALLEGATO H* dove sono presenti le trascrizioni integrali dei testi per una miglior comprensione dell'analisi,

Il report *SSBASE2* è un documento redatto dall'assistente sociale di un servizio sociale comunale per segnalare un nucleo familiare al servizio di Tutela Minori.

Il nucleo familiare, di origine straniera proveniente dal Pakistan, composto da padre, madre e quattro figli, è conosciuto e da tempo in carico all'ufficio. Nel testo vengono descritte numerose problematiche osservate. La famiglia ha un importante quadro debitorio ed un'unica incerta fonte di reddito del padre sarto libero professionista, la madre non lavora; percepiscono diversi aiuti economici tra una misura di sostegno al reddito (all'epoca Reddito di Cittadinanza), erogazioni dirette (social card, buoni spesa) ed indirette (pagamento bollette e altre spese, servizio guardaroba). In seguito ad una procedura di sfratto e alla sistemazione temporanea in un alloggio di proprietà di un'associazione locale, vivono ora in un alloggio di edilizia residenziale pubblica, ma questo è lontano dal luogo di lavoro e dai servizi frequentati. La famiglia è scarsamente integrata nel contesto territoriale, anche la rete familiare risulta scarsa e povera di risorse di supporto, non sembrano parlare e comprendere la lingua italiana, in alcuni colloqui con i servizi è stato attivato il mediatore familiare. Due dei quattro figli frequentano regolarmente la scuola, ma sembra da "*segnalazioni verbali*" dei docenti che il rendimento sia in peggioramento. All'inizio del testo viene inoltre fornita la seguente indicazione, senza che venga poi maggiormente esplorata nel testo la potenziale condizione di pregiudizio dei figli minori, se non con l'affermazione che la mamma risulta "*disimpegnata nella gestione domestica*".

> *Le problematiche di disagio che interessano [il nucleo familiare] sono di ordine sia economico che sociale e si ritiene presente anche potenziale condizione di pregiudizio per i quattro minori presenti. (SSBASE2, P.1)*

Il titolo della narrazione potrebbe essere il seguente: "*Una numerosa famiglia straniera e musulmana non è in grado di gestire le spese, si approfitta degli aiuti dei servizi ed è ingrata rispetto all'alloggio pubblico assegnato, probabilmente non riescono a prendersi cura neanche dei figli*."

In base alle informazioni fornite la storia ombra potrebbe essere: "*Una famiglia di una cultura differente fa fatica ad integrarsi nel contesto: hanno un grande debito, i genitori da aiutare nel paese di origine, quattro figli piccoli da accudire, nessuna rete. Supera le barriere culturali e linguistiche per chiedere aiuto al servizio sociale comunale, riceve un sostegno economico e abitativo, ma non si sente ascoltata e compresa nelle difficoltà ed esigenze quotidiane*."

Il report *SSBASE4* è indirizzato al Giudice Tutelare per la nomina di un Amministratore di Sostegno, viene firmato dall'assistente sociale di un servizio sociale comunale, area adulti, e dai responsabili dell'ufficio.

Il documento presenta la condizione di un adulto fragile di 37 anni in difficoltà rispetto alla gestione patrimoniale e successoria in seguito al decesso dei genitori. La situazione è stata segnalata dal Servizio Sociale Ospedaliero per la grave malattia della madre e le difficoltà della persona, la famiglia si era già rivolta ai servizi per problemi economici (viene poi descritto un complesso quadro debitorio) e relazionali (maltrattamenti in famiglia del figlio contro la madre). Nel testo viene inoltre descritta la condizione instabile di salute: è riconosciuto invalido per disturbo dell'adattamento con reazione ansiosa e depressiva, ha avuto dei ricoveri in *SPDC* e non ha mai mantenuto rapporti continuativi con i servizi di psichiatria. Attualmente non lavora ed è in ritiro sociale; sono state ripristinate le condizioni abitative fortemente precarie. In conclusione viene descritto il progetto di sostegno in essere con colloqui periodici con l'assistente sociale e lo psichiatra e la frequenza ad attività di volontariato. Viene infine sottolineato l'accordo della persona alla nomina di un Amministratore di Sostegno e la necessità che sia una persona paziente e accogliente verso le insicurezze della persona.

Il titolo della narrazione potrebbe essere il seguente: "*Un adulto psicologicamente fragile è solo e senza risorse con la difficoltà di dover gestire la successione e il debito familiare dopo la morte prima del padre e poi della madre. Un passo alla volta i servizi lo stanno aiutando a ricomporre i pezzi e a trovare delle tutele*."

In base alle informazioni fornite la storia ombra potrebbe essere: "*Un uomo fragile e disturbato non è in grado di badare a sé, alla casa e alle economie in seguito alla morte dei genitori. Il senso di inadeguatezza e d'ansia è talmente pervasivo che si rende necessaria la nomina di un Amministratore di Sostegno*."

Il report *SSTS1* è una relazione indirizzata ai servizi sociali comunali da parte dell'assistente sociale di un centro diurno del terzo settore per persone senza dimora.

Viene descritta la progettualità in essere per una persona con disabilità giovane adulta con una rete sociale di partenza assente: un inserimento lavorativo si è trasformato in un contratto a tempo indeterminato, frequenta un laboratorio di teatro, è volontario della Croce Rossa e ha ora una buona rete informale di supporto tra i frequentanti l'oratorio del paese e un gruppo di giovani attivo sul territorio. L'assistente sociale che segue la presa in carico richiede al servizio sociale comunale di attivarsi insieme all'amministratore di sostegno per una convocazione in tribunale davanti ad un giudice. Più volte è infatti fallita l'opera di mediazione per il godimento di una casa di cui è comproprietario al 50%, lasciata in eredità dalla nonna, ma occupata dalla famiglia della sorella con

i figli minori. Dal punto di vista abitativo la persona non ha quindi una soluzione stabile e definitiva: dopo aver scoperto le condizioni precarie di un capanno in giardino dove abitava, ha vissuto per un periodo in una comunità e si trova ora in un alloggio protetto, non può tuttavia richiedere un alloggio di residenzialità pubblica.

Il titolo della narrazione potrebbe essere il seguente: "*Grazie al nostro aiuto come operatori un ragazzo orfano con un forte ritardo si sta risollevando dall'emarginazione e dal degrado in cui viveva. Tuttavia le sue limitazioni e l'assenza di accudimento comportano che sia ancora senza una casa, nonostante sia proprietario a metà con la sorella della casa lasciata dalla nonna.*"

In base alle informazioni fornite la storia ombra potrebbe essere: "*Un giovane adulto con una storia difficile e una disabilità si sta rifacendo una vita grazie all'inserimento lavorativo e alle passioni coltivate tra sport e associazionismo. Ora sta meglio: gli operatori insistono che avrebbe diritto a godere della casa di cui è proprietario con la sorella, lui preferisce evitare conflitti e non vuole rivedere la sorella, anche se questo comporta rimanere senza un posto dove stare.*

Il report *SSPADUL2* è un documento di segnalazione al servizio di inserimenti lavorativi da parte del servizio sociale comunale che segue la misura di contrasto alla povertà (all'epoca Reddito di Cittadinanza).

Nel testo viene brevemente ricostruita la situazione di un nucleo familiare composto da padre, madre e due figli, originari del Nord Africa e in Italia da quasi vent'anni. Percepiscono il Reddito di Cittadinanza come misura di sostegno al reddito, il signore ha un contratto di lavoro part-time, mentre la signora al momento non lavora. La signora riporta che desidera riprendere il lavoro ora che i figli sono cresciuti, ma non ha esperienze lavorative in Italia e non ha avuto il riconoscimento del titolo di ingegneria informatica. L'assistente sociale ha proposto una misura di borsa lavoro per un graduale rientro nel mondo del lavoro e chiede la presa in carico al servizio di inserimenti lavorativi.

Il titolo della narrazione potrebbe essere il seguente: "*Una mamma africana ha rinunciato allo sviluppo della carriera lavorativa una volta giunta in Italia, dedicandosi all'accudimento dei figli. Ora le difficoltà economiche e i figli grandi la spingono alla ricerca di una occupazione e per iniziare è disposta ad adattarsi anche a compiti non in linea con la sua formazione e i suoi desideri.*"

In base alle informazioni fornite la storia ombra potrebbe essere: "*Una famiglia africana ha difficoltà economiche, ma il padre lavora part-time e la madre non lavora. Percepiscono il Reddito di Cittadinanza per cui viene proposto un inserimento lavorativo per la signora, anche se non ha esperienze lavorative e in Italia non le è stato riconosciuto il titolo di ingegnera informatica*."

Il report *SSPMIN1* è una relazione di segnalazione in Procura presso il Tribunale per i Minorenni e al Tribunale per i Minorenni da parte di un servizio Tutela Minori sulla situazione di una minore di anni 5.

La bambina è affidata ai nonni con interventi di sostegno educativo domiciliare e incontri mensili protetti con i genitori, limitati nella responsabilità genitoriale. La situazione della minore era giunta alla conoscenza del servizio sociale territoriale su segnalazione della nonna paterna, che, a conoscenza della dipendenza da sostanze del figlio e della nuora, esprimeva forti preoccupazioni rispetto al benessere della nipote e la propria disponibilità ad aiutare i genitori della minore nella gestione della bambina. Nel report viene descritta brevemente la storia pregressa e la situazione attuale dei genitori ovvero il persistere della condizione di dipendenza da sostanze dei genitori e l'estrema instabilità e fragilità. Viene descritta poi l'osservazione della minore e i segnali valutati di malessere. Si rimanda infine al report dell'educatrice domiciliare per la descrizione dell'inadeguatezza e dei limiti dell'attuale contesto familiare allargato di vita della minore. Il documento si conclude quindi con la richiesta di un collocamento etero-familiare, suggerendo l'adozione speciale della minore, possibilmente al di fuori del territorio di residenza della minore, con la possibilità di incontri periodici con i nonni e le zie con lo scopo di mantenere il legame affettivo.

Il titolo della narrazione potrebbe essere il seguente: "*La famiglia allargata della minore non è più un contesto sicuro e positivo in cui la minore possa crescere, i genitori non riescono a uscire dalla condizione di dipendenza e da una relazione tossica, è meglio che la minore sia collocata altrove, meglio se lontano, ma i nonni e gli zii non vogliono*."

In base alle informazioni fornite la storia ombra potrebbe essere: "*La minore manifesta segni di malessere, i nonni, aiutati dagli zii, sono in difficoltà ad accudire quotidianamente la minore al posto dei genitori che ancora lottano con una condizione di dipendenza. I nonni vivono come un doppio fallimento la scelta dei servizi di portare la bimba altrove, ma sono disponibili, insieme agli zii, a mantenere con lei un rapporto affettivo*."

Il report *SSPMIN5* è redatto da due assistenti sociali di due Consultori Familiari Integrati per segnalare la situazione di un minore alla Procura presso il Tribunale per i Minorenni.

La mamma della minore neonata è entrata in contatto con uno dei due servizi partecipando ad un gruppo di massaggio infantile. La signora ha poi riferito in colloquio all'assistente sociale una situazione familiare particolarmente conflittuale con il compagno convivente, riferendo episodi di violenza fisica e psicologica nei suoi confronti, mai denunciati. La signora ha altre due figlie, una di 21 anni che vive con i nonni, uno di 17 anni che vive con il padre. Nel testo vengono poi ripercorsi i tentativi di contatto e l'atteggiamento sfuggente della signora che non si è più presentata, salvo poi rivolgersi all'altro Consultorio e partecipare infine ad un colloquio alla presenza delle assistenti sociali di entrambi i Consultori. La signora afferma di essere perseguitata e minacciata dal compagno e che le condizioni socio-economiche e abitative sono precarie. Dice di voler trovare un lavoro e trasferirsi altrove con la minore, ma viene descritta come poco aderente alla realtà e scarsamente consapevole delle sue fragilità. Le operatrici esprimono una forte preoccupazione per il benessere psico-fisico della minore.

> *Esplicitate le preoccupazioni del servizio alla signora, la stessa non ha negato quanto rilevato ma non è riuscita, proprio per la condizione di fragilità emotiva, a esplicitare una richiesta di aiuto concreto per sè e per la figlia. Nello stesso tempo, di fronte alla chiara esplicitazione che il servizio avrebbe inoltrato una segnalazione alle autorità competenti, non ha posto alcuna opposizione riconoscendo di non avere la forza di farsi carico della figlia e di sè stessa temendo le reazioni del compagno. (SSPMIN5, P.3)*

Il titolo della narrazione potrebbe essere il seguente: "*Una mamma emotivamente fragile con una bimba in braccio racconta in più occasioni delle difficoltà di convivenza con il compagno e di un clima familiare teso. Non si rende conto della gravità della situazione per la minore e non si impegna abbastanza nel chiedere aiuto ed uscire dalla situazione di violenza*."

In base alle informazioni fornite la storia ombra potrebbe essere: "*Una donna in puerperio vive una condizione di violenza e non si sente libera di contattare i servizi per il timore di ulteriori ripercussioni. Sente come un fallimento la necessità di chiedere aiuto per sé e per la sua terza figlia, sebbene sia preoccupata e consapevole della precarietà della situazione, tanto da non manifestare opposizione rispetto alla segnalazione alle autorità competenti*."

Il report *SSPSOCIOSAN3* è scritto da un'assistente sociale di un Servizio per le Dipendenze interno ad un Istituto Penitenziario. Il documento è indirizzato ad una comunità terapeutica per richiedere l'avvio di un programma terapeutico per la persona.

Il testo si apre con la condivisione di informazioni sul periodo di detenzione, sull'accesso spontaneo al servizio per le dipendenze, sul tipo di dipendenza da eroina della persona, sul trattamento metadonico, sui reati effettuati di furto e rapina e le relative pene da espiare. Vi è poi un lungo paragrafo ("*anamnesi*") in cui è presente la ricostruzione della storia della persona. Della prima infanzia viene raccontato l'abbandono da parte della madre, la vita in orfanotrofio, gli abusi sessuali subiti e l'omicidio commesso a 12 anni nei confronti del "carnefice". Dalla fuga dal luogo di restrizione in cui si trovava inizia la vita in strada a 14 anni vivendo di espedienti, dai 21 anni inizia la storia di dipendenza. Vengono descritti gli spostamenti fatti e l'evoluzione delle relazioni affettive e familiari, in particolare con il padre che lo rifiuta e con la figlia, non frequentata per proteggerla dalla sua condizione. Il documento termina con la descrizione della condizione attuale della persona che ha conseguito un diploma da cuoco in carcere e teme un'ulteriore ricaduta una volta uscito dal carcere, così come avvenuto in passato. Viene richiesto quindi la disponibilità all'accoglienza in una comunità terapeutica per poter avviare un nuovo progetto di vita.

Il titolo della narrazione potrebbe essere il seguente: "*Un uomo, con una storia molto dolorosa e difficile, riconosce che gli sarà difficile uscire dalla dipendenza e dalla vita di strada, ma desidera un futuro migliore per il quale vuole impegnarsi e farsi aiutare*."

In base alle informazioni fornite la storia ombra potrebbe essere: "*Un uomo, segnato nel profondo dai traumi della sua infanzia, è dipendente da eroina e autore di reato. Vorrebbe uscire da questa condizione, ma ha già fatto diversi tentativi falliti*."

CAPITOLO 7.

LA COMMUNITY OF PRACTICE

In questo capitolo presento l'analisi dei dati della seconda fase di ricerca: la *Community of Practice (COP)*. L'analisi è esposta in due paragrafi: il primo è relativo al percorso e riporta gli elementi organizzativi e processuali della COP; il secondo approfondisce le tematiche di confronto ovvero i contenuti emersi dallo strumento di ricerca.

L'analisi qualitativa è stata condotta con il software *Maxqda* sulla base delle trascrizioni integrali degli incontri, dei testi scritti prodotti dai partecipanti e dalle note di campo prese come ricercatrice.

7.1 Il percorso della *Community of Practice*

7.1.1 I partecipanti

La *call to participation* al percorso di *COP* è partita nel mese di dicembre 2022 tramite mail con allegata la descrizione del percorso *(ALLEGATO D)*. Ho contattato gli assistenti sociali che hanno partecipato alla prima fase di ricerca: con la partecipazione ai focus group o con l'invio di un proprio report scritto.

Sono stati così contattati 37 assistenti sociali, distribuiti per aree come visibile dalla Tabella 6. Ho valutato di non coinvolgere assistenti sociali coordinatori per il differente posizionamento e ruolo nell'attività di scrittura, così come rilevato nella prima fase di ricerca. Hanno risposto alla call 13 operatori, di cui una (1) ha poi valutato il percorso non fosse sostenibile a livello di tempo da dedicare e un'altra (1) ha dovuto abbandonare il percorso dopo il primo incontro per un cambio di contesto lavorativo. Nel frattempo un'altra (1) assistente sociale ha chiesto di poter partecipare.

Il gruppo ha visto quindi la partecipazione di 12 assistenti sociali così distribuiti: due (2) di servizi sociali di base, quattro (4) dell'area minori e famiglia, quattro (4) dell'area socio-sanitaria e due (2) di servizi del terzo settore. La distribuzione per aree di lavoro è stata omogenea. I servizi rappresentati sono stati: servizio sociale di base-area adulti (2), servizio di Tutela Minori (3), Ufficio di Servizio Sociale per i Minorenni (1), Consultorio Familiare (2), Centro Psico Sociale (2), servizio per la grave marginalità (1), servizio per anziani (1). Due (2) partecipanti appartengono al medesimo servizio, gli altri non hanno relazioni significative tra loro.

Tabella 6 - Reclutamento partecipanti Community of Practice

Area di lavoro	***Assistenti sociali contattati***	***Assistenti sociali disponibili***	***Assistenti sociali partecipanti***
Area Servizi sociali di Base	8	3	2
Area Minori e Famiglia	9	3	4
Area Socio-Sanitaria	8	5	4
Area Adulti	4	0	0
Area Terzo Settore	8	2	2

I partecipanti lavorano tutti come assistenti sociali in regione Lombardia, ad eccezione di una (1) che lavora in regione Toscana (provincia di Grosseto). I partecipanti lavorano in 6 differenti province lombarde (1 Bergamo, 1 Como, 5 Milano, 2 Monza e Brianza, 1 Sondrio, 1 Varese). La provincia più rappresentata è quella di Milano con 5 assistenti sociali, di cui 2 del comune e 3 della città metropolitana. Il gruppo è formato da 11 partecipanti di sesso femminile e un (1) partecipante di sesso maschile[4] è bilanciato tra chi ha una formazione più recente (6) e chi ha più di dieci anni di esperienza sul campo (6).

Il percorso online è stato accreditato presso l'Ordine Assistenti Sociali della Lombardia per riconoscere come beneficio per chi ha partecipato ad almeno l'80% degli incontri l'acquisizione di dieci (10) crediti formativi di cui cinque (5) deontologici. Per agevolare la partecipazione sono stati anche rilasciati attestati di partecipazione. Gli incontri online hanno visto una media di nove (9) partecipanti ad incontro, agli incontri aggiuntivi in presenza hanno partecipato sei (6) e cinque (5) operatori.

7.1.2 Aspettative e finalità del percorso

Nel primo incontro di avvio della *COP* ho dato parola a tutti i partecipanti per presentarsi e per condividere la personale aspettativa sul percorso. Le aspettative sono riconducibili a quattro tematiche principali: il confronto, il tempo, la formazione e l'innovazione.

Il desiderio di avere uno spazio di confronto è diffuso tra i partecipanti. L'auspicio è da un lato condividere saperi ed esperienze con altri professionisti, creando una rete di sostegno, dall'altro costruire una cultura e un linguaggio comune che vada al cuore della scrittura professionale dell'assistente sociale, valorizzando i diversi contesti di lavoro.

> *Non mi immagino che ci siano degli obiettivi di efficacia che ci portiamo a casa dalla partecipazione al gruppo, ma più una costruzione condivisa di saperi. Sicuramente la motivazione è il poter condividere il più possibile e creare la cultura con altri professionisti colleghi, o sfruttare proprio questi momenti per conoscerci, condividere, rimanere in rete. (COP 1, ALICE)*

Viene riconosciuto poi il bisogno di tempo per fermarsi, per riflettere e per dedicare del tempo al sé professionale e alla competenza di scrittura.

> *Sono contenta di essere qua, cioè, sono contenta di essere riuscita a ritagliarmi del tempo per pensare un po' ad altro rispetto un po' alla frenesia anche del tran tran quotidiano; fermarsi, riflettere e ragionare su questa scrittura, sicuramente che ha dell'interesse. (COP 1, BARBARA)*

---

[4] *Evidenzio che su quasi 48.000 assistenti sociali in Italia, oltre il 90% sono donne, così come enunciato dall'Ordine Nazionale Assistenti Sociali sul proprio sito istituzionale.*

L'aspettativa dei partecipanti è in larga parte legata alla formazione: per migliorarsi e per migliorare il modo in cui si scrive, per trovare una cornice di riferimento teorica e per proseguire nella riflessione teorica dopo la partecipazione ai *Focus Group*.

> *Io sono diversi anni che lavoro, però mi accorgo che ogni volta che devo fare una relazione, a seconda a chi è il destinatario, variano i contenuti, variano le modalità. Quindi [mi piacerebbe] fare uno studio finalizzato a dare una cornice, uno schema... no forse uno schema no perché non penso che uno schema sia proprio la cosa migliore; però una cornice di riferimento, secondo me, è utile. (COP 1, PATRIZIA).*

Viene condiviso anche un atteggiamento di curiosità ed apertura a trovare spazi di innovazione per riflettere e sperimentare modalità differenti di scrittura.

> *Mi incuriosisce perché è sempre bene innovarsi e purtroppo a volte uno magari tende un po' ad andare così per abitudine; invece, questa curiosità rispetto a questo aspetto innovativo dello scrivere le relazioni è sicuramente interessante (COP 1, LUCIA)*

Come facilitatrice del processo ho condiviso la finalità generale del percorso, sia di ricerca come sviluppo di conoscenza sul tema a partire dalla pratica professionali, sia di formazione come sviluppo di conoscenze e competenze nei partecipanti. Esplicito poi la mia aspettativa come ricercatrice: approfondire tramite la condivisione di esperienze e riflessioni quanto la scrittura è uno strumento di aiuto, per noi professionisti e per le persone che accompagniamo.

7.1.3 L'organizzazione degli incontri

Il percorso di *COP* si è sviluppato in 7 incontri online sulla piattaforma Zoom della durata di 2 ore a cadenza tendenzialmente mensile nell'arco di 6 mesi (gennaio-giugno 2023). Successivamente, su desiderio del gruppo sono stati svolti altri 2 incontri in presenza, della durata di 3 ore circa, presso l'Università Cattolica di Milano a distanza di 3 mesi l'uno dall'altro (settembre 2023, gennaio 2024).

Gli incontri online sono stati video registrati, gli incontri in presenza audio registrati previo consenso dei partecipanti. Alcuni materiali di studio e approfondimento sono stati messi a disposizione del gruppo tramite una cartella condivisa su *Onedrive*. Le comunicazioni con i partecipanti sono state via mail.

Il confronto e lo sviluppo della dinamica di gruppo sono stati facilitati con tecniche di *counselling*, in particolare ho rilevato dall'analisi dei dati l'utilizzo frequente della riformulazione, del riassunto e della ricerca delle eccezioni (Mucchielli, 1996).

Di seguito presento i principali contenuti approfonditi nei singoli incontri.

Il primo incontro è stato dedicato alla presentazione del percorso. Sono state definite in modo condiviso le finalità generali e le modalità organizzative degli incontri. La finalità del percorso è stata definita in modo chiaro come cornice di riferimento con un'apertura a direzioni nuove di sviluppo della riflessione. Ogni partecipante si è presentato e ha condiviso la propria motivazione e aspettativa.

Il secondo incontro è servito per un breve inquadramento teorico-metodologico. Come ricercatrice ho introdotto quindi il tema della scrittura professionale di relazioni sociali e l'approccio del *Relational* e del *Critical Social Work*. Nel confronto abbiamo focalizzato, in particolare, gli aspetti etico-deontologici e le ricadute operative della pratica di scrittura nel lavoro sociale, in particolare in relazione all'*empowerment* delle persone direttamente interessate. La riflessione teorica ha poi lasciato spazio alle riflessioni dei professionisti, in particolare sul riconoscimento del ruolo dell'assistente sociale e sulla costruzione di un metodo professionale con l'apertura dei primi interrogativi (come fare se l'obiettivo di un report è in contrasto con l'intento emancipatorio?).

Nel terzo incontro è stato dato avvio al percorso di *COP* in senso più stretto con la costituzione della comunità di apprendimento e la focalizzazione dell'argomento di interesse condiviso nell'ambito della scrittura professionale. Un primo tema specifico di confronto sulla scrittura è stato la partecipazione nei processi di stesura dei report. La condivisione di esperienze e riflessioni su limiti e fatiche si è intrecciata con l'espressione di opinioni anche sull'utilizzo del linguaggio nella scrittura e il tempo dedicato.

Negli incontri successivi si è sviluppato il percorso di *COP* con un impegno condiviso dai partecipanti in discussioni e attività comuni sul tema, lo sviluppo di un pensiero critico riflessivo di gruppo e la condivisione delle pratiche di scrittura.

Come tematiche di confronto nel quarto incontro la riflessione si è focalizzata sul concetto di potere e responsabilità. Il confronto è proseguito poi sulle modalità di accesso agli atti e sullo strumento professionale del diario sociale.

Nel quinto incontro a partire dal confronto su un caso, i partecipanti hanno ragionato su potenzialità e sfide di una scrittura anti-oppressiva. Inizia ad emergere nel gruppo il desiderio di raccontare all'esterno le riflessioni che si stanno sviluppando. Ci si interroga se produrre un articolo divulgativo o scientifico. Nasce l'idea di iniziare a scrivere delle riflessioni sull'identità della scrittura professionale con l'obiettivo di rafforzare l'identità dell'attività professionale e valorizzare i ragionamenti e le consapevolezze raggiunte dal gruppo. Viene condivisa inoltre la difficoltà a

dedicare altro tempo per leggere i materiali teorici condivisi nella cartella *Onedrive*. Emerge inoltre il desiderio di incontrarsi in presenza.

Il sesto incontro è stato dedicato alla lettura condivisa di un articolo significativo sul tema della scrittura partecipativa (Raineri & Landi, 2023) e alla condivisione di una esperienza di scrittura partecipativa di una partecipante. Abbiamo condiviso poi una traccia di domande guida sulla scrittura professionale dell'assistente sociale. Queste sono state poi condivise via mail con l'impegno da parte di ciascun partecipante di trasmettere una risposta scritta. Il gruppo decide che ciascuno scritto contribuirà alla costruzione di una sorta di carta d'identità o manifesto della scrittura professionale. Io come ricercatrice mi impegno ad elaborare una bozza condivisa del documento a partire dai singoli contributi.

Il settimo incontro, ultimo online, inizia con la condivisione dei vissuti di ciascuno nel rispondere alle domande sulla scrittura professionale e accordandosi sulle tempistiche per l'ultimazione del documento. Il tempo restante viene dedicato alla chiusura del percorso e ad un rimando sul suo andamento. La condivisione viene guidata dall'utilizzo di una lavagna virtuale (Padlet) con la consegna di "*regalare al gruppo un'immagine per descrivere il percorso*".

A distanza di qualche mese abbiamo organizzato un incontro in presenza, l'ottavo, in cui ho condiviso con i partecipanti una bozza del documento "*Carta d'identità della scrittura professionale dell'assistente sociale*", costruito a partire dai contributi di ciascun partecipante. Il commento al testo ha favorito la ripresa del confronto sulle tematiche. Ho poi presentato uno schema sui livelli di partecipazione e proposto un'attività con post-it per posizionarsi sul livello più praticato nella quotidianità lavorativa ("*dove sono adesso come assistente sociale*") e sul grado che si vorrebbe raggiungere *("dove vorrei arrivare*"). In conclusione ho distribuito uno schema con delle indicazioni tratte dalle ricerche già svolte dal *Centro di Ricerca Relational Social Work* dell'Università Cattolica di Milano (Raineri & Landi, 2023) per sperimentare i report partecipati, proponendo una sperimentazione per chi interessato. L'invito è stato poi ad un successivo incontro per un commento sui dati di ricerca.

Nel nono incontro in presenza un primo momento è stato dedicato al reciproco aggiornamento e confronto sulle pratiche di scrittura. Poi abbiamo commentato i risultati della raccolta dati tramite *Focus Group*. L'attività è iniziata dalla presentazione delle macro categorie di analisi dei dati, presentate su una lavagna. Ho poi chiesto di leggere muovendosi liberamente nello spazio due cartelloni preparati con i nodi critici rilevati nell'analisi su due tematiche in particolare: le opinioni

degli assistenti sociali sulla scrittura professionale e le finalità della relazione sociale scritta. Il tempo rimanente è stato dedicato ad un commento condiviso dei risultati di ricerca presentati.

7.1.4 Le dinamiche di gruppo e gli atteggiamenti dei partecipanti

Durante lo sviluppo del percorso e nei singoli incontri avuti sono emerse delle dinamiche di gruppo e degli atteggiamenti dei partecipanti significativi ai fini dell'analisi effettuata per indagare quali strategie sostengono l'apprendimento di tecniche di scrittura professionale.

Lo sviluppo di una dinamica di gruppo non ha compromesso d'altra parte un atteggiamento accogliente verso nuovi membri che hanno iniziato a partecipare agli incontri successivi ai primi, come riconosciuto dai partecipanti stessi.

> *Inserirsi in corsa mi riesce, mettiamola così, poi il gruppo insomma... mi sono sentita non rifiutata, quindi da quel punto di vista nessun problema. (COP 5, BARBARA)*

Sin dal primo incontro è rinvenibile una dinamica di supporto e confronto tra i partecipanti che, pur non conoscendosi già, si percepiscono come colleghi professionisti. Se inizialmente questa dinamica è per lo più dichiarata in termini di aspettative sul percorso, così come già presentato nel paragrafo dedicato, questa si sviluppa fattivamente nel procedere del percorso. Possiamo cogliere lo sviluppo positivo della dinamica di gruppo sia dall'approfondimento proficuo della riflessione sul tema della scrittura, come presentato successivamente, sia da espliciti rimandi al gruppo.

Viene riconosciuto, ad esempio, come gli stimoli e gli spunti emersi dal confronto con il gruppo riescano a mettere in discussione virtuosamente il proprio modo di lavorare, consentendo uno sguardo autocritico e anche intimistico ai partecipanti.

> *Devo dire che io trovo molto stimolante fermarmi a pensare insieme a voi, cogliere degli spunti che emergono, perché forse in questo momento della mia vita professionale mi sto rendendo conto che mi serve un po' fermarmi e riflettere su tutta una serie di questioni che forse stavo iniziando a dare un po' per scontate e che invece, forse è bene non dare per scontate, anche ripensando un po' a un modo diverso di fare il lavoro sociale. (COP 5, ANNALISA)*

La riflessione centrata su di sé come operatori lascia anche spazio al riconoscimento delle fatiche degli altri, che vengono validate, accolte e sostenute.

> *Quindi anche rispetto a quello che diceva il collega dell'USSM [Ufficio Servizio Sociale Minorenni] quando ha parlato... mi sembrava un po' sconsolato no, appesantito e mi dispiace perchè... riconosco insomma, che nove udienze sono tante, tutte insieme e sicuramente quello lì è un mondo difficile. (COP 4, ROSSELLA)*

Da sottolineare inoltre un atteggiamento diffuso di rispetto e umiltà, sia da parte dei membri con più esperienza sul campo che da parte dei membri più giovani. Il rispetto delle differenti esperienze

e prospettive si traduce in una postura dialogica e dubitativa che ha favorito lo scambio tra sguardi differenti.

> *Però vi riporto quel che è emerso [in una formazione], perché appunto, io non ho una mia posizione. Ma anzi, se qualcuno qua nel gruppo ha qualche approfondimento in più, sono curiosa o comunque lo colgo con piacere. (COP 4, ALICE)*

Come esemplificazione di uno scambio improntato alla condivisione e al sostegno tra colleghi, riporto qui qualche stralcio del racconto di un membro del gruppo di un'esperienza di scrittura partecipata e del dialogo in particolare con un'altra partecipante. Significativo è il rinforzo tra colleghi che apre verso l'innovazione e la sperimentazione di pratiche operative differenti che appassionano ed entusiasmano, tanto da usare l'espressione "*gasarsi*".

> ***JESSICA:*** *Era proprio il succo di quello che dicevamo adesso, si apre un mondo [con la scrittura partecipata].*
> ***SERENA:*** *Molto. Infatti mi ha affascinato tantissimo.*
> ***JESSICA:*** *Mi sono gasata tantissimo anch'io [ad ascoltarti].*
> ***SERENA:*** *Anch'io Jessica. Meno male... perché poi alcuni sono molto più ostili, cioè non tutti la pensano così. [...] quindi sì, bello spunto Jessica, grazie, per questo dicevo che il privilegio è il mio, che parlarne mi dà tanti spunti.*
> *(COP 6, JESSICA e SERENA)*

Viene sottolineato in particolare come ci siano, al di fuori del gruppo, colleghi più ostili al cambiamento e come sia necessario riflettere e parlarne con altri per avere un rimando differente e riflettere su spunti condivisi. Nel clima accogliente del gruppo anche gli interventi dubitativi e timorosi vengono accolti per approfondire la riflessione, ipotizzare modalità di ricerca e documentazione e sostenere lo sviluppo di pratiche innovative.

> *Sì questo [sui tempi] è un dubbio che ho anche io tuttora, anche perché siamo sempre oberati di lavoro e le scadenze purtroppo ci sono. Infatti ho sempre temporeggiato finora proprio per questo, poi mi hanno tolto un Comune come carico di lavoro e quindi ho detto: okay adesso lo posso fare. Quindi c'è la cosa che diceva Lucia, Lucia giusto? È una percezione che anch'io ho avuto, però... solo provando possiamo capire... e magari poi si individueranno proprio degli indicatori oggettivi, magari prendendo due situazioni simili per la procura, una con il report e una senza report partecipativo e si vedrà qual è la tempistica. (COP 6, SERENA)*

L'atteggiamento più significativo emerso dall'analisi è proprio l'apertura al cambiamento. Questo comporta innanzitutto un atteggiamento di curiosità iniziale.

> *Però sono curiosa di provare a sperimentarmi in questo processo di cambiamento del mio modo di scrivere e di approcciarmi un po' alla scrittura. (COP 3, TATIANA)*

La curiosità in alcuni è anche verso le reazioni di colleghi o altri servizi, in un intreccio tra il desiderio di stupire e il timore di ricevere giudizi esterni.

E mi piace l'idea di sperimentarmi. Ma al di là di me come professionista sono curiosa anche di vedere la reazione e le risposte da parte dei miei colleghi o di altri servizi con cui ci relazioniamo... ecco sono un po' titubante... (COP 3, JESSICA)

Il percorso di COP e la forza del gruppo sostiene l'ambizione di provare a mettere in pratica e di andare oltre le diffidenze dei colleghi. Così si hanno più idee e più riferimenti, il proprio desiderio è rafforzato e si acquisisce la fiducia che sia possibile cambiare le pratiche professionali che non ci piacciono.

Io stessa ho il timore che magari non sai bene che fine fa il contributo che tu porti [ai colleghi] ... ecco da questo punto di vista è stato preziosissimo il lavoro con voi, nel senso che forse non mi sarebbe venuto in mente di provare a fare questa relazione con altri servizi e condividerla con la persona. (COP 7, JESSICA)

Qualcuno condivide poi risultati inaspettati e reazioni positive dei colleghi. Possiamo affermare che la partecipazione al percorso di COP da parte di un operatore può sostenere il cambiamento della sua intera équipe professionale, favorendo il cambiamento di prassi consolidate.

Io ho parlato con gli altri operatori, con i miei colleghi, la psichiatra, lo psicologo soprattutto... e ho visto che effettivamente ha suscitato un certo interesse anche negli altri. E questo mi è piaciuto, per ravvivare anche il lavoro ecco... perché poi loro sono sempre così prolissi nel fare le relazioni, dico no, la facciamo così, perché e percome... questo vivacizza un po' la nostra routine quotidiana che è un po' pesante. E' stato un tocco carino, ecco bello, piacevole. (COP 4, PATRIZIA).

Il gruppo sostiene anche nel provare ad osare e a percepirsi pronti ad essere promotori di un cambiamento, come esemplificato dallo scambio qui riportato relativo all'attività dei post-it dell'ottavo incontro in presenza.

LUIGI: *Io sono qua e potrei arrivare qua [indica un livello intermedio].*
ANNALISA: *Eh sì là [indica in alto] è troppo.*
FAUSTA: *Su, su dai! [sorride]*
(COP 8, LUIGI, ANNALISA e FAUSTA)

La partecipazione alla *COP* sostiene la stima e la valutazione positiva di sé come professionisti, aprendo d'altra parte ad una sensazione di autoefficacia nel provare a migliorarsi attraverso un percorso di riflessione condivisa.

Io alla fine mi sono messa lì [in alto], perchè mi sono domandata: e com'eri prima ancora di questo percorso che abbiamo fatto insieme? E mi sono resa conto che ero più sotto di dove mi sono messa, cioè decisamente più sotto di dove mi sono messa ora. Ok, allora se solo attraverso insomma, un percorso di riflessione condivisa... veramente mi ha aperto tanto negli ultimi mesi di lavoro... allora qualcosa si può creare! (COP 8, JESSICA)

Una riflessione finale importante in merito alla dinamica del gruppo e agli atteggiamenti dei partecipanti merita l'osservazione del passaggio dalla modalità da remoto alla modalità in presenza. Sebbene questa si accompagni ad un numero più ridotto di partecipanti negli incontri in aula e al

fatto che si sono svolti dopo un numero significativo di incontri online, è possibile affermare che il clima e la dinamica sono stati differenti.

Innanzitutto il desiderio di incontrarsi fisicamente emerge nel gruppo spontaneamente e si accompagna da subito alla voglia di stare insieme e conoscersi come persone.

> *Che poi io sono una che mi piacerebbe vederci fisicamente, ne ho bisogno, vediamoci in un bar, davanti ad un aperitivo, guardiamoci in faccia, diciamoci chi siamo fisicamente! (COP 5, FAUSTA)*

Un clima di comfort e - a tratti - di informalità era presente anche online nello sviluppo del percorso. A titolo esemplificativo riporto dalle note di campo come in un incontro (COP 5) una partecipante abbia partecipato per una prima parte mentre tornava dal lavoro in auto, poi mentre pranzava e sistemava la cucina di casa. Sebbene si sia scusata inizialmente per la modalità movimentata, si è sentita tanto ingaggiata per intervenire e partecipare quanto libera di utilizzare quel tempo di condivisione nella sua quotidianità.

D'altra parte in presenza, dopo un breve momento di imbarazzo iniziale, si coglie un clima più caldo, di scambio più acceso e vivace e di leggerezza e condivisione. La sintonia che raggiunge il gruppo può essere esemplificata dall'ironia che viene fatta nell'ottavo incontro sulla pratica di scrittura partecipata.

> *Ma l'obiettivo è che alla fine scrivono loro e noi facciamo altro... giusto? [ridono] (COP 8, LUIGI)*

Condividere fisicamente uno spazio di lavoro consente anche la condivisione di momenti di pausa, particolarmente apprezzati.

> ***FACILITATRICE:*** *Vi ho portato qualcosa... giusto perchè l'orario richiama... [tira fuori succhi e biscotti]*
> ***FAUSTA:*** *Questa è la cura! Si chiamano carezze professionali.*
> ***VARI:*** *Grazie!!!*
> *(COP 8, FACILITATRICE, FAUSTA e VARI)*

L'incontro in aula sembra facilitare anche uno sviluppo delle riflessioni più in profondità, con una condivisione di più informazioni e dettagli, specie se delicati o sensibili. Questo avviene in particolare nel sentirsi più sicuri di esporsi, riportando ad esempio questioni organizzative e di orientamento delle politiche o il racconto di storie di vita scabrose.

7.1.5 I rimandi sul percorso e le ricadute sulla pratica professionale

Nel corso degli incontri i partecipanti hanno espresso, spontaneamente o su sollecitazione, rimandi sull'andamento della *COP*. Il feedback più diffuso è stato di apprezzamento del valore del tempo dedicato alla riflessione, all'approfondimento e alla formazione professionale.

> *Sono riuscita a leggere un po' di materiale che hai inviato [...] quindi qualche momento riesco a ritagliarmelo per leggere e collegandomi a quello che diceva adesso la collega, è utile potersi fermare a pensare, a studiare, a trovare nuove sollecitazioni e nuovi stimoli, perché il nostro lavoro è talmente tanto ricco di cambiamenti, tanto ricco anche di quello che ci portano gli utenti, che poterti ogni tanto fermare a pensare è fondamentale. (COP 5, ANNALISA)*

Rimandi positivi sono anche legati all'utilità degli incontri in termini di sostegno all'acquisizione di consapevolezza teorica e di strumenti per la pratica professionale.

> *Mi è davvero servito tanto il lavoro che stiamo facendo in questo gruppo sul discorso della relazione compartecipata comunque... Ho proprio notato che è cambiata davvero l'ottica con cui mi approccio alla scrittura delle relazioni. (COP 7, JESSICA)*

> *Penso anche che il lavoro che abbiamo fatto è stato utile, è una presa di consapevolezza... Io penso che mai avrei fatto una cosa del genere, solo che ho detto: senti, prenditi quella cosa lì, perchè c'era stato tutto un lavoro dietro, ripartiamo da lì. (COP 8, JESSICA).*

Durante il percorso una partecipante ha riportato delle difficoltà a partecipare pienamente agli incontri. Questa fatica viene interpretata come legata inizialmente alle tematiche di confronto, molto focalizzate -nella sua percezione- sulla scrittura all'Autorità Giudiziaria. A questo si accompagna un'autocritica sull'atteggiamento riservato negli incontri, definito troppo passivo, come da formazione con lezioni frontali, e la condivisione della difficoltà a leggere i materiali.

> *Intanto la prima cosa che mi vien da dire è che faccio fatica a seguire tutti questi ragionamenti su come scrivere le relazioni, perché mi sembra che siano molto focalizzate sulla scrittura nelle relazioni al Tribunale... [...] Pur comprendendo poi dopo personalmente mi affatica un po'. Non so... la responsabilità che mi assumo è di aver letto velocemente e davvero poco la documentazione che tu mandi e poi dopo trovarmi qui e essere un po' frustrata da non sapere come intervenire... [...] però è anche perché io sono forse poco abituata a partecipare ai focus group, è un po' diverso dalla formazione e quindi devo tararmi sulle aspettative, quindi chiedo a voi... (COP 5, ROSSELLA)*

Nel confronto con il gruppo emerge in seguito che alla base è presente anche una fatica nella scrittura lavorativa quotidiana per una difficoltà importante nei rapporti con la direzione e l'amministrazione dell'ente che revisiona i report in uscita. La condivisione di questa fatica e difficoltà dà spazio all'apertura di una nuova pista di lavoro. L'operatrice si rende disponibile a portare un proprio report per spostare il confronto su differenti tipologie di documenti (il lavoro poi tuttavia salterà per un'assenza imprevista dell'operatrice). Lo spunto sullo studio dei materiali viene inoltre colto dal gruppo per utilizzare parte di un incontro seguente per leggere e commentare insieme un articolo scientifico disponibile tra i materiali.

Mi sembra importante infine riportare i rimandi generali sul percorso emersi nell'ultimo incontro del percorso online (*COP 7*). Tramite lo strumento di una lavagna virtuale condivisa (*padlet.com*) ho chiesto di condividere un'immagine che rappresentasse il percorso svolto insieme con l'utilizzo di un canale comunicativo differente.

Le immagini scelte sono riportate nell'*ALLEGATO G,* si riportano qui brevemente le parole utilizzate dai partecipanti per descriverle.

Immagine dell'ossigeno alla mente: leggerezza e pensiero nell'incontro con colleghe di altre realtà.

> *Ho scelto questa immagine perché questi percorsi per me danno ossigeno alla mente, al pensiero... alleggerire e uscire dalla routine e dalla pesantezza. Insomma è sempre molto arricchente il confronto. Poi mi ha fatto molto piacere anche incontrare colleghe della comunità professionale che sono anche distanti, in territori in cui io non ho mai lavorato... Insomma grazie, poi grazie a te per la tua professionalità e la tua disponibilità, soprattutto. (COP 7, ROSSELLA)*

Immagine del ragazzo che si specchia nel finestrino: confronto con gli altri e con sè stessi, autoriflessione prospettica su come si è scritto fino a quel momento.

> *Io ho messo l'immagine del ragazzo alla finestra che però rivede il suo volto. Perché intanto è un confronto, forse un confronto anche un po' con se stessi, come un'autoriflessione su come si è lavorato fino ad adesso, su come si è scritto fino ad adesso... quindi guardarsi anche come professionista rispetto alla propria esperienza di scrittura. È anche un confronto con gli altri, però lo pensavo proprio come un confronto e un'autoriflessione sulla propria professionalità. (COP 7, ANNALISA)*

Immagine della cipolla: siamo andati al cuore del tema insieme e ci rimangono addosso le tracce del lavoro fatto da portare con noi nella pratica professionale.

> *Io invece sono stata meno poetica di voi, scusatemi [ride]... ho messo la cipolla! Sarà che ho mangiato da poco, no scherzo... l'ho messa di proposito, nel senso che mi è sembrato proprio un lavoro che abbiamo fatto tutti insieme, come per la cipolla, di sfogliare, di togliere la prima parte, poi la seconda, per arrivare un po' al cuore della scrittura, della relazione. E tutto questo lavoro che abbiamo fatto insieme lascia qualcosa, un po' come la cipolla che lascia il suo aroma e ci lascia delle suggestioni, dei consigli, delle indicazioni che poi possiamo portare nella nostra pratica, ci lascia delle relazioni, delle conoscenze... e quindi mi è venuta la cipolla un po' con questa intenzione, proprio di andare un po' al cuore dell'argomento del nostro lavoro, della nostra professione; prenderci un momento per ragionare su questa parte qua. (COP 7, ALICE)*

Immagine delle nuove strade: la sfida di sperimentare nuove strade, aprirsi allo sconosciuto, al rischio, sperimentando e osando "*buttarsi*".

> *Io invece ho messo un'immagine dove c'è scritto nuove strade, perché la cosa più difficile per me è lasciare la strada conosciuta, intraprendere approcci e modi di lavorare e sperimentare esperienze, strategie e modalità diverse di lavoro, che è sempre un po' un'avventura, un rischio. Quindi nuove strade - sono strade di montagna, noi viviamo in città - quindi sono strade un po' più in apparenza difficili, che però in realtà sono anche stimolanti. Mi ha aperto un po' in questa direzione il lavoro che abbiamo fatto: sperimentare modalità un po' diverse nella scrittura e così buttarsi e provare. (COP 7, LUCIA)*

Immagine della statua del pensatore di Rodin: spazio di pensiero per valorizzare e dare valore alla relazione professionale e al potenziale artistico della professione attraverso la scrittura.

> *Io ho messo il pensatore di Rodin... volevo ringraziare Sofia [facilitatrice] in realtà perchè hai dato proprio aiuto - a me ma spero anche agli altri - per rimettersi a meditare su quello che stiamo facendo. Il lavoro dell'operatore sociale secondo me è proprio un'arte, una costruzione artigianale con quello che abbiamo e la scrittura è proprio -secondo me- il momento in cui quest'arte viene in qualche maniera enfatizzata, resa pubblica. Quest'idea di costruire con quello che hai un qualcosa che può essere costruito anche con la persona. A volte con due palline colorate riesci a fare un gioiello. (COP 7, FAUSTA)*

Immagine di un laboratorio di modellazione d'argilla: idea del servizio sociale come arte del possibile che necessita di creatività.

> *Io ho postato l'immagine di un laboratorio al quale ho partecipato -come vedete dalle manine- con mio figlio. Mi ricordavo questa definizione del servizio sociale -mi sembra che fosse di Dominelli- come l'arte del possibile. Anche a me piace questa definizione, un po' artigianale, artistica del servizio sociale, di fare con quello che abbiamo, che purtroppo è sempre di meno, almeno parlo per il settore nel quale lavoro io che è in crisi, cioè quello della giustizia minorile... Però insomma, non dobbiamo dimenticarci del nostro ruolo politico, di cercare di portare istanze di cambiamento, e detto questo, dobbiamo cercare di essere anche creativi. Quindi sì la scrittura è l'emblema di questo per me. (COP 7, LUIGI)*

Immagine del viaggio: riscoperta della scrittura da una duplice prospettiva, della pratica professionale e della ricerca sociale. Rivelato il valore della ricerca, anche per il riconoscimento della professione e come passione personale.

> *Io ho scritto un commento che è viaggio, avrei messo l'immagine di una valigia. Sofia [facilitatrice] sei stata un po' la nostra guida, il pilota... Ed è stato proprio un viaggio alla scoperta di cose nuove, alla scoperta di confronti con altre realtà e per vedere la scrittura da una duplice prospettiva. Soprattutto per me, in particolar modo è stato un viaggio che mi ha fatta ancor più scoprire quanto mi piace quest'aspetto del nostro lavoro: la riflessione su quello che facciamo e l'attitudine verso poi la ricerca sociale e che pratica e ricerca vanno poi di pari passo e che purtroppo nel nostro settore questo molto spesso non viene valorizzato. E quindi se noi vogliamo affermare e lottare per il riconoscimento della nostra professione credo che la ricerca sia proprio fondamentale per restituire il valore necessario. Quindi grazie Sofia e grazie a tutti. (COP 7, SERENA)*

Immagine "più idee e più energia professionale": ricarica di energie per me come singolo professionista e per la comunità professionale tutta.

> *Io ho messo l'immagine: più idee, più energia professionale. Per me è stato un percorso in cui ho voluto impegnarmi a completamente lasciarmi andare nell'acquisire stimoli e pensare in maniera differente, non essere come dire dentro una metodologia ferrea, ma dire quello che arriva, arriva, cioè ci sono modalità che non conosco, voglio veramente sperimentare un po'. Ed è stato molto utile direi affrontarla così con voi perché credo che la cosa bella è che sono venute fuori un sacco di idee, esperienze differenti, che a un certo punto hanno però portato a delle visioni comuni, quindi da lì un po' il ricondursi all'energia no. (COP 7, JESSICA)*

Infine l'immagine condivisa come facilitatrice e ricercatrice.

Immagine di una strada che sale e scende: un pezzo di strada percorso insieme che connette differenti bisogni ed esperienze e permette l'incontro tra teoria e pratica, tra ricerca e formazione in un processo virtuoso e generativo.

Un'immagine di un paesaggio che mi fa pensare a come questo sia un percorso, un pezzo di strada che abbiamo fatto insieme e che per me si inserisce nella ricerca che sto facendo e per ciascuno di voi si inserisce in un percorso più ampio di formazione e di riflessione su di sé e su come è assistente sociale. Quindi volevo restituirvi che ho vissuto questo percorso come un pezzo di strada percorso insieme, con tante aspettative prima e con tanta soddisfazione durante e ora nel vedere comunque un gruppo di professionisti che ha voglia, oltre che bisogno, di condividere come sta nello scrivere. E quindi poi come questa è stata un'occasione proprio per connettersi a livello di esperienze professionali e ci vedo una ricchezza proprio in questa ricomposizione di differenti esperienze, di vari territori, vari contesti di lavoro. Questa dimensione anche di sali e scendi della strada e quindi di teoria e pratica è un po' ecco, questo mix che ho sentito nel percorso, che spero che appunto, dia fiducia a tutti noi, che sia possibile avere delle riflessioni e allo stesso tempo portarle nella pratica, che non siano due mondi distinti, ma ci sia un modo per pensare e fare, per stare bene e per far stare bene le persone con cui lavoriamo. Ho fiducia che ci possano essere tante altre strade che si aprono di lavoro insieme con questo gruppo, ma più in generale ciascuno di voi con questo mondo della ricerca e della riflessione sulla pratica. (COP 7, FACILITATRICE)

La condivisione finale tramite lo strumento del *Padlet* ha visto anche due rimandi importanti sulla tecnica di *COP* utilizzata per lo sviluppo del percorso.

Viene valorizzata la fatica del fermarsi a riflettere con una ricaduta concreta sulla pratica professionale in un progressivo processo di miglioramento.

Poi capisco anche che sono stata mancante, avevi dato delle cose e dovevo farle, ma non le ho fatte. Però sono stata comunque contenta di questo percorso, perchè anche se è faticoso fermarsi e riflettere, ci aiuta ogni volta a portare dei pezzetti nuovi nella pratica. Secondo me devo dire che funziona, è un tipo di autoformazione e condivisione che conduce a delle cose concrete. È quella la cosa che secondo me funziona meglio, anche con altri tipi di lavoro. (COP 7, FAUSTA)

Un'altra partecipante condivide la soddisfazione nell'aver contribuito a costruire una riflessione condivisa che avrà delle ricadute in termini di ricerca e sviluppo dello studio del tema con ricadute poi "*concrete e utili*" per la comunità professionale, oltre che per lei in *primis* e per il gruppo.

E l'altra cosa che mi è piaciuta del percorso è che è comunque una comunità di pratiche. Quindi non è stato comunque solo uno spazio di riflessione condivisa, ma so e sono certa che comunque, grazie al lavoro che adesso farà Sofia [facilitatrice], porterà dei contributi effettivamente concreti non solo per noi, ma per altri professionisti. Quindi l'idea che sia un laboratorio che porta a un contributo è un valore incredibile: le nostre idee un po' così ecco, buttate come ci venivano, confluiranno comunque in qualcosa di concreto e spero utile per qualcun altro. Sicuramente per noi, mi vien da dire, sicuramente per me. (COP 7, JESSICA)

7.2 Le tematiche di confronto

7.2.1 Riflessioni sulla scrittura professionale

Presento qui l'analisi effettuata sulle riflessioni emerse nel percorso di *COP* sulle caratteristiche generali dell'attività di scrittura nel servizio sociale e sul senso e valore per il ruolo professionale.

Innanzitutto un desiderio dei partecipanti all'inizio del percorso, rafforzato dal confronto e dalla riflessione condivisa, è ridare valore alla scrittura come strumento professionale e farsi promotori di questa visione nella pratica professionale e nei servizi.

> *Proprio ieri ho dovuto prendermi un momento per condividere con la collega che avrebbe ricevuto la relazione, il senso stesso della relazione che avrei mandato, le opportunità che ci avrebbe aperto il fatto di utilizzare questo tipo di strumento. Quindi, per l'ennesima volta mi sono detta che non è così scontato fare un affondo e prendersi anche proprio un momento per condividere finalità generali rispetto allo strumento della relazione. (COP 7, JESSICA)*

Il valore riconosciuto alla scrittura si realizza, in prima istanza, quale strumento di riflessione e rielaborazione dell'operatore: "*mettere in ordine i pensieri e dare un senso logico alle emozioni*", trovando il modo di esprimerli e trasmetterli ad altri.

> *La scrittura è mettere in ordine i pensieri, almeno questo mi sembrava di aver acquisito: mettere in ordine i pensieri e dare un senso logico alle emozioni, esplicitarle. (COP 4, FAUSTA)*

Il gruppo ha provato poi - a più riprese - a cambiare punto di osservazione, a decentrarsi dalla posizione dell'operatore per provare a guardare al report dal punto di vista della persona. La finalità del report si può così trasformare e "*allargare*": non è più solamente di segnalazione, di aggiornamento o di chiusura di un percorso, ma può diventare quella di un punto di partenza per un percorso di presa di consapevolezza su di sé e sulla propria situazione.

> *E ho proprio pensato che la relazione può essere un punto di partenza per una persona, non tanto per un operatore… e ho provato proprio a pensarmi, non come operatore -perché tutte le riflessioni, tutte le considerazioni che abbiamo fatto, le abbiamo fatte come operatori- ma [posizionandomi] dal punto di vista della persona. [Pensando] che cosa può rappresentare per quella persona che legge vedere scritto una serie di cose su di sè.(COP 8, ANNALISA)*

Viene riconosciuta la complessità dell'utilizzo dello strumento e la necessità di riflessione, approfondimento, studio e formazione sul tema, già a partire dalla formazione universitaria.

> *Lo dico per me che lavoro da diversi anni, ma quando vedo anche alcune mie colleghe che fanno delle relazioni come se fossero delle lettere all'amica, ecco, così non va bene. È uno strumento che, secondo me, anche a scuola non approfondiamo bene, già quando si studia lo si dà per scontato, come se fosse una cosa che tutti sappiamo fare. Io credo invece che è una cosa abbastanza complessa. (COP 1, PATRIZIA)*

Una partecipante condivide poi come l'evoluzione nel tempo del modo di scrivere delle assistenti sociali ci richiami al legame con il contesto in cui ci troviamo e con il cambiamento della figura professionale.

Mi ha colpito l'idea di riguardare la relazione sociale che ho fatto 35 anni fa. Io credo che sia interessante anche vedere questa storia di com'è cambiata la scrittura professionale, che fra l'altro è storia documentabile [...] e sono sicurissima che nessuno mi può smentire sul fatto che sono cambiate tantissimo le nostre relazioni; perché è cambiato anche il modo di vedere la nostra figura professionale. Almeno io sento questo. (COP 1, FAUSTA)

7.2.1.1 L'organizzazione del tempo lavoro

Il gruppo riconosce l'importanza dello strumento per restituire il lavoro svolto e riflette su quanto sia fondamentale dedicare il giusto tempo alla scrittura, "*calendarizzare*" questa attività inserendola in agenda, evitando di scrivere solo nei ritagli di tempo, ma trovando una cadenza e una regolarità, senza rimandare il momento della scrittura.

Di fatto all'interno del nostro lavoro [la scrittura] non viene quasi mai considerata proprio come uno strumento di lavoro. Il più delle volte scrivo nei ritagli di tempo, non c'è una calendarizzazione, non si dà tanto la giusta importanza. Bisogna entrare nell'ottica invece che questo è uno strumento molto, molto importante e che di fatto è anche l'esito del lavoro più pratico ed effettivo che viene fatto. (COP 2, ROBERTA)

Trovare del tempo dedicato, senza interruzioni, significa destinare del tempo alla scrittura e allo stesso tempo alla riflessione e al ragionamento professionale.

È importante prendersi del tempo da dedicare alla scrittura. Che poi è il tempo che serve di più, perché mi devo ricordare, devo ragionare sulle cose, come scriverle, come renderle, cosa è importante, cosa non è importante... cioè, raccogliere un po' tutto (COP 2, ALICE)

In contesti di lavoro sovente frenetici e caotici e improntati all'"*urgenza*" e all'"*emergenza*", il tempo di scrittura e riflessione diventa prezioso per rallentare e soffermarsi su una visione di insieme: fare il punto.

Prendersi anche quello spazio di riflessione è importantissimo in un lavoro che di fatto è sempre molto di fretta, è sempre molto sull'emergenza, sull'urgenza e mai con quella calma che ci permette di dire "okay, mi devo fermare, devo capire che cosa devo fare". E quindi scrivere secondo me aiuta tantissimo. (COP 3, ROBERTA)

In qualità di professionisti, lo sforzo auspicabile come professionisti è quello di non scrivere solo sulla pressione di scadenze, richieste o committenze esterne, ma recuperare "*dentro di noi*" la consapevolezza del valore per la pratica professionale di tenere traccia e documentare le attività e le valutazioni.

Mi è venuto in mente adesso che forse è vero che dobbiamo fare una riflessione professionale nel dire che dobbiamo imparare a scrivere sempre, è proprio l'opposto no, non solo su scadenze del tribunale. Io non scrivo più neanche chiuso il colloquio. Invece la pratica professionale deve stare dentro di noi perchè l'attività di scrittura diventa l'attività di pensiero, dovrebbe essere quella di dire ogni volta no devi segnarti le cose che hai raccolto. (COP 5, FAUSTA)

7.2.1.2 Gli aspetti etici: tutela della riservatezza, responsabilità e potere

Una consapevolezza a cui il gruppo è giunto è come sia prezioso riappropriarsi dell'attività di scrittura quale parte integrante del processo di lavoro: portare attenzione nella scrittura significa così dedicare cura a tutto il lavoro di assistente sociale. È in questo modo che emerge il valore etico della scrittura che è il valore etico della relazione sociale interpersonale instaurata con la persona.

> *È interessante che la parola relazione sociale descriva esattamente il rapporto che noi creiamo quando la persona viene in ufficio da noi e fa una richiesta oppure è convocata da noi. Quindi io punterei proprio sul valore, e tu parlavi di un valore etico della scrittura, che è il valore etico della relazione che instauriamo quando la persona arriva. (COP 2, FAUSTA)*

Nel confronto, gli aspetti etici vengono individuati attraverso il racconto anche di aspetti molto concreti, così come riportato da una partecipante nel raccontare una supervisione svolta in passato che ha portato a riconoscere come la scrittura "*renda pubblico un fatto privato*".

> *[La formatrice] ci ha riportato ancora più indietro su che cos'è la scrittura di una situazione sociale. E anche lì si era aperto un mondo nella nostra testa, perché è una cosa che facciamo praticamente solo noi assistenti sociali, di rendere pubblico un fatto privato. [...] Avevamo riscoperto l'aspetto etico della scrittura, che è anche un aspetto concreto poi. (COP 3, FAUSTA)*

Un primo aspetto etico significativo di confronto è stato infatti la tutela della riservatezza nel testo. La riflessione su cosa riportare nel testo si accompagna al pensiero su chi legge le relazioni, chi può averne accesso e quali informazioni sono essenziali per raggiungere la finalità del report. Ecco di seguito un esempio relativo a report destinati ad amministratori politici.

> *La relazione è finalizzata a ottenere delle cose dall'amministrazione. Quindi scritti brevi e senza entrare troppo nel merito. [...] Abbiamo riflettuto su che cosa scrivere e cosa non scrivere dentro la relazione, perché se è finalizzata all'ottenimento di un contributo forse non ha senso scrivere vita, morte e miracoli delle persone no, anche fatti di un certo peso... che senso ha che poi la legga la segretaria che firma o il responsabile amministrativo. Questo mi fa anche passare la passione di mettermi a scrivere. (COP 5, ROSSELLA)*

Un secondo aspetto etico rilevante nella discussione è stato la responsabilità nei confronti delle vicende e delle persone che si rivolgono ai servizi. Da qui si erge il dovere di motivare e condividere con la persona i contenuti delle relazioni.

> *Abbiamo anche il dovere di motivare, c'è stiamo parlando di vita delle persone, non stiamo raccontando... la questione non è da prendere così sottogamba. Quindi abbiamo il dovere professionale di spiegare, sia all'autorità giudiziaria, ma anche alle persone che abbiamo davanti perchè abbiamo scritto un certo modo e cosa volevamo dire con la scrittura. (COP 5, BARBARA)*

La responsabilità si accompagna frequentemente al timore di esporsi come professionista, di mettere per iscritto le proprie valutazioni. Il gruppo segnala d'altra parte come la responsabilità sia presente anche laddove non si scriva in quanto professionisti.

> *Si, no annuivo rispetto a questi due elementi di responsabilità rispetto a quello che viene scritto e l'elemento della paura. Alle volte si ha paura di scrivere delle cose perché si pensa che ci sia una fortissima responsabilità che effettivamente c'è, nel senso che siamo responsabili di quello che scriviamo però l'assunzione di responsabilità è a 360°. Spesso per telefono mi vengono raccontate [dalle colleghe di altri servizi] delle cose che poi non ritrovo nei report e mi sono sempre interrogata su questo aspetto. (COP 5, TATIANA)*

La riflessione viene quindi "*girata*" sulla responsabilità presente quando l'operatore non dice e non scrive, come espresso nella citazione seguente. Ecco che allora i testi scritti devono poter contenere anche i dubbi degli operatori, autorizzando il professionista a scrivere anche quando non ha tutte le "*idee chiare*".

> *Io vi giro la domanda su invece quanta responsabilità abbiamo se non diciamo certe cose. Perché bloccarci di fronte alla paura credo sia normale, comprensibile come prima reazione. Poi però io mi chiedo sempre [...] e se poi succede qualcosa e noi ne eravamo a conoscenza, che responsabilità abbiamo? Perché a un certo punto credo che sia meglio, più tutelante scrivere quando abbiamo un dubbio e comunque scrivere, male che vada il Tribunale non apre, la Procura non apre. Io quando sono un po' in difficoltà me la giro in questo modo. E se non lo faccio cosa succede? [...] Che tipo di responsabilità ho mia come professionista e anche come servizio? (COP 5, ALICE)*

Un terzo aspetto etico, maggiormente approfondito dal gruppo, è legato al concetto di potere nella pratica professionale dell'assistente sociale. Il tema è stato sollecitato dalla presentazione di alcuni contributi teorici di autori afferenti al paradigma del *critical social work*. Il concetto di potere è stato così presentato come chiave di lettura delle situazioni di lavoro sociale: il potere come qualcosa di neutro, scevro da accezioni positive o negative, è pervasivo dell'attività professionale e delle situazioni sociali. L'invito degli autori, condiviso nel gruppo, è dunque guardare al potere per nutrire una consapevolezza più critica su come stiamo lavorando e su quali effetti produca la scrittura nella realtà.

Alcuni dei partecipanti riconoscono di non avere potere - come professionista e tantomeno come servizio - per la mancata incidenza delle proprie attività sulle traiettorie di vita delle persone dentro e fuori i servizi. Una riflessione critica intorno al tema del potere ci può quindi aiutare a riconoscere la sensazione di impotenza dell'operatore.

> *Io sinceramente non mi ci ritrovo, né io né il mio servizio, in questo potere. Nel senso che noi facciamo molte relazioni, a volte per la Magistratura, a volte per i certificati, eccetera. [...] Noi facciamo anche delle ipotesi, delle valutazioni in prospettiva, ma vediamo che spessissimo non sono accolte. Quindi, ecco ho un po' di dubbi su questa sorta di potere all'esterno. Magari noi ci pensiamo, anzi, stiamo attenti a scrivere una frase piuttosto che un'altra, ma poi all'esterno non c'è tutta questa attenzione o questa presa in considerazione di quello che noi scriviamo. (COP 4, PATRIZIA)*

Altri esempi condivisi nel gruppo hanno portato a riconoscere come in altri casi riconosciamo da parte del cittadino che si rivolge ai servizi sociali, specie se di un ente locale, un'aspettativa alta sull'ente pubblico che possa migliorare la situazione e fornire aiuti concreti ed immediati, come contributi economici o assegnazione di alloggi.

Più di un partecipante esprime nel gruppo di sentirsi "*scomodo*" con l'utilizzo del termine potere, legato ad aloni semantici e scenari negativi. Viene preferito il termine "*responsabilità*" o "*incisività*" che viene fatta dipendere dalla professionalità dell'operatore.

> *Avere potere da un certo punto di vista potrebbe anche voler dire avere gli strumenti per aiutare una persona, un nucleo, delle situazioni, o in misura negativa, avere una responsabilità troppo grossa... Ma abbiamo una responsabilità più che un potere, forse questo sì. Potere non lo so, a me pensarmi con un potere rispetto a delle persone non piace un granché, anche in termini neutri però, non è una visione che io condivido o sento mia, piuttosto sì, una responsabilità. (COP 4, ALICE)*

> *Non piace neanche a me, come ad Alice, il termine potere, perché mi si aprono scenari poco positivi legati a questo termine. Mi vengono più i termini invece di incisività, riconoscimento della nostra professionalità e anche il modo in cui scriviamo le relazioni, le cose che vengono dette, le cose che vengono dettagliate. Quindi non è il potere, ma è la nostra incisività, la nostra professionalità, la nostra esperienza. (COP 4, ANNALISA)*

D'altra parte il potere viene riconosciuto come un "*poter fare*", uno spazio di azione e di miglioramento. Viene così messo in luce il potere che le persone hanno nel portare un cambiamento alla traiettoria della propria vita.

> *Nella sistemica potere è poter fare. È interessante perché io penso e sento che spesso i nostri utenti hanno più potere di noi, non nella dimensione delle cose che possono conoscere o sapere della rete, dei servizi, ma di quello che viene spesso celato, no; che quando poi si disvela, è un atto di fiducia importantissimo, che in qualche maniera riequilibra la situazione di potere, perché può essere, loro ci dicono le cose, ma noi non sappiamo. (COP 4, FAUSTA)*

Il potere sembra essere più facilmente riconosciuto negli altri: riconosco il potere dell'assistente sociale, ma (solo) se "*lo guardo da fuori*", pensando ad esempio ai colleghi di altri servizi.

> *Mi ha colpito perché mi è arrivata una relazione di una tutela minori della zona che ha in carico il papà per altri bisogni [rispetto a noi] e loro sono incaricati di fare la valutazione delle capacità genitoriali. Mi son trovata a leggere e ho visto proprio la sproporzione, cioè la relazione delle due colleghe era decisamente più sbilanciata sulla mamma. E questo mi ha fatto pensare a quanto potere hanno le due colleghe. [...] Io l'ho trovata molto sbilanciata e ingiusta, proprio ingiusta perché mi sembra che abbiamo già deciso che il papà è fuori gioco. Ora, io non ho in questo caso il potere, quindi la possibilità, almeno non l'ho avuto fino ad adesso ma adesso cercherò di fare il mio pezzo, perchè mi sembra giusto nei confronti del papà. (COP 4, ROSSELLA)*

Il potere viene poi riconosciuto se guardato attraverso una lente differente come quella delle "*micro aggressioni*" che come operatori possiamo veicolare attraverso il linguaggio che utilizziamo.

> *Questa cosa delle micro aggressioni non me ne accorgo però credo di farlo spesso e bisognerà studiare i meccanismi, perché un'immagine, una versione verbale può essere devastante... sia nella scrittura che nel parlato quando dico una parola in più... (COP 8, FAUSTA)*

Infine gli aspetti etici della scrittura professionale vengono messi in luce anche tramite la condivisione di situazioni incontrate nella pratica. Riporto un racconto significativo in cui viene portato un esempio di come la mancanza di rispetto per le persone possa passare anche dalle modalità di scrittura e mancata condivisione di un report di servizio sociale.

> *LUIGI Mi è successo venerdì che ho fatto un'udienza con il giudice onorario e la comunità [minori] senza dire niente a nessuno - avevamo fatto l'équipe due giorni prima - ha messo le dimissioni del ragazzo con una data fra poco. Non ce l'avevano detto. Il giudice onorario si è molto arrabbiato con la comunità e ha detto al ragazzo questa cosa perchè era giusto che la sapesse e tanto poi l'avrebbe saputa uscito dal lì dal suo avvocato. [...] Il ragazzo giustamente l'ha presa malissimo quindi adesso è in ansia perché non sa cosa succederà, che non succederà niente, perchè starà lì fino a quando non troveremo un'altra comunità, quindi non credo che lo possono dimettere così.*
> *JESSICA Cosa che se invece l'avessero condiviso era un tema, perché ti stanno dicendo che forse vogliono mandarti via…*
> *[...]*
> *LUIGI Ma è la responsabile che è un personaggio… sono le strategie delle comunità che vogliono far capire che i servizi così non funzionano e dicono, mettiamo la data così ce lo spostano… Non pensando però che chi è protagonista è il ragazzo. Mi sono molto arrabbiato con la responsabile… non dovete usare questi mezzi perché alla fine è il ragazzo che ci va di mezzo. L'hanno fatto in modo superficiale, per non pensare ad altro. (COP 8, LUIGI e JESSICA)*

7.2.1.3 Lo strumento del diario sociale

All'interno della riflessione sulla scrittura professionale di report, è emerso un particolare interesse e confronto del gruppo sullo strumento del diario sociale, come espresso nella citazione seguente.

> *Sarebbe interessante anche capire come facciamo i diari, perché la relazione è sempre finalizzata all'altro e quindi ha uno scopo, che può essere ottenere qualcosa, mentre il diario è insieme una cosa intima perché è diario, ma nel nostro caso è un diario professionale. (COP 4, FAUSTA)*

Il diario sociale è insieme qualcosa di "*intimo*" e di "*professionale*" e può essere "*osservatorio*" di come pensiamo e rappresentiamo le storie delle persone "*internamente*", senza che infatti quel documento debba essere trasmesso all'esterno del servizio. Il gruppo si è chiesto: cosa scriviamo nel diario sociale e come lo utilizziamo? Abbiamo un pensiero che possa essere uno strumento anche per altri operatori che seguiranno la presa in carico o lo utilizziamo come strumento "*personale*"? Il più delle volte viene infatti scritto a mano o con uno stile personale, con ad esempio parole chiave di difficile interpretazione.

Per far fronte a questa natura complessa dello strumento, sia personale che professionale, viene condivisa da una partecipante una strategia peculiare: tenere un "*doppio diario*" ovvero compilando anche un diario strettamente personale in cui riportati i propri appunti e le proprie riflessioni.

> *Io su questo ho adottato la tecnica della doppia scrittura. In uno spazio a parte, di solito in un quaderno, mi segno degli appunti miei: cosa devo fare, cosa mi devo ricordare di chiedere, se c'è un*

punto che non mi è chiaro e magari la volta successiva lo devo approfondire con altre figure, con altri servizi, cioè degli appunti proprio personali, ma che sono scollegati rispetto al diario, che comunque rimane una forma più formale di appunti, del pensiero di quello che è stato detto. (COP 4, ALICE)

Il confronto richiama alla mente l'utilizzo di quaderni e appunti di tirocinanti di servizio sociale come strumenti allo stesso tempo intimi e professionali per rielaborare esperienze e vissuti. Il gruppo si chiede quale spazio abbiamo come professionisti per esprimere, per iscritto, le nostre emozioni.

Sì, quello è vero, c'è poco di personale nel senso che cioè, ad esempio io non scrivo mai come mi sono sentita io nel colloquio, che percezione ho avuto io ecco, cioè cerco di rimanere un po' più sul dato oggettivo, cioè su su quello che almeno appare in quel momento in effetti. Almeno personalmente, non lascio spazio anche a quella parte un po' di emotiva mia come operatore, non ci avevo mai pensato in realtà a metterla nero su bianco sul foglio diario. (COP 4, ROBERTA)

La riflessione sulle caratteristiche e potenzialità di questo strumento si accompagna alla condivisione della difficoltà come operatori a curare nella quotidianità la sua compilazione, specialmente se non richiesto dall'ente.

Qua [in questo servizio] finisce che magari segno soltanto che c'è stato il colloquio quando sono brava. Però credo che è stato illuminante una volta che un utente mi ha detto una cosa -perché poi loro si ricordano tutto- io sono molto meno brava, e sono andata a riprendere un diario e l'avevo segnata davvero. (COP 4, FAUSTA)

D'altra parte viene riconosciuto come una scrittura accurata del diario possa essere un'ottima base su cui elaborare un report da trasmettere ad altri. Gli operatori spesso utilizzano questa strategia per approcciarsi alla scrittura di un report, specialmente se passa del tempo tra quando viene effettuato il colloquio e la scrittura del testo.

Sì, io personalmente sono una che scrive tantissimo rispetto al foglio diario. Se magari non riesco a scrivere durante il colloquio, perché ovviamente non ci sono magari le condizioni o altro, in base a come è impostato il colloquio, a quello che mi stanno raccontando o altro, però poi mi prendo magari giusto quei cinque minuti in cui mi appunto delle cose. Questo mi aiuta nel momento in cui poi devo scrivere la relazione, cioè mi ha permesso di aver già un po' messo insomma, su un foglio bianco quelli che sono i miei pensieri e anche l'ordine in cui vengono riportate le cose. E magari segnarmi anche dei riportati piuttosto che, mi aiuta davvero o anche solo se ha pianto tutto il colloquio oppure come lo sta dicendo, oppure in che modalità o che atteggiamento sta utilizzando, anche quella roba lì è fondamentale no. Quindi mi aiuta davvero a rimettere insieme i pezzi, anche perché magari veramente le relazioni poi non le scrivi dopo un mese, c'è la relazione anche dopo mesi e mesi con altri cento casi che hai in carico, quindi delle volte davvero c'è, sì puoi avere una buona memoria, però come dire no, se uno poi si scrive due cose, almeno ti rinfreschi un po' la memoria. (COP 4, ROBERTA)

Infine il confronto fa emergere notevoli differenze nelle prassi operative dei diversi servizi che incidono sull'utilizzo che l'operatore fa del diario sociale. I partecipanti condividono che in alcuni contesti, come servizi di tutela minori, il diario sociale sia considerato "*documento non ufficiale*", mentre in contesti socio-sanitari al contrario è obbligatoria la compilazione ed è accessibile da tutta

l'équipe multi-professione, oltre che dalla persona che ne può richiedere l'accesso chiedendo copia della cartella sanitaria.

> *In Tutela [Minori] il foglio diario non è un documento ufficiale. Ad esempio quando ti requisiscono la cartella su alcuni procedimenti, l'unica cosa che tu puoi togliere sono proprio i fogli diario. Questo ti fa proprio capire che davvero non c'è un'ufficialità di quel documento, basta semplicemente l'elenco degli interventi che sono stati fatti, quindi che ne so la data e che cosa tu hai fatto, non so, colloquio con il signor x, colloquio di rete con e via dicendo no. (COP 4, ROBERTA).*

> *Noi per esempio, abbiamo una cartella sanitaria in consultorio dove tutti scrivono il diario, lo leggono tutti il diario del colloquio, piuttosto che il diario del medico, del ginecologo, di quello che ha fatto, dell'infermiera, dell'ostetrica e può avere accesso chiunque alla cartella sanitaria. L'utente può richiedere copia della cartella sanitaria ufficialmente, quindi leggere tutto quello che c'è dentro, così come l'autorità giudiziaria, quindi il diario, che è la sintesi del colloquio che noi dobbiamo fare obbligatoriamente tutte le volte che facciamo un intervento. (COP 4, LUCIA)*

In quei contesti il diario sociale diventa così strumento di tutela per tenere traccia di certi aspetti, come atteggiamenti aggressivi, minacciosi o anticonservativi dei pazienti. Allo stesso tempo la possibilità di richiedere la cartella da parte della persona comporta un'attenzione particolare a cosa si inserisce e quali informazioni vengono riportate, anche nello strumento del diario sociale.

> *Anche da noi è così, anzi, i nostri pazienti [del Centro Psico Sociale] spesso chiedono anche copia della cartella clinica per diversi motivi, per cui noi siamo molto attenti a quello che scriviamo anche sui diari, cose molto oggettive, non necessariamente sintetiche ma oggettive, chiare, le cose un po' dubbiose o che lasciano trattare qualcosa non le scriviamo. (COP 4, PATRIZIA)*

7.2.1.4 Le cornici teoriche e i corsi professionali

Come riportato precedentemente, in qualità di ricercatrice ho condiviso all'inizio del percorso dei materiali sul tema di interesse della *COP*, ovvero la scrittura professionale e l'intento emancipatorio. Ho poi presentato alcuni principi chiave dei paradigmi del *Critical Social Work* e del *Relational Social Work* e dedicato un incontro alla lettura condivisa di un articolo sulla scrittura collaborativa. Questo ha stimolato il confronto anche su un piano teorico di modelli di riferimento dei partecipanti.

> *Ecco, questa è una cosa per cui sulla definizione di valore etico della scrittura io direi che abbiamo necessità di approfondire, perché rispetto a te il mio taglio è più sistemico, per cui se viene la persona lo considero speaker familiare (COP 2, FAUSTA)*

La modalità dialogica di presentazione ha aperto inoltre alla presentazione di contributi da parte dei partecipanti, in particolare rispetto a corsi formativi specifici sulla scrittura frequentati. Un'operatrice ad esempio, stimolata dal confronto, ha ripreso tra un incontro e l'altro i propri appunti di un corso frequentato molti anni prima sulla relazione di indagine per il Tribunale per i Minorenni.

Devo dire che dopo che ci siamo lasciati l'ultima volta, sono andata subito a riprendere degli appunti che avevo preso nel lontano 2002 - quindi parliamo di tantissimi anni fa - e tra l'altro scrivevo benissimo e quindi ho degli appunti perfetti. Un corso che avevo fatto con il CBM [Centro Bambino Maltrattato], il famoso CBM, sulla relazione di indagine. (COP 2, ANNALISA)

Un'altra partecipante ha raccontato al gruppo i contenuti di un percorso di formazione recentemente frequentato.

Mi hai stimolata quando hai citato quel libro... perchè io ho frequentato un corso di aggiornamento, un corso di formazione più che di aggiornamento, rispetto proprio alla scrittura con una business writer, che fa proprio questo in realtà di lavoro, scrivere e aiutare gli operatori della pubblica amministrazione o comunque di servizi e aziende ad avere una scrittura più efficace. In effetti ha proprio svoltato anche tutta una serie di prassi che venivano utilizzate. (COP 3, ROBERTA)

Un'altra operatrice ancora racconta di un lungo percorso di supervisione centrato sulla riflessione su singoli percorsi di aiuto che ha richiesto di analizzare le relative relazioni sociali per comprendere le difficoltà nel rappresentare all'Autorità Giudiziaria i percorsi di aiuto.

Questa difficoltà è sfociata in una richiesta di supervisione con un centro di consulenza di Milano, che ci ha aiutato in tre anni di lavoro, non c'è voluto poco a riflettere sui casi che portavamo, ma soprattutto su quello che avremmo scritto del percorso di indagine o di aggiornamento o di conclusione sul caso. Mettendoci proprio a dire come costruiamo questa relazione, perché il decreto non corrisponde a quello che abbiamo scritto e il Giudice non capisce quello che volevamo dire. (COP 3, FAUSTA)

Vengono sollecitati inoltre contenuti ricevuti durante la formazione universitaria con modelli di riferimento e schemi ancora utilizzati nella pratica, come nell'esempio seguente.

Mi ricordo che in Bicocca avevo fatto un laboratorio tenuto da Margherita Gallina con una scheda [sui fattori di rischio e i fattori di protezione]. Con lo sforzo di andare a cercare soprattutto i fattori di protezione perchè spesso il rischio non è difficile trovarlo... per me quella cosa è stata illuminante e tutt'ora lo faccio, è proprio una forma mentis e nella relazione cerco di avere proprio una parte dove si dipanano i fattori di protezione e di rischio, non facendo la tabella però analizzandoli (COP 8, LUIGI)

Questo confronto sollecita anche dei pensieri critici sui contenuti di corsi e formazioni e sull'efficacia che possano avere nel cambiamento di pratiche operative, specie se frequentati solo da alcuni operatori di un'équipe.

Mi chiedevo se in università lo dicono che le relazioni vanno condivise... (COP 8, FAUSTA)

Poi certo un conto è quando ognuno di noi si forma e decide di frequentare determinati corsi e poi è più difficile portare una sola persona un contributo magari in un'equipe tanto numerosa. Se invece questi corsi venissero fatti ad un servizio [intero] è già diverso, perché poi ognuno porta degli stimoli diversi e quindi si entra forse un po' più con facilità in un'ottica di cambiamento. (COP 3, ROBERTA)

Infine viene riconosciuto il valore di documenti dell'ordine professionale che forniscono delle linee guida su temi di interesse, con la consapevolezza che le indicazioni vanno poi adattate al proprio contesto. L'unico esempio sulla scrittura portato da una partecipante sono le linee guida sulla stesura della relazione per la nomina dell'amministratore di sostegno (CROAS Lombardia, 2023).

Ho colto come interessante il lavoro che ha fatto l'ordine professionale sulla fragilità e sulla relazione scritta per la nomina di un amministratore di sostegno in cui si declina proprio come si fa la relazione. Poi può non andar bene per tutte le cose, però sicuramente è un modo di identificare le aree importanti da descrivere o le aree importanti su cui esprimere un parere. (COP 1, FAUSTA)

A tal proposito, sul finire del percorso, racconto al gruppo della costituzione presso l'Ordine Assistenti Sociali della Lombardia di un gruppo di scopo di assistenti sociali coordinatori di servizi di tutela minori sul tema della scrittura negli interventi di protezione, a cui l'Università è stata invitata a partecipare. All'epoca il gruppo stava andando a definire un documento divulgativo su "*Le relazioni scritte del servizio sociale negli interventi per la protezione di bambine/i e ragazze/i*" (CROAS, 2024)[5] per offrire ai diversi interlocutori della professione - dal giudice al cittadino - un'idea generale riguardo a che cos'è una relazione di Servizio sociale, quali contenuti prevede e come viene scritta. Il gruppo di scopo dell'Ordine è stato sollecitato dal dibattito interno alla professione che è seguito all'approvazione ed entrata in vigore della cosiddetta Riforma Cartabia[6] e dalla necessità di comunicare ad altri professionisti, istituzioni e cittadini tutti il nucleo fondante della scrittura degli assistenti sociali.

In una fase ancora acerba di studio e di ricezione della norma nella pratica professionale (che molto precede la produzione poi da parte dell'Ordine Nazionale Assistenti Sociali di un documento in merito nel gennaio 2024), anche il gruppo della *COP* si interroga sulle indicazioni presenti, come la distinzione tra "*fatti accertati, dichiarazioni rese dalle parti e da terzi e valutazioni degli operatori*" (art. 423 bis 27 c.p.c.).

Hanno fatto da poco una formazione sulla riforma Cartabia e riflettevo proprio che per la prima volta abbiamo delle indicazioni più o meno chiare rispetto alla stesura di relazioni per l'autorità giudiziaria, perché l'articolo [di legge] dice proprio che comunque dobbiamo tenere separate le dichiarazioni rese dalle parti dai fatti oggettivamente osservati e dalle valutazioni professionali. Quindi, secondo me, questo è molto rilevante perché dà una chiara indicazione, cosa che io già facevo ad esempio, però magari non tutti. Circoscrive molto, secondo me. (COP 7, SERENA)

Viene riconosciuto come sia positivo avere delle indicazioni normative e una cornice chiara di riferimento. D'altra parte ne vengono riconosciuti i limiti in termini di riconoscimento del ruolo professionale.

È sicuramente d'aiuto, però al contempo secondo me i servizi vengono un po' sminuiti o comunque sottratti dal loro potere. [...] Però d'altra parte almeno abbiamo un contenitore di riferimento, cioè sappiamo che vanno scritte in un determinato modo, secondo me. (COP 7, SERENA)

5

6 *Riforma Cartabia, attuata tramite il D.Lgs. n. 149 del 2022 e il D.Lgs. n. 150 del 2022, poi integrata con il Decreto Correttivo (D.Lgs. n. 164 del 2024), che, nel complesso, ha introdotto modifiche significative nel processo civile e penale italiano, con l'obiettivo di velocizzare i procedimenti e migliorare l'efficienza della giustizia*

In generale la riflessione sulla recente riforma porta il gruppo a riconoscere il limite degli strumenti giuridici come fonte di indicazioni teoriche e operative per la pratica professionale degli assistenti sociali.

> *E io non so la riforma Cartabia, non l'ho studiata, non vi so dire che cosa porta come differenza... di solito gli strumenti, quelli giuridici, in realtà aiutano poco, secondo me, esperienza mia, però forse anche vecchia. (COP 7, FAUSTA)*

7.2.2 La narrazione e la rappresentazione nella scrittura professionale

Apro la presentazione della riflessione emersa sul tema di questo paragrafo con una metafora condivisa da una partecipante al gruppo: la scrittura ci aiuta a collegare i "*pezzi*" e a creare un "*puzzle*".

> *La ricchezza della scrittura come nostro strumento professionale è che aiuta proprio a creare, come diceva la collega, il puzzle. Con la scrittura io faccio come con i puzzle, faccio prima il bordo e poi dentro al bordo ci metto i pezzi che vanno tutti al loro posto. Penso che sia proprio un po' anche una funzione della scrittura per il nostro lavoro, perchè sta a noi dare la collocazione di un'informazione che ci arriva o di un'informazione che vediamo, leggiamo e andiamo a cogliere e che sennò, appunto, rimane solo un riportare: "ha cambiato dieci posti di lavoro". Invece "ha cambiato dieci posti di lavoro perchè..."dietro ci può essere questa cosa, è proprio un po' la forza della scrittura, ci aiuta a mettere insieme i pensieri e a creare proprio tutto il puzzle completo. (COP 5, ALICE)*

Viene riconosciuto come il report veicoli una certa immagine della realtà e dei protagonisti sulla base di come noi scegliamo di "*collocare le informazioni*". Ciò che ne emerge è una narrazione, una storia, una rappresentazione. La relazione scritta è così un'occasione per scegliere un certo tipo di narrazione della realtà e veicolarlo, a patto che l'operatore abbia consapevolezza su quale storia vuole raccontare e su come farlo.

A partire dai contributi teorici, il gruppo ha ragionato su come la dinamica professionale e la differenza di potere tra assistente sociale e "*utente*" possa generare degli esiti discriminatori, stigmatizzanti e oppressivi e come questo rischio sia accentuato - e particolarmente esplicito - nella scrittura. Ci siamo chiesti, quindi, quale rappresentazione dell'Altro - della persona che si rivolge ai servizi - venga veicolata attraverso la scrittura.

Viene condivisa un'attenzione nell'evitare di esporre troppo la persona, di raccontare troppi dettagli restituendo una rappresentazione che, ad esempio, metta in risalto la sola patologia, rendendola elemento "*predominante*" su tutto il resto.

> *Lavorando in psichiatria, il mio pensiero costante, al di là del destinatario della relazione, è cercare comunque di tutelare la persona, evitando di scrivere troppo quando non serve ed evitando che la storia psichiatrica e la patologia psichiatrica diventi predominante su tutto il resto... perchè a volte il fatto che la persona sia stata ricoverata in TSO per dieci volte e contenuta agli arti, ai fini della relazione non serve. (COP 2, ALICE)*

Questo interrogativo è stato accompagnato dalla riflessione sull'oggettività possibile e auspicata per i testi prodotti dagli assistenti sociali. Quanto ricerchiamo di essere oggettivi e imparziali nel testo? Quanto invece valorizziamo il nostro sguardo - soggettivo - come professionisti che osservano, valutano ed entrano in relazione con la situazione e le persone? Quale equilibrio è possibile tra oggettività e soggettività?

Una prima riflessione è che le osservazioni dell'operatore "*si fissano*" nel testo scritto e in questo modo diventano "*oggettivabili*" e quindi argomento di confronto e discussione.

> *Avevo fatto coi colleghi, quando lavoravo in tutela minori, un lungo percorso di riflessione su che cos'è la scrittura, soprattutto al giudice che è lettore di queste relazioni e come la nostra valutazione e le nostre osservazioni diventano oggettivabili e si oggettivano nella scrittura; quindi, quando scrivi, esponi un pensiero e una fotografia di quello che vedi. (COP 1, FAUSTA)*

Viene condiviso poi che il report non può essere oggettivo, ma è sempre un punto di vista sorretto da "*elementi*" oggettivi, o meglio "*oggettivabili*" e dal racconto esplicito del proprio punto di osservazione e delle reazioni emotive dell'operatore.

> *Questo per dire che [la relazione sociale] non può essere oggettiva, è sempre un punto di vista specifico di quel momento, e quindi è una fotografia. Secondo me deve essere caratterizzata da elementi oggettivabili, però dobbiamo essere espliciti nel raccontare quello che abbiamo visto e abbiamo in qualche modo provato; perché spesso nelle relazioni non viene esplicitato che abbiamo avuto paura, per esempio, della reazione della persona. Secondo me questi sono pezzi che vanno messi come caratteristica importante e anche che ci differenzia dagli aspetti clinici, psicologici e medici, ma che ci dà un valore aggiunto. (COP 2, FAUSTA)*

La produzione di un testo scritto non ricerca così "*una verità*" - a differenza di un "*poliziotto*" (o forse un investigatore o un magistrato) in una indagine - ma sulla restituzione di un lavoro di collaborazione con la persona.

> *Poi la scrittura è un percorso che ti obbliga a riflettere, ti obbliga a mettere nero su bianco [...]. Non è la verità che devi cercare, non sei un poliziotto che fa la definizione di un verbale, tu lavori su quello che la persona porta e insieme restituisci quello che tu hai elaborato di quello che la persona porta. L'interlocutore sei tu, non è l'utente, a meno che riesci a fare una relazione con lui. (COP 3, FAUSTA)*

Ecco che allora emerge la professionalità dell'assistente sociale nell'offrire al lettore e al destinatario del testo quel punto di vista inedito e insostituibile: la valutazione professionale.

> *Però attenzione, ricordiamoci che siamo dei professionisti. È proprio parte del nostro compito, da persone che conosciamo perfettamente la situazione, offrire quel punto di vista inedito e insostituibile che noi solo possiamo dare e [...] fare la differenza. (COP 8, JESSICA)*

Il testo del report si compone così di descrizioni e informazioni, ma anche di pareri e valutazioni che esprimono l'assunzione di responsabilità dell'operatore.

> *In passato, io credo che non esprimevamo tanti pareri, facevamo una grande descrizione. Assunzione di responsabilità vuol dire esprimere dei pareri. (COP 1, FAUSTA)*

> *Ieri sera ho proprio pensato che [la relazione] non deve essere l'elenco delle informazioni, che poi va bene per carità è importante dare, però ecco in particolare in quella relazione lì, io ho fatto emergere anche la valutazione che ho fatto [sulla base] di quello che ho visto, proprio per dare anche un orientamento. (COP 7, ROSSELLA)*

Avere chiaro il messaggio che si vuole trasmettere è un requisito per arrivare ad accompagnare ogni dato inserito nella relazione al suo significato all'interno della valutazione e del percorso di

accompagnamento, come esemplificato nel passaggio seguente rispetto a frequenti cambi di posto di lavoro.

> *Porto come riflessione al gruppo l'idea che è importante aver chiaro dove si vuole andare a parare. Perché a volte aggiorniamo dando tanti dati che non sono rilevanti. Tipo penso a una raccolta storia di quattro pagine... cosa se ne fa il Giudice di quattro pagine di raccolta storia? Non solo scrivere che il signore ha cambiato dieci posti di lavoro elencandoli tutti, ma motivare che quel cambio di posti di lavoro è determinato dal fatto che [la persona] non sa stare in relazione con gli altri. Questo ha un senso, questo ha un valore nella scrittura, altrimenti è solamente un riporto dei dati che può riportare una [qualsiasi] segretaria. (COP 5, BARBARA)*

In questo modo, d'altra parte, la relazione sarà espressa con chiarezza e ancorata ad elementi concreti, senza allusioni ambigue o giudizi di valore.

> *Per esempio la casa poco pulita, poco... non dice nulla. Allora o è pulita o è sporca o dobbiamo fare intervenire oppure resta così. Ovviamente questo non dico nel giro da una visita domiciliare all'altra, però ci diamo un tempo per capire se quella casa è sporca, quanto è sporca, se dobbiamo fare intervenire qualcuno o se invece è un livello comunque tollerabile ecco. Fare allusione [nella relazione] rischia poi di creare dei malintesi, soprattutto coi miei pazienti [con disturbi psichiatrici]. (COP 4, PATRIZIA)*

La scelta dell'operatore sulla narrazione che si vuole trasmettere nel testo scritto, oltre che da un bilanciamento tra elementi oggettivi e valutazioni del professionista, passa da un'attenta selezione dei contenuti. Innanzitutto la sinteticità per rendere più chiaro il messaggio.

> *Di solito sono anche un po' prolissa. Ho veramente ridotto al minimo le informazioni da dover dare, veramente riducendo proprio all'essenziale. (COP 4, ROBERTA)*

Poi la selezione delle informazioni da inserire è guidata dallo scopo della relazione con notevoli differenze - ad esempio - tra la richiesta di un contributo economico e l'ottenimento di un aggravamento di invalidità. Tuttavia si sottolinea come si sia sempre guidati anche dal principio etico-professionale di tutela della riservatezza, oltre che da un atteggiamento empatico, mettendosi nei panni della persona di cui si parla capisco come operatore come tutelare la persona.

> *Ci sono dei dati che possiamo benissimo evitare di inserire tenendo a mente la tutela della privacy della persona. Ma io per prima se dovessero fare una relazione su di me, mettendo anche dei dati che non c'entrano, penso che rimarrei un po' turbata o arrabbiata o infastidita dalla questione con sé. (COP 2, ALICE)*

Infine la modalità di espressione della narrazione e della valutazione è guidata da una riflessione sui destinatari del testo.

> *Esprimere i pareri è difficile, insomma, bisogna esprimerlo in maniera adeguata insomma, sapendo a chi si sta scrivendo e qual è l'obiettivo. (COP 1, ROSSELLA)*

Lo spostamento dell'attenzione è sul messaggio che vogliamo trasmettere a chi leggerà il report, tenendo sotto controllo il nostro bisogno come operatori di rappresentare certi aspetti, come condiviso in un percorso formativo frequentato da una partecipante.

> *Allora è partito tutto questo lavoro che ci ha fatto riflettere su quanto è importante pensare a chi legge, che non era una cosa nelle nostre corde. Noi avevamo in mente quello che avevamo visto noi, fatto noi, ma senza pensare a chi usufruisce del prodotto scritto, e già questa è stata una prima cosa importante, perché ci ha permesso poi di ragionare su cosa deve arrivare a chi legge, non su quello che abbiamo bisogno di scrivere noi. (COP 3, FAUSTA)*

L'intuizione del gruppo a proposito è che spesso immaginiamo quali aspettative possa avere il destinatario, proiettando anche delle rigidità o dei limiti, ma per lo più le aspettative presenti sono differenti da quelle ipotizzate.

7.2.2.1 L'utilizzo consapevole del linguaggio

In più incontri del percorso è stato possibile individuare l'utilizzo del linguaggio come un tema di confronto importante.

È emersa nel gruppo una consapevolezza sull'importanza delle parole che utilizziamo come professionisti, così come descritto dal codice deontologico, in particolare per definire le persone che si rivolgono ai servizi: "*le parole che usiamo sottintendono quello che noi pensiamo*" e modellano la realtà.

> *Intanto come si diceva è anche il codice deontologico che ci dice che dovremmo superare la definizione di clienti-utenti, ma chiamarle persone. In generale credo che sia un argomento che è molto legato alla scrittura, perché è proprio vero che il pensiero e anche le parole che noi usiamo sottintendono quello che noi pensiamo. (COP 4, ALICE)*

Ecco che allora alcune espressioni veicolano e rafforzano degli stereotipi presenti nel senso comune e si poggiano, replicandoli, sugli stigma verso alcune categorie di persone, come nell'esempio seguente:

> *Io ogni volta che sento le notizie al telegiornale mi arrabbio: "la rumena abusiva", piuttosto che "una donna di origine rumena che occupa abusivamente una casa"... passa già un messaggio differente. Quindi è proprio importante tenerlo noi in testa e quindi poi anche esserne consapevoli nel momento in cui si va a scrivere. E' una cosa su cui io, per esempio, quando scrivo, quando parlo, cerco di fare molta attenzione, come non dire "gli psichiatrici", ma dire "persone che hanno una patologia psichiatrica". (COP 4, ALICE)*

Una maggior consapevolezza sui termini che utilizziamo come professionisti è stata inoltre sollecitata dalla lettura degli articoli sul lavoro sociale anti-oppressivo, forniti tra il materiale del percorso. Così l'attenzione al ruolo attivo della persona si traduce anche alla cura delle forme

verbali ed espressioni con cui si descrive l'accompagnamento e il ruolo dell'operatore, interrogandosi criticamente su termini come "*la presa in carico*" o "*l'intervento è seguito*".

> *L'uso di tanti termini, come "la presa in carico", "l'intervento è seguito", rientra nella cultura dove comunque l'operatore si fa sempre carico. Quindi con una visione della persona che in qualche maniera ha sempre bisogno. Leggendo invece questi articoli sul lavoro anti-oppressivo, mi fa pensare come comunque dovremmo cambiare un po' la visione delle persone che incontriamo, e forse anche la scrittura... forse fermarsi a pensare a come scrivere. (COP 5, ANNALISA)*

Un aspetto di particolare confronto e riflessione è l'utilizzo, molto diffuso, delle forme verbali impersonali. A partire dalla lettura dei materiali di riferimento viene criticato l'utilizzo dell'impersonale con espressioni come "*si pensa* " o "*si valuta*", "*si ritiene*", modalità che occultano in una strategia di protezione la soggettività dell'operatore. Viene colta la sfida di cercare di scardinare delle espressioni cristallizzate, ricercando modalità differenti per esplicitare chi pensa cosa, sulla base di quali elementi e con quale prospettiva della persona.

> *Ma anche la famosa scrivente. Non è impersonale però mette comunque un po' quella parte di distanza lo stesso, come se tu stessi parlando in terza persona di fatto e non in prima. C'è comunque quell'aspetto velato del prendere la distanza da quello che sto scrivendo, che ho valutato, che ho raccolto. (COP 2, ROBERTA).*

I partecipanti da un lato riconoscono che è possibile essere formali in un testo di servizio sociale, anche utilizzando la prima persona, andando oltre certe rigidità createsi nel tempo.

> *Magari iniziare questa relazione con Egregio Giudice, anziché fare riferimento a codesta Autorità Giudiziaria, come di solito facciamo. E poi usare la prima persona, cioè dire: "ho incontrato, mi ha riferito, mi ha comunicato, mi ha detto, siamo andati in visita domiciliare"... anziché "le operatrici si sono recate presso l'abitazione". Usare proprio un linguaggio molto più semplice, molto più diretto. (COP 3, ROBERTA)*

Dall'altro condividono che esistono delle espressioni e dei "*formalismi*" che, anche a seconda del contesto in cui lavoriamo, non possiamo evitare o è meglio che non abbandoniamo.

> *Ma il "servizio scrivente", non lo posso abbandonare, ci sono dei formalismi che secondo me ci sta che ci siano, dipende anche da dove lavoro. (COP 8, LUIGI)*

Vengono riconosciute in ogni caso le ricadute positive che un cambiamento di linguaggio potrebbe portare non solo alla singola situazione, ma anche al riconoscimento professionale.

> *Mi domando se veramente mettendoci un pochino più in gioco e allontanandoci da questa terza persona, "lo scrivente", eccetera, possa davvero essere utile anche per la nostra professione e non solo per il caso che stiamo cercando di portare avanti. (COP 3, JESSICA)*

Il gruppo condivide la necessità di semplificare il linguaggio, "*snellire*" il testo e la costruzione delle frasi per una maggiore chiarezza e accessibilità del report. Il cambiamento di linguaggio che utilizziamo nei report di servizio sociale esprime il desiderio - e la necessità - di creare vicinanza tra istituzioni differenti (specie con la magistratura), e tra le figure che collaborano con i destinatari del

report. Sono le persone di cui si parla, infatti, che devono riuscire a comprendere quello che scriviamo.

> *Noi scriviamo al Tribunale, parlo fondamentalmente come operatore di tutela [minori]. In realtà poi, se ci pensiamo, il destinatario finale non è proprio il Tribunale, forse il destinatario finale è la persona. Credo che il Tribunale sia un tramite, è vero è il committente, ma poi quella relazione lì la legge la persona e quindi anche utilizzare delle frasi complesse, dei termini troppo tecnici o di difficile comprensione per chi non è dell'ambito no...Quindi delle volte ci si ritrova un po' forse a non capire effettivamente bene che cosa si vuole dire, tanti paroloni, ma poi nel concreto cosa c'è? (COP 2, ROBERTA).*

Un aspetto di difficoltà nella relazione con l'Autorità Giudiziaria è, ad esempio, la scrittura descrittiva, come riportato di seguito nella presentazione degli elementi osservati e della valutazione fatta durante una visita domiciliare: ci è richiesto come operatori di pesare le parole e i significati che vogliamo trasmettere.

> *Perché poi in realtà spesso facciamo fatica nel descrivere. Per cui la descrizione della casa quando fai la relazione al Tribunale dei Minori è un elemento che qualifica la tua relazione. Questo ce lo diceva una Giudice che allora era la OMISSIS, perché diceva che se tu andavi in Tribunale dicendo che la casa era spoglia e non c'erano neanche tende alla finestra, ti rispondeva "neanche a casa mia le tende alle finestre ci sono". Se invece dicevi "l'impressione che ho avuto io è una casa assolutamente fredda, poco accogliente e senza giocattoli per i bambini" aveva un altro effetto anche sul Giudice. Per cui l'uso delle parole e dei significati è importante. (COP 2, FAUSTA)*

A questo si accompagna l'attenzione ad evidenziare - sempre - anche gli aspetti positivi, soprattutto in quelle situazioni di particolare rischio e pregiudizio, come una segnalazione per abuso o maltrattamento.

> *L'altra cosa importantissima è sempre, sempre, sempre mettere in rilievo gli aspetti positivi... che è una cosa che invece nelle prime relazioni di segnalazione, in particolare nei casi di abuso e maltrattamento, evitavamo di porre il focus anche sugli aspetti positivi. Successe il contrario no, nel momento in cui nella segnalazione evidenziavi sia gli aspetti positivi che quelli negativi, il Giudice prendeva posizione più facilmente. (COP 3, FAUSTA)*

Inoltre viene evidenziato il rischio che un'eccessiva cura del linguaggio può comportare: una "*scrittura difensiva*" in cui l'operatore rinuncia ad esporsi per timore della critica.

> *Un po' di attenzione ci vuole però non bisogna nemmeno passare all'estremo che non si scrive nulla, perché ti fanno diventare difensivi, e secondo me proprio non funziona...Perché ti distruggono lo stesso. Sì, perché secondo me è proprio la nostra rovina. Bisogna esporsi stando attenti. (COP 8, LUIGI)*

Infine un argomento di particolare dibattito è stato l'utilizzo di espressioni tra "*virgolette*" all'interno dei report di servizio sociale, ovvero la possibilità di riportare espressioni utilizzate dalla persona stessa e discorsi diretti. Alcuni partecipanti riportano di utilizzarle spesso, ad esempio nell'ambito delle relazioni di valutazione delle coppie adottive, perchè anche la lingua delle persone è pregna di significati.

Noi che ci occupiamo di relazioni per le adozioni, spesso il virgolettato lo inseriamo perché è proprio vero quello che dice Rossella alcune espressioni dette dagli utenti, dalle coppie, sono molto più significative che non rimetterle e riscriverle noi come operatori. (COP 3, ANNALISA)

Quando sono state ascoltate espressioni che hanno colpito l'operatore, queste vengono riportate perchè valgono più di eventuali descrizioni o riformulazioni: le "*virgolette*" aiutano a essere fedeli a come la persona narra la propria storia e la porta nella relazione d'aiuto. Di seguito un esempio in tal senso con le parole di una bambina.

È una bimba che è stata prostituita dalla mamma, era stato un processo penale bruttissimo perché erano coinvolte sei persone, lei era molto piccola e lei ci ha detto: "Sono una bambina di merda perché sono nata da una pancia di merda". Ecco, queste paroline le abbiamo virgolettate, le abbiamo messe nella relazione. Perché ci sono delle espressioni che la persona ti porta, che colpiscono più delle descrizioni e questo per darvi un'idea, insomma. (COP 3, FAUSTA)

D'altra parte viene riconosciuto come l'utilizzo delle "*virgolette*" debba essere ponderato ed oculato per contenere il rischio di esporre eccessivamente la persona riportando letteralmente le sue parole dette in un determinato contesto e trasmettendole ad altri. Da qui l'importanza di contestualizzare quanto viene riportato:

Credo però anche che sia importante poi contestualizzarlo, perché ovvio quelle parole vengono magari dette perché si è comunque all'interno di un contesto, di un discorso, magari anche sollecitato un po' da una domanda che un operatore può fare. (COP 3, ROBERTA)

Il gruppo individua che l'opportunità di inserire delle citazioni dirette dipenda dal contenuto stesso del discorso e dalla finalità per cui si inseriscono. Conviene sia da evitare, invece, specialmente se a discredito della persona e dalla tipologia di relazione, ad esempio in una segnalazione di ipotesi di reato il virgolettato può essere un elemento importante.

L'inserimento di espressioni della persona può essere d'altra parte una modalità per darle direttamente "*voce*" all'interno del testo, lasciando spazio al suo punto di vista e contrastando la dinamica di potere presente. L'utilizzo delle "*virgolette*" può diventare un modo per restituire rispetto e non giudizio alle persone, valorizzando le loro parole ed opinioni. A questo si accompagna l'accorgimento di condividere il testo con la persona.

Personalmente io il virgolettato lo utilizzo anche nelle relazioni della tutela minorile di brevi e preliminari indagini socio familiari, per dare voce a quello che le persone dicono, perché [...] le persone si sentono spesso giudicate, c'è anche proprio un dislivello, si creano delle dinamiche di potere tra assistente sociale e persona, per cui poi emerge anche poco il loro vero essere o la vera problematica o il loro vero bisogno. Quindi secondo me scrivere il virgolettato con la loro opinione e poi condividerla anche con loro stessi, va a diminuire questo dislivello che c'è e le persone si fidano anche un po' di più del servizio, dalla mia breve esperienza. (COP 3, SERENA)

Ritrovare le proprie parole nel report restituisce così ascolto e riconoscimento da parte dell'operatore e contribuisce a costruire il rapporto di fiducia.

Devo dire che le coppie quando poi leggono la relazione e si ritrovano le loro affermazioni, lo riconoscono e ce lo dicono proprio: "Ah, ma allora noi siamo proprio così". Quindi la sensazione che loro hanno è di essere stati realmente ascoltati nelle cose che raccontavano. Perché il virgolettato è proprio esattamente quello che loro affermano che serve per rinforzare tutta una serie di valutazioni che noi come operatori facciamo. Però rimanda a loro l'attenzione e l'ascolto che noi abbiamo posto nei loro confronti e ai quali abbiamo dato un'importanza molto significativa tanto da riprendere [le loro parole] nella relazione. (COP 3, ANNALISA)

La fase di restituzione di un testo che riporta anche le espressioni utilizzate in colloquio o in altri contesti con l'operatore può essere un'occasione anche per restituire alle persone la responsabilità di quanto affermato.

Poi forse riportare il virgolettato in fase di restituzione aiuta anche a mettere la persona di fronte alla responsabilità di quello che ha detto, di quello che ci porta. (COP 3, ALICE)

I partecipanti si aprono così a nuove esperienze.

Anche questa è una cosa che noi non facevamo mai, di mettere fra virgolette quello che la persona aveva detto. Metterlo fra virgolettato e leggerlo alla persona, e così riconoscersi nelle parole, può aiutare tanto, tantissimo... tantissimo. (COP 3, FAUSTA)

7.2.3 Il legame tra scrittura professionale e processo di aiuto

La scrittura riflette l'andamento della presa in carico, quanta consapevolezza ha l'operatore circa le proprie valutazioni e quanta chiarezza possiede sulle modalità con cui intende trasmetterle al destinatario della relazione. Questo assunto è stato condiviso nel gruppo a partire dalla messa a fuoco di una dinamica ricorrente nel percorso: dalla scrittura professionale spesso il confronto è virato sulle modalità di accompagnamento dei percorsi di aiuto.

Su questa scorta una partecipante descrive un intreccio tra "*sapere, saper essere e saper fare*" ovvero scrivere. La relazione tra scrittura e azione professionale diventa bidirezionale: "*per scrivere bene bisogna fare bene e viceversa*".

Per scrivere bene bisogna fare bene, ma anche per fare bene bisogna scrivere bene. La relazione viene bene se hai lavorato con il pensiero. [...] Quando non riesci a scrivere una relazione che ti rimane qua è perchè c'era qualcosa che non andava bene nel percorso che avevi fatto e si può anche dire che non è andata bene perchè non sono stata in grado di... non sono riuscita a comunicare con la famiglia, non sono andata a casa a prenderla... davvero sapere, saper essere e saper fare. (COP 8, FAUSTA)

La scrittura è "*specchio*" dell'andamento della progettualità e dello stato d'animo dell'operatore: si fa più fatica nella scrittura quando non si ha ben messo a fuoco la situazione o è presente una difficoltà - spesso emotiva - nel ruolo di supporto dell'assistente sociale.

La difficoltà di scrittura riflette quindi una difficoltà degli operatori più ampia, spesso legata ad un carico lavorativo eccessivo e ad uno scarso supporto all'interno dell'ente con il rischio di

generare una "*scrittura difensiva e vuota*" in cui l'operatore "*si nasconde*" per l'assenza di una valutazione chiara e condivisa.

> *Ci sono colleghi che purtroppo si fanno prendere dalla quotidianità... per tanti motivi... perché magari sono appena arrivati, perché abbiamo un carico di lavoro pesante. C'è un motivo. Non voglio parlare male. Siamo pesantemente sotto organico. Infatti noi stiamo facendo lotte per questa cosa che siamo sotto organico. Perché se no, va a incidere sul nostro operato e chiaramente anche sulle condizioni di vita dei ragazzi che seguiamo. Però purtroppo succede e poi quando ti ritrovi a scrivere perchè arriva l'udienza ti nascondi un po'... perché alla fine non hai un parere professionale chiaro. (COP 8, LUIGI)*

Se la relazione scritta è specchio della presa in carico, viene riconosciuto che può essere anche promotrice di una visione professionale e motore di un cambiamento attraverso una metodologia di presa in carico allargata.

> *La relazione scritta può essere specchio della metodologia dell'intervento sulla situazione e insieme diventare promotore di una metodologia di intervento. [...] La collega adesso diceva: io ho utilizzato questo pensiero di condivisione sulla situazione usando la relazione come fotografia che allarga e mette in luce gli aspetti positivi e negativi da consegnare ad altri [operatori] per vedere se questo muove qualcosa in loro. (COP 7, FAUSTA)*

L'intreccio della scrittura con il processo di aiuto ha fatto emergere nella riflessione il legame tra scrittura e modalità di *assessment*. Questo ha comportato che il gruppo si interrogasse - a tratti - su come "*valutare meglio per scrivere meglio*". D'altra parte, riguardo alla scrittura, sono state condivise delle attenzioni trasversali ai diversi modelli teorici e alle possibili griglie di assessment oltre che ai contesti di lavoro in cui si opera.

Una partecipante ha condiviso, come riportato nella citazione seguente, una situazione di allontanamento di un minore dal nucleo familiare che ha portato all'utilizzo di una griglia di assessment. La scrittura, soprattutto se accompagnata da strumenti come griglie con indicatori, può essere uno strumento che aiuta a mettere ordine tra i pensieri e a ancorare la valutazione a dati oggettivi e concreti, dando riferimenti ad avvenimenti o ad altra documentazione.

> *Ci è venuto in aiuto uno strumento che abbiamo creato in servizio, che è una griglia sui fattori di rischio e i fattori protettivi. Compilandola ci siamo resi conto... proprio mettendo i fattori di rischio, ad esempio il fatto della giovane età della mamma, quello è un dato oggettivo, con che cosa ha comportato e andavamo a trovare gli esempi. Un altro fattore di rischio che avevamo trovato era il fatto che i bambini fossero andati in neuropsichiatria, poi non riportati più, insomma un andirivieni e anche questo era un fattore oggettivo. La sporcizia e la trascuratezza, dove l'andiamo a trovare? Nella relazione della scuola: "in data x la scuola ci dice...". Tutti gli elementi che noi avevamo individuato li siamo andati a ritrovare nella pratica. Quindi quello ci aveva aiutato tanto, perché è stata una guida e lì siamo riusciti a mettere in fila tutto ciò che invece avevamo solo in testa e non riuscivamo proprio a scrivere. (COP 5, BARBARA)*

Sul tema riporto inoltre un passaggio che ha generato dibattito nel gruppo per la sua natura controversa. Ci siamo chiesti: cosa "*legittima*" la valutazione e la scrittura dell'assistente sociale? La

presenza di numerosi fattori comporta il rischio di fondare gli strumenti professionali solo su "*esperienza personale*" e "*buonsenso*", non riconoscendo la dignità professionale della valutazione dell'assistente sociale.

> *Il fatto è che manca, secondo me, un qualcosa che renda legittima la valutazione, come un qualcosa che guidi la scrittura. [...] Il medico misura la pressione, ad esempio. E questo non è proprio possibile perché ovviamente la nostra professione spazia, ci sono talmente tante variabili. [...] ma è sempre rimessa all'esperienza personale del professionista, come la scrittura no, si va un po' sul buonsenso. (COP 2, SERENA)*

Arrivare alla consapevolezza che la scrittura è intrecciata con la progettualità ha comportato un cambio di prospettiva nel gruppo. In particolare la riflessione sulla condivisione del report e sulla scrittura partecipata ha sviluppato una visione per cui la relazione "*entra a far parte*" del percorso di aiuto e non è più solo strumento conclusivo e compilativo, per "*render conto*" la "*fine di qualcosa*".

> *E, sì, infatti, la relazione [scritta] fa proprio parte della relazione d'aiuto, uno deve pensarla in questo modo perché effettivamente inserita così ha un'altra prospettiva, un'altra ottica. La relazione non è la fine di qualcosa, è proprio parte del processo di aiuto... è importante. (COP 8, LUCIA)*

La relazione scritta, ritrovando un proprio posto all'interno del processo di aiuto, trasforma la propria identità e la propria finalità: non ne rappresenta più solo il riassunto (sommario) e la conclusione. Si aprono così riflessioni sulla valenza che un documento può avere nel percorso di aiuto, rendendo la scrittura - e il testo stesso - strumenti che siano "*utili e d'aiuto*" per qualcuno, in primis per gli operatori che scrivono, ma anche per i colleghi, per i destinatari altri e soprattutto per la persona di cui si scrive.

> *Tutta questa riflessione mi porta a capire la valenza che un documento scritto può avere nel processo di aiuto. Siamo arrivati dopo diversi incontri che facevamo, a dire: caspita è davvero fondamentale nel processo di aiuto. Noi spesso ragioniamo su queste relazioni finali, ma a conclusione magari di lunghi percorsi. [...] Ma attenzione, non dobbiamo sempre pensarla come un riassunto, siamo arrivati a capire che può essere davvero parte del percorso stesso e già prevedere che ci sia una fase successiva [alla relazione] prima di arrivare alla conclusione. (COP 8, JESSICA)*

La relazione può essere così strumento per "*lasciare traccia*" delle attività svolte e delle visioni condivise, per mettere "*nero su bianco*" i pensieri e le valutazioni, per restituire alle persone il lavoro che viene fatto in loro favore, dandogli valore e acquisendo l'operatore stesso consapevolezza sul ruolo svolto.

> *Perché di fatto [la scrittura] è anche più che un metodo, è proprio uno strumento di lavoro per noi, perché mette nero su bianco quello che tu fai nella quotidianità. Questa cosa sicuramente dà contezza anche alle persone delle cose che vengono fatte, anche se noi tutti i giorni non le incontriamo e anche se magari facciamo degli incontri di rete e loro non vengono spesso coinvolti, ma che in realtà noi stiamo comunque lavorando per loro. E quindi questa cosa dà un valore anche al lavoro che viene fatto. (COP 3, ROBERTA)*

"*Lasciare traccia*" viene riconosciuta come modalità importante anche per facilitare la continuità delle prese in carico laddove, nel tempo, siano presenti cambi di operatori di riferimento, nonché condividere informazioni con nuovi colleghi e aggiornarli sulle situazioni.

> *Visto che purtroppo c'è anche tanto turnover all'interno dei servizi [...] c'è anche proprio il lasciar traccia per chi arriva dopo e poi passare il testimone. (COP 8, ROBERTA)*

Se una finalità del testo scritto è lasciare una traccia per la persona della sua storia e del suo percorso con i servizi, allora il gruppo si interroga su come rendere accessibile il testo.

Innanzitutto questo interrogativo si pone per le persone di origine straniera, oltrechè per la questione linguistica, anche per una differenza culturale che può essere ulteriore barriera nel cogliere il senso della documentazione. A volte la scrittura non è il canale più semplice per comunicare, servono altre strategie, anche creative, come nell'esempio riportato di seguito.

> *Mi fa venire in mente la situazione di una famiglia pakistana. Alla fine loro non volevano leggere la relazione, volevano che io incontrassi l'Imam e che spiegassi perché secondo me questa coppia non poteva stare con i bambini perché era proprio una dinamica di coppia che faceva scintille gravissime. [...] E invece di scrivere ci han chiesto di fare l'incontro con l'Imam perché lui potesse capire bene il perché noi volevamo che loro vivessero separati. (COP 8, FAUSTA)*

D'altra parte il testo può essere uno strumento per "*avvicinare*" e "*ricostruire storie*". Quando si trovano strategie di comunicazione con la persona, anche con l'aiuto di un mediatore culturale o di un facilitatore, si ricompongono "*i pezzi*" e si restituisce un racconto che rimane alla persona.

> *Io lavoro tanto con gli stranieri e la relazione è una cosa difficile da condividere con gli stranieri perché c'è tutto il discorso del decentramento culturale. Perché noi diamo per scontato no, facciamo una relazione, ma loro ti guardano, dicono: "Boh, ma perché, per come...". Effettivamente [la relazione scritta] diventa uno strumento ancora più importante, secondo me, perché [...] può avvicinare e perché ti fa ricostruire delle storie complicatissime [...] ed è importante che anche loro ascoltino un racconto della loro storia di vita. È effettivamente molto importante. (COP 8, LUCIA)*

Il gruppo si è chiesto anche come poter fare una restituzione del testo della relazione accessibile per bambini o ragazzi, o per persone con disabilità, attrezzandosi come operatori di strategie, modalità e strumenti da costruire. Una partecipante racconta, ad esempio, l'esperienza - all'interno dei percorsi di affido - di lettura a bambini e ragazzi dei decreti dell'Autorità Giudiziaria e in particolare degli stralci di relazione sociale. La lettura condivisa diventa strumento per ricostruire la propria storia e mettere in parole le difficoltà presenti e passate rendendole chiare e visibili, dando significati e spiegazioni alla propria condizione.

> *E poi l'altra cosa è la lettura del decreto ai bambini in cui prendevano pezzi di relazione sociale. Avevamo bambini che crescevano, non è che erano piccolissimi, alcuni si, ma poi la maggior parte erano in affido ed erano grandi. Allora tutte le volte c'era il rito: "mi rileggi quello che hai detto?" Non so se capita ancora... Allora tu ti mettevi lì e gli rileggevi e ogni parola che c'era scritta dicevano: "Ma perché questo? Come mai quello?". Come se proprio la scrittura diventa condizione*

per dire: "Non sono stata io, non ho sbagliato io, hanno sbagliato la mamma e il papà". (COP 8, FAUSTA)

7.2.3.1 La finalità di aiuto e l'intento emancipatorio nella scrittura professionale

Già a partire dalla titolazione del percorso di *COP* e dai primi incontri svolti, è stato condiviso nel gruppo un interesse verso la finalità di aiuto e l'intento emancipatorio possibile della scrittura professionale.

Viene ripreso infatti un tema di confronto già molto sentito durante la partecipazione ai *Focus Group* della prima fase di ricerca, partendo dalla decostruzione dell'assunto: "*una relazione scritta è fatta bene quando raggiunge l'obiettivo*". Lo spazio di riflessione più approfondito e continuo nel percorso di *COP* ha consentito di focalizzare quale obiettivo si riconosce al report, non limitandosi alla richiesta del committente o all'effetto che si desidera produrre nel destinatario, come ad esempio l'attivazione di una prestazione o l'allontanamento di un minore dal nucleo familiare. Si è aperto dunque un dibattito su come può (e debba) coesistere l'obiettivo specifico di un report con la finalità più ampia della relazione professionale che sta alla base del processo di scrittura. L'obiettivo più alto della produzione di documentazione rimane così sempre agganciato alla finalità per cui ci muoviamo come assistenti sociali: *l'empowerment* relazionale.

Ritorna qui come questo cambio di prospettiva sulla scrittura si accompagni ad un cambio di ottica nel "*modo di lavorare*" con le persone.

È vero che noi stiamo facendo un lavoro sulla scrittura, però cambiare il paradigma sulla scrittura e quindi avere un'altra prospettiva, cambia anche il nostro modo di lavorare con l'utenza. Perché se noi pensiamo di scrivere relazioni in modo emancipatorio, dando la responsabilità anche all'utente, significa che cambiamo proprio ottica nel nostro modo di lavorare con appunto l'utente, il cliente. (COP 4, ANNALISA)

Proprio la riflessione sul concetto di *empowerment*, sostenuta dal confronto sulla letteratura sul tema, ha portato al riconoscimento di due "*poli*" possibili: da un lato la scrittura può essere uno strumento che "*ci aiuta a fare meglio insieme*" e quindi che sostiene il professionista nella cessione di potere alla persona, dall'altro può essere uno strumento "*oppressivo, stigmatizzante e che allontana*". Abbiamo focalizzato come questi "*poli*" non stiano in una relazione dicotomica, ma ci sia un *continuum*, una scala progressiva, tra oppressione ed *empowerment* con plurimi gradienti intermedi. Questa visione ha permesso al gruppo di focalizzare una complessità di analisi possibile dei testi in cui è possibile cogliere sia elementi di rispetto, emancipazione e sostegno, sia elementi di svalutazione, giudizio e semplificazione.

Un esempio di come il gruppo si è interrogato in questo senso è attorno ai casi di segnalazione di pregiudizio di minori all'Autorità Giudiziaria. L'interrogativo che si è aperto è: come può esserci un intento emancipatorio verso i genitori da parte del servizio che effettua la segnalazione in tutela dei minori coinvolti?

> *Se bisogna segnalare una situazione di pregiudizio nei confronti di minori, l'emancipazione dell'utente da dove passa? Noi abbiamo sempre come prioritario l'obiettivo della tutela e della protezione del minore, che è quello che si protegge e si tutela meno da solo. Poi è chiaro che l'obiettivo del CPS o del SerT è quello di tutelare il loro paziente o utente e quindi a volte l'ottica e la lettura è diversa. Però se tu segnali in Procura o in Tribunale un pregiudizio nei confronti di un minore, è chiaro che il contenuto della relazione non sarà proprio una cosa che rispetto a quei genitori o a quel genitore è proprio una roba che lo può emancipare. Però la consapevolezza che tu hai è che tramite questa segnalazione, magari quelle persone saranno costrette ad accettare un lavoro di aiuto, di supporto che poi li potrà portare a un'emancipazione rispetto al loro ruolo genitoriale o alle loro incompetenze in quel momento che ricadono sui loro figli. (COP 2, LUCIA)*

Anche nei momenti in cui scriviamo con l'obiettivo di segnalare e quindi con l'obiettivo prima di tutelare un minore, proviamo come operatori sociali a riappropriarci del nostro mandato più ampio di tutela del minore e quindi anche di valorizzazione delle competenze residuali dei genitori. Anche nella scrittura di una relazione di segnalazione teniamo a fuoco l'obiettivo d'aiuto ed *empowerment* del minore, ma anche dei genitori; così che possa essere il primo passo della costruzione di un progetto di accompagnamento e aiuto.

> *Però son tutti passi che vanno sempre condivisi con le persone, proprio per far capire che è sempre un inizio di un processo di aiuto, anche se è molto faticoso, difficile e anche a volte, insomma, spaventa un po' le persone. Però proprio l'aspetto più delicato è anche nella relazione, mettere in luce il fatto che la persona accetta anche la segnalazione o l'invio al centro antiviolenza perché è l'inizio di un percorso di aiuto e di uscita da una situazione di grave difficoltà e quindi accetta anche il rischio, magari, di una segnalazione. (COP 2, LUCIA)*

Il confronto sulla finalità di aiuto ed emancipatoria prosegue poi fortemente intrecciata alla riflessione sul concetto di partecipazione nella scrittura professionale, così come presentato nel prossimo paragrafo.

7.2.4 La partecipazione necessaria e possibile nella scrittura professionale

Il concetto di partecipazione è stato un interesse di partenza nel gruppo a partire dalla riflessione sulla condizione di reciprocità delle relazioni sociali professionali: assistente sociale e persona si aiutano reciprocamente a fare meglio portando ciascuno un sapere differente e complementare, ora tecnico, ora esperienziale. Da qui la necessità di aprire spazi di partecipazione e collaborazione per "*farci aiutare ad aiutare*".

Le possibilità di partecipazione nella scrittura professionale sono state esplorate a partire dalla condivisione delle sperimentazioni portate avanti dal Centro di Ricerca Relational Social Work dell'Università Cattolica del Sacro Cuore di Milano e dalle esperienze dei partecipanti. Questo ha permesso di individuare differenti livelli possibili di partecipazione, come presentato più avanti nel testo, e di individuarne potenzialità e sfide per la pratica professionale.

È stato riconosciuto un valore intrinseco alla partecipazione, come postura etica e deontologica del professionista, ma anche come principio pratico-operativo che può guidare l'azione professionale alla ricerca del confronto e della trasparenza. La partecipazione nella scrittura, oltre che portare alla produzione di testi scritti più completi e "*ricchi*", ha delle ricadute positive sulla relazione in termini di fiducia e alleanza e sul percorso di aiuto stesso.

> *Però secondo me la partecipazione gioca proprio anche un ruolo fondamentale nella costruzione del percorso di fiducia, nell'essere comunque alleati. (COP 6, JESSICA)*

Un effetto positivo sulla costruzione del progetto è che già la fase di valutazione, ad esempio, diventa momento di progettazione e sostegno per le persone, in direzione dell'*empowerment*.

> *Una valutazione diventa al tempo stesso una progettazione fondamentalmente. Molto spesso anche a me succede di sentirmi un po' la mamma delle persone, invece di lavorare su quel processo di empowerment e di condivisione e di partecipazione. (COP 6, SERENA)*

A seguito di tutte le riflessioni condivise - riportate nel corso del paragrafo- in uno degli incontri finali del percorso viene condiviso che il concetto di partecipazione è una "*forma mentis*" che guida e struttura la pratica professionale e che apre, laddove possibile e necessario, scenari differenti e innovativi.

> *LUIGI: La partecipazione è una forma mentis*
> *JESSICA: Dopo che ce l'hai... se tu non sai che esiste questo possibile grado di partecipazione non ti permette nemmeno di sfruttarlo nelle situazioni più adatte. (COP 8, LUIGI e JESSICA)*

7.2.4.1 La condivisione del report

Un momento nel processo di scrittura che ha generato particolare confronto è la fase di restituzione e condivisione del report alla persona. Il gruppo si è allenato infatti a cogliere le differenze tra una comunicazione dell'operatore dei contenuti di un report, la lettura congiunta del testo, integrale o di stralci, la consegna di una copia del report. Sono state così sottolineate le caratteristiche di una restituzione o di una condivisione e lettura di un report, individuando inoltre quando per la persona è possibile esprimersi sul testo e per l'operatore modificarlo o integrarlo.

L'esperienza in merito è innanzitutto differente tra chi prevede questa fase nel processo di scrittura: alcuni partecipanti sono abituati a condividere la relazione leggendola alla persona; altri fanno per lo più una sintesi.

> *Sicuramente la condivisione; io cerco di farla il più possibile o prima della scrittura o dopo averla scritta; quindi, leggendo proprio il pezzo che mi compete o che serve, o i pezzi più salienti alla persona che poi è il destinatario della relazione. (COP 2, ALICE)*

> *Poi noi non leggiamo tutto, perché spesso le relazioni sono molto lunghe. Però facciamo una sintesi, cerchiamo di essere il più trasparenti possibile. (COP 4, LUIGI)*

Tra chi non prevede solitamente di fare una restituzione né una condivisione del testo viene attivato un pensiero critico.

> *A me ha colpito il discorso di condividere o comunque di accogliere quello che ha espresso l'utente nella relazione. Lavorando al CPS [Centro Psico Sociale] noi facciamo delle relazioni che spesso, soprattutto se richieste da avvocati o inviate ai Tribunali, non leggiamo ai pazienti. Effettivamente questo è un punto critico. (COP 3, PATRIZIA)*

La riflessione congiunta apre in questa direzione degli interrogativi sulla propria pratica professionale.

> *Mi riallaccio a questa questione della differenza tra la restituzione dei contenuti e la lettura proprio della relazione: su questo mi sono interrogata, perché c'erano degli spunti molto interessanti nel documento che hai condiviso, soprattutto nel momento in cui nella restituzione si può dare, è giusto, è corretto, si può dare spazio all'utenza sul poter dire tra virgolette la loro rispetto a quanto hanno letto. (COP 3, ANNALISA)*

Viene espressa tuttavia una resistenza a cogliere la differenza tra condividere il percorso con la persona e condividere anche il report prodotto.

> *Non ho mai letto le relazioni alla persona, nonostante comunque ci fosse una piena condivisione dei contenuti di per sé perché comunque ho la fortuna di lavorare in un servizio [un centro diurno per persone senza fissa dimora] tale per cui, qualsiasi cosa succede, qualsiasi cosa va raccontata, qualsiasi cambiamento c'è, ho la possibilità di discuterne seduta stante. (COP 3, TATIANA)*

La mancata condivisione della relazione comporta delle incomprensioni con la persona o famiglia, soprattutto nei casi in cui chi è direttamente interessato accede al testo della relazione in autonomia tramite l'accesso agli atti.

> *Delle volte si creano delle incomprensioni, proprio perché non siamo abituati a leggerla o addirittura a scriverla insieme. Quindi loro la vedono comunque, l'acquisiscono a posteriori, quando è già stata depositata. (COP 3, ROBERTA)*

Per il gruppo la possibilità di accedere agli atti ed entrare in possesso delle relazioni da parte delle persone deve sostenere ancor più la necessità di accompagnare nella comprensione del testo le persone con una condivisione completa del documento in sede di colloquio.

> *E quindi anche in questo caso rivedere, rileggere e non dare una restituzione e basta, ma proprio rivedere e rileggere insieme la relazione può essere già un aiuto rispetto a poi un secondo passaggio*

o comunque il momento in cui le persone vengono in possesso dei documenti degli atti, e quindi sono poi informazioni che in qualche modo riescono ad avere. (COP 4, ALICE)

Il confronto nel percorso ha permesso di cogliere e valorizzare le potenzialità della condivisione del report con la persona per il percorso di aiuto e di accompagnamento della persona, ma anche della rete allargata.

Penso che la condivisione della relazione insieme è davvero una presa di consapevolezza incredibile, non tanto per il singolo individuo, spesso proprio per i familiari. Ecco io lo vedo proprio come uno strumento con una potenza incredibile. (COP 8, JESSICA)

La condivisione può aprire anche ad un dialogo profondo di restituzione di difficoltà. Riporto di seguito uno stralcio in cui una partecipante ha condiviso delle esperienze legate a percorsi adottivi con valutazioni negative di coppie che hanno portato, grazie alla lettura della documentazione, al riconoscimento delle proprie fatiche, aprendo verso percorsi di consapevolezza differenti: "*anche la restituzione negativa può andar bene se c'è un pensiero di accoglienza del bisogno*".

Perché la richiesta di adozione, come tutte le richieste dei nostri utenti, può essere legittimamente legata al desiderio di maternità e paternità, ma può anche coprire un altro tipo di bisogno che non viene esplicitato perché c'è una difficoltà. In quel caso l'abbiamo visto sia io che lo psicologo in maniera evidente, loro due non lo avevano visto... quindi la lettura della relazione è stato un modo per rivalutare la loro richiesta come un bisogno e agire di conseguenza. In un altro caso, invece, mi è successo il contrario, c'erano una coppia di due persone avanti con gli anni che avevano avuto tre relazioni di diniego all'adozione, l'hanno impugnata con l'avvocato la terza e sono riusciti a vincerla e quindi il lavoro che abbiamo dovuto fare noi, che in quel momento eravamo all'ultimo step, era dirgli bravi che avevano vinto, ma essendo passati tanti anni, sempre tanto grossa la difficoltà, non era più il momento per loro di avere un bambino. Quindi abbiamo messo in evidenza il problema del lutto di un bambino mai nato, no. E questo in relazione alla relazione scritta. Questi avevano in mano tutte le relazioni, comprese tutte le memorie degli avvocati che hanno fatto tutti i percorsi del mondo ed erano riusciti a vincere ed erano una coppia veramente improbabile. Questo per dare l'idea, no, che anche nella restituzione negativa può andar bene se c'è un pensiero di accoglienza del bisogno. Io parlo di questi due che sono andati bene, altre volte ci hanno minacciato. Cioè erano due esempi che ho in mente bene. Le due coppie tra l'altro appunto, gli altri due ragazzini giovani, carini a cui abbiamo detto che il problema era un altro e uno della coppia è venuto a ringraziarci dopo, perché era evidente che c'erano tutti degli altri percorsi [da attivare]. (COP 3, FAUSTA)

La riflessione sulle potenzialità si è accompagnata ad una riflessione sui limiti a volte presenti e sugli accorgimenti necessari per rendere la condivisione reale ed efficace.

Un primo aspetto, già esplorato in merito ad altre tematiche, è l'accessibilità di comprensione del testo scritto, individuando come dipenda dalle caratteristiche del testo stesso (come lunghezza e linguaggio utilizzato), dalle capacità della persona - specie se presente una disabilità, un disagio psichico o un decadimento cognitivo - e soprattutto dal livello di consapevolezza, competenza e serenità del professionista.

Quanto ci sentiamo di condividere il testo scritto con la persona può così dipendere dal contenuto della relazione, specie se è presente una valutazione negativa.

> *È chiaro che, per esempio, per le valutazioni di idoneità all'adozione se uno ha una relazione positiva è facile condividerla, per una relazione negativa è chiaro che magari la condivisione a volte non è così accettata e quindi dipende dal contenuto in sé. (COP 3, LUCIA)*

Il contenuto della relazione può essere determinante nella scelta di non condividere se contiene una valutazione non già espressa alla persona. "*Vedere scritte*" certe valutazioni potrebbe comportare delle difficoltà relazionali con la persona, specie se chi si rivolge ai servizi non riconosce la propria difficoltà o bisogno, come ad esempio in situazioni di dipendenze attive.

> *La criticità che vedo in particolar modo nel mio servizio è che con alcune persone questa cosa è fattibile, con altre, soprattutto con coloro che hanno una dipendenza attiva [...] la vedo un po' complicata... perché spesso le persone non riconoscono di avere il problema e quindi andare a scrivere una relazione in cui è evidente e viene scritto e viene raccontato a terze persone che c'è un grosso problema di dipendenza, andare poi a condividerla e vederlo scritto credo che possa creare delle difficoltà proprio in termini relazionali con la persona. (COP 3, TATIANA)*

A ciò si accompagna la sensazione di non sentirsi talvolta supportati come operatori e di portare un carico emotivo molto alto in solitudine che verrebbe amplificato in un momento di condivisione del report.

> *Io da una parte dico che in certi contesti, come diceva prima la collega sull'adozione, c'è anche tutto un carico emotivo che subentra nel rimandare o nel riportare o nel condividere; quindi sicuramente questa è una parte che noi ci prendiamo e che magari a volte anche noi non siamo supportati. (COP 3, ALICE)*

Infine viene svelata un'insicurezza come assistenti sociali riguardo a quanto sia riconosciuta la professione e il valore delle valutazioni che si immagina più facilmente vengano messe in discussione rispetto, ad esempio, ad una diagnosi.

> *Secondo me c'è sempre la questione di quanto viene riconosciuta la nostra professione e la nostra valutazione. Perché non andremmo mai dal medico a mettere in discussione la diagnosi che ha fatto sul referto medico [...] cioè la valutazione, la relazione e la restituzione dell'assistente sociale può essere discussa e stravolta senza che ci sia quella posizione di rispetto della valutazione di un professionista. (COP 3, ALICE)*

Potrebbe d'altra parte sostenere e facilitare la condivisione del report utilizzare degli accorgimenti e delle strategie pratiche. Una tra le strategie condivise nel gruppo è l'affiancamento e la co-presenza con un altro operatore durante le restituzioni più complesse.

> *Perché già per esempio, a me non è mai capitato, ma mi immagino fare una restituzione di questo tipo, affiancato da un'altra figura che può essere lo psicologo o a un'altra figura, magari facilita anche un pochino di più. (COP 3, ALICE)*

Infine il confronto sulle modalità di condivisione del report ha aperto un interesse rispetto a come riuscire a portare maggiormente il punto di vista della persona all'interno del testo, aprendo diversi spazi di partecipazione.

> *Mi ricordo che poi noi facevamo anche questa cosa, dopo aver letto la relazione o per sommi capi o pedissequamente a seconda di come era la persona con cui avevamo fatto la valutazione, mettevamo alla fine l'esito [della condivisione del report]. Ma anche in questo caso era il nostro esito, nel senso che scrivevamo: "il signore ha spaccato tutti i vetri della stanza quando abbiamo detto che eravamo propensi a pensare a un allontanamento del figlio"... insomma, c'era un ritorno che era ancora su di noi, non sulla persona. Forse dare la possibilità agli altri o di scrivere o di dire cose che verranno riportate nella relazione, secondo me è interessante. (COP 4, FAUSTA)*

7.2.4.2 Riflessioni sulla partecipazione nel processo di scrittura

La riflessione attorno alla possibilità di scrivere assieme alle persone direttamente interessate ha aperto un confronto molto appassionato e attento sulle potenzialità della scrittura partecipata.

Da subito è emerso un interesse reale, anche laddove non era già presente un'esperienza diretta.

> *Questa cosa è molto interessante, nel senso che poi si ha davvero proprio il punto di vista della persona e forse porta anche il proprio contributo, di fatto lui è il protagonista della sua storia. Questa cosa non mi è mai capitata, però sembra essere in realtà molto interessante e riesce a dare anche quel contributo e quel valore aggiunto a una relazione di un certo tipo. (COP 3, ROBERTA)*

La riflessione in gruppo diventa così stimolo a sperimentare, gradualmente, nella pratica, partendo dalla lettura della relazione.

> *Però questa cosa di leggere la relazione alla persona sicuramente è stato uno stimolo, tanto che domani leggerò la mia prima relazione con il mio ospite, perché c'è stata proprio l'occasione di recente di doverla scrivere. Per cui sono proprio curiosa di provare a sperimentarmi in questa cosa e sicuramente anche provare a scriverle insieme alla persona, è un qualcosa su cui vorrei sperimentarmi. (COP 3, TATIANA)*

Aprire alla possibilità di coinvolgere la persona per scrivere insieme diventa una "*doccia fredda*" perchè attiva un pensiero e una possibilità nuova che necessita di tempo e riflessione per essere implementata.

> *Mi colpiva molto anche questa cosa: il fatto di coinvolgere tanto la persona per scrivere poi di fatto insieme a noi è una doccia fredda, perchè è una cosa su cui io non mi sono mai soffermata, quindi già durante i nostri incontri io ci ho riflettuto tanto. (COP 8, ROBERTA)*

La partecipazione nella scrittura potrebbe aiutare a superare una visione unidimensionale dell'utente solo bisognoso e riconoscerlo invece come "*cittadino*" alla pari che può portare delle competenze e delle risorse con un contributo diretto nella costruzione di una rappresentazione e narrazione della situazione più complessa e corale.

Rispetto invece allo scrivere la relazione in parte insieme è una cosa che trovo interessante, trovo arricchente. Anche perché permette il superamento dell'idea della persona come l'utente che ha solo bisogno e che quindi non ce la farebbe da solo. Invece in questo modo il fatto di condividere non solo il contratto, il progetto ma anche delle relazioni che riguardano loro stessi, mette l'utente sul piano del cittadino. (COP 3, ANNALISA)

Il desiderio di sperimentare una scrittura collaborativa nasce così dal voler perseguire l'intento di dare voce alle persone, soprattutto quando hanno meno spazio per esprimersi, ad esempio nella fase di indagine su mandato dell'autorità giudiziaria. Questo permette inoltre di accrescere la fiducia tra assistente sociale e persona.

Io vorrò proprio sperimentare il report partecipativo in questa fase che è la breve e preliminare indagine, proprio per comprendere come favorire la partecipazione delle persone nella relazione scritta può essere funzionale nell'accrescere la fiducia tra assistente sociale e persona. Io il report lo utilizzo per dare voce, credo che sia fondamentale perché di fronte poi all'autorità giudiziaria, soprattutto in quella fase preliminare, le persone non hanno voce in capitolo, e invece è importante dargliela, secondo me. (COP 3, SERENA)

La consapevolezza e il confronto sulle difficoltà di una scrittura collaborativa hanno rinforzato il desiderio di perfezionare e migliorare la pratica, andando oltre le fatiche legate all'abitudine, alla pigrizia mentale e al carico di lavoro: "*partire da quello che va male aiuta molto spesso a migliorare*".

Partire da quello che va male aiuta molto spesso a migliorare e a raddrizzare il tiro anche per noi. Questa è stata proprio un'esperienza positiva per me in questa situazione e che sicuramente avrei potuto adottare anche in altre occasioni, ma che per abitudine, pigrizia mentale, carico di lavoro non so... x mila scuse che ci diciamo, o giustificazioni che ci troviamo; però in realtà potrebbe essere proprio una modalità che magari, non in tutte le situazioni, non in tutti i contesti, ma che in alcuni casi potrebbe essere veramente utile. (COP 3, ALICE)

Uno dei limiti più impattanti individuati dal gruppo è quello della gestione del testo. Cambiare modalità di scrittura richiede il giusto tempo per pensare e progettare una modalità differente, tempo che a volte non è disponibile nella realtà dei servizi.

Però non ho provato a scrivere con la persona direttamente, anche perché non c'era proprio occasione. Tempi molto, molto stretti e forse perché davvero mi sono ritrovata a scrivere tantissime relazioni nel giro di così poco tempo. (COP 4, ROBERTA)

Pur riconoscendo che il tempo dedicato alla scrittura partecipata è tempo dedicato all'intervento e può avere ricadute in termini di efficacia, viene sottolineato che con i carichi di lavoro attuali presenti nei servizi il tempo a disposizione è poco e si lavora sulla scadenza, senza riuscire a "*partire prima*".

Io sono un po' più pragmatica perché faccio i conti con i carichi di lavoro, quello che mi viene da dire è che sicuramente per impostare un lavoro di questo genere ci vuole molto più tempo perché la condivisione porta al fatto magari di incontrarsi più volte, di fare più colloqui, fare più incontri, che sicuramente è efficace anche dal punto di vista dell'intervento, però noi che arriviamo a fare le relazioni sempre sulla scadenza... [...] Però ecco, come tempi, forse ci vuole più tempo ed è più

impegnativo, quindi magari bisogna anche partire molto prima a fare la relazione, perché altrimenti con la condivisione di tutti non ci si sta dietro. (COP 6, LUCIA)

Una partecipante lancia nel gruppo l'idea che potrebbe essere un interessante tema di ricerca proprio come varia la gestione del tempo complessivamente nel percorso di aiuto con la scrittura partecipata.

La riflessione sulla scrittura partecipata e sui diversi gradi di partecipazione possibile è stata particolarmente sollecitata nell'incontro realizzato in presenza (*COP 8*) attraverso un'attività con cartellone e post-it, già presentata nel paragrafo dedicato all'organizzazione degli incontri del percorso. Aver focalizzato diversi gradi di partecipazione possibile attraverso uno schema, ha permesso di cogliere visivamente le differenze tra condivisione e scrittura partecipata e i vari aspetti da curare. È stato così possibile condividere che non esiste un livello giusto o sbagliato in assoluto, ma possiamo lavorare, quando possibile, per spostarci ad un grado superiore: la consapevolezza su dove ci posizioniamo solitamente come operatori permette un possibile cambiamento.

Un commento particolarmente significativo in conclusione dell'attività è quello riportato di seguito che evidenzia come alti livelli di partecipazione possano essere una forzatura qualora non abbiano valore per la persona. La partecipazione nella scrittura ha senso se desiderata e/o apprezzata dalla persona, altrimenti scrivere rimane una necessità e, a tratti, una fatica "*più nostra come operatori*".

A volte però è anche un po' una forzatura. Cioè io parlo con alcuni, propongo. Qualcuno ha detto no... "C'ho già tanti guai, i maroni girati, vuoi anche che mi metta a scrivere la relazione... no". È una necessità nostra più che loro quella di scrivere la relazione. Stai dentro il processo e ha senso se ha senso per loro. Ad esempio se devo fare una relazione per l'amministratore di sostegno o una relazione di prosieguo amministrativo ad esempio essere attivo nella scrittura ha un significato se lo chiede l'operatore e la persona ne sente la responsabilità. Altre volte dice: "Se sei pagata, lo fai te adesso, sì, però...". (COP 8, FAUSTA)

Una partecipante attraverso la restituzione dell'attività condivide le ricadute operative del percorso come apertura al cambiamento della pratica professionale e sguardo al positivo e alla speranza.

Io alla fine mi sono messa lì [in alto], perchè mi sono domandata: e com'eri prima ancora di questo percorso che abbiamo fatto insieme? E mi sono resa conto che ero più sotto di dove mi sono messa, cioè decisamente più sotto di dove mi sono messa ora. Okay, allora se solo un percorso di riflessione condivisa veramente mi ha aperto tanto negli ultimi mesi di lavoro... allora qualcosa si può creare! (COP 8, JESSICA)

Alla proposta, avvenuta nel medesimo incontro, per chi interessato di sperimentare in modo documentato ai fini di ricerca la scrittura di report partecipati, sono emersi timori e dubbi rispetto all'intervista all'utente, in particolare su come rispettare la *privacy*, su come raccogliere il consenso delle persone ed entrare in contatto con la ricercatrice; rispetto al contenuto che la relazione dovrebbe avere (qualsiasi), e rispetto a chi poter coinvolgere, se ad esempio i familiari.

> *Invece che un soggetto può essere un familiare? Che magari riesce meglio ad affrontare la cosa... (COP 8, FAUSTA)*

7.2.4.3 Limiti, attenzioni e sfide nella scrittura partecipata

Il confronto sulla scrittura partecipata ha fatto emergere dei punti di attenzione necessari per garantire la partecipazione nel processo di scrittura.

Innanzitutto viene condiviso come sia da accompagnare la partecipazione della persona per metterla nelle condizioni di esprimere il suo punto di vista. Ci si interroga inoltre se nelle situazioni di alta conflittualità con l'operatore la scrittura partecipata esaspererebbe le tensioni o potrebbe essere d'aiuto nell'aprire un confronto. Emerge la necessità di avere molta cura come operatori nel far dialogare i differenti punti di vita e non semplicemente giustapporli, evitando che chi riceve la relazione ne possa risultare confuso.

> *Sto pensando a una situazione in particolar modo che ho qui al lavoro e mi chiedo la relazione nel momento in cui viene mandata a terzi come viene letta questa contrapposizione tra due pensieri che magari sono molto diversi. E penso che il rischio potrebbe essere anche di creare un po' di confusione se non è fatta molto bene. (COP 6, TATIANA)*

Laddove non sia già stato avviato un dialogo tra il punto di vista della persona e dell'operatore sulla situazione, il colloquio di stesura congiunta del report diventa momento di condivisione di un pensiero oltre che di scelta di come esprimerlo e comunicarlo ad altri, specie se la persona non riconosce il proprio problema o la propria difficoltà.

Si apre poi un sentito dibattito, portato avanti a più riprese nel gruppo, sui momenti in cui risulta più difficile immaginare spazi di partecipazione nella scrittura e su quando sia meglio non prevederli.

I partecipanti ritengono che la pratica partecipativa può non essere possibile per motivi giuridici, per tutelare qualcuno o per tutelare l'operatore stesso.

Ci sono situazioni in cui la pratica partecipativa non è possibile per motivi giuridici o per tutelare qualcuno, un minore… o per tutelare sé stessi. (COP 8, LUIGI)

Un esempio portato sono le situazioni di abuso in cui è prioritario tutelare la vittima.

Io ho una situazione di abuso e, ovviamente, per quanto riguarda l'inchiesta socio-familiare, io ho riportato le dichiarazioni rese dal padre, che era poi l'abusante, dalle minori abusate, dalla madre, in un'ottica di report partecipativo mettere tutti i pezzi insieme sarebbe difficile... poi come tuteli la vittima? (COP 6, SERENA)

Salvo individuare queste situazioni limite, si apre poi un dibattito su quali spazi di partecipazione sono possibili nella scrittura in contesti come i servizi di tutela minori.

Ho il dubbio sulla tutela minori ecco, questa lo metto sul tavolo, perché mi chiedo come sia possibile questa cosa, tenuto conto che mi capita meno, ma sicuramente tutte le relazioni che riguardano gli utenti, quindi relative alle segnalazioni o relative a delle valutazioni, comunque i contenuti e le relazioni vengono sempre condivise con l'utente; però è una condivisione, non è una partecipazione. (COP 3, ANNALISA)

Vengono individuate situazioni di particolare complessità e impatto emotivo, anche per l'operatore: i casi di maltrattamento, grave trascuratezza, alta conflittualità o scarsa comunicazione in famiglia.

Beh, io credo che sia faticoso, per esempio, quando si fanno le segnalazioni, [...] con delle situazioni anche magari di maltrattamento o di trascuratezza che, chiaro nei contenuti vengono condivise con le persone, però in modo diverso... magari si parla di due genitori separati che si parlano poco, magari c'è appunto una situazione di trascuratezza da parte di uno dei due, e c'è magari un conflitto sull'affidamento dei figli… forse è più semplice come sperimentazione cominciare da situazioni più tranquille, [...] meno ansiogene per tutti e anche un po' meno complicate. (COP 6, LUCIA)

In un intervento una partecipante esprime una propria potenziale fatica in situazioni di triangolazione per non poter "*filtrare*" le comunicazioni tra due soggetti in conflitto.

A me ad esempio mi farebbe timore lavorarci [sulla scrittura partecipata] in situazioni di triangolazione, parlando sempre di rapporti genitoriali, [...] dove il fatto stesso di portare ognuno la propria opinione in maniera un pochino meno filtrata e interpretata dall'operatore possa davvero diventare una dinamica faticosa. (COP 6, JESSICA)

Alle fatiche che si possono prospettare con l'utenza, vengono affiancate potenziali difficoltà a coinvolgere i responsabili e l'équipe professionale. Emerge a proposito un senso di solitudine e scarso supporto al di fuori del percorso di *COP* nel portare avanti una modalità di scrittura innovativa.

L'altra criticità che invece mi viene in mente è come coinvolgere i responsabili o comunque l'équipe lavorativa nel sperimentare questa modalità. (COP 6, JESSICA)

Pensa se questa modalità fosse anche condivisa dalle persone con cui lavori e non solo da te che hai preso consapevolezza? [tono ironico] Come servizio, eccetera eccetera... che non sono solo io che lo penso, lo sto mettendo in pratica... ma anche gli altri. (COP 8, JESSICA)

Questo aspetto di difficoltà emerge anche nella collaborazione con altri servizi, ad esempio nella collaborazione in rete per la scrittura di relazioni di indagine sulle competenze genitoriali.

Il gruppo coglie le sfide di una scrittura collaborativa riconoscendo come la partecipazione non presupponga un allineamento nelle opinioni di chi collabora né una positività del percorso di aiuto, al contrario la partecipazione può (e deve) consentire l'espressione di una voce differente e la relativa assunzione di responsabilità.

> *Questo mi fa pensare anche in termini di corresponsabilità di quello che si scrive. Perché è vero che in una segnalazione di tutela minori, noi esprimiamo tanto il nostro parere e forse gli utenti hanno "poco spazio" per dire la loro. Però forse potremmo pensare anche ad una prospettiva un po' diversa. (COP 4, ANNALISA)*

Una partecipante porta in tal senso un cambio di prospettiva chiedendo al gruppo quando la partecipazione è, invece, necessaria. Ecco che, in un orientamento alla speranza, la scrittura partecipata diventa strumento per dare voce "*agli ultimi*" quando è più difficile ascoltarli o rappresentarli, aiutandoci ad uscire dall'*impasse*.

> *Adesso invece mi veniva spontanea la domanda contraria, sempre nell'ottica più della speranza, come si diceva. Quindi, più che domandarci dove proprio forse non sarebbe adeguata, dove la riterremmo più necessaria, nel senso proprio del discorso anti-oppressivo, emancipatorio. Quindi in quali situazioni davvero farebbe la differenza svolgere un lavoro del genere? Quindi penso veramente a quelle situazioni, con minori per esempio, in cui fatichiamo a descrivere la loro voce, la loro volontà. (COP 6, JESSICA)*

La riflessione prosegue poi riconoscendo che la validità dello strumento non è sancita dall'accertamento dell'efficacia in tutti i contesti e in tutte le situazioni che si incontrano e accompagnano come assistente sociale.

7.2.4.4 Esperienze di scrittura partecipata

Nel gruppo sono state condivise esperienze in cui la partecipazione è entrata a far parte della pratica di scrittura degli operatori partecipanti.

> *Quando scrivo riesco a mettere dentro anche un pezzo della persona, spesso leggendo la relazione con lui. Ho provato a chiedere a qualcuno di scrivere, qualcuno si è sentito di farlo e altri no. (COP 2, FAUSTA)*

Qualcuno ha condiviso come il percorso stesso di *COP* abbia "*sollecitato*" il desiderio di provare a sperimentare la scrittura partecipata, riscontrando tuttavia delle fatiche legate all'organizzazione e alle procedure interne.

> *Allora sollecitata da te l'ultima relazione di passaggio di caso ad un altro comune l'ho fatta proprio con la persona, c'era anche la mia tirocinante. Ma mi hanno già bloccato perché m'han detto che per la privacy non si può fare... (COP 3, FAUSTA)*

Oltre al tema della *privacy* nel confronto emerge come elemento ostacolante anche far apporre la firma delle persone in un documento di servizio.

> *La mia responsabile è un po' titubante sul mettere le firme di tutti, però vedremo come potremmo ovviare a ciò... (COP 6, SERENA)*

Il confronto sulle rigidità organizzative ha poi lasciato spazio al racconto di alcune esperienze di scrittura condivisa. Riporto di seguito l'esempio di una relazione di "*passaggio di caso*" per un cambio di operatore di riferimento tra il servizio adulti del Comune e il Centro Psico Sociale. Scrivere assieme questa relazione ha consentito di fare meglio in modo inaspettato: la persona ha voluto inserire delle informazioni riservate che come operatrice si pensava non volesse raccontare.

> *Nel senso che avevamo da fare una relazione di passaggio di caso concordata con la persona e l'ho invitata qua, gli ho detto facciamola insieme così lei mi dice quello che devo scrivere del percorso che abbiamo fatto insieme e cosa non devo mettere. L'utente in questione ha una situazione abitativa particolare, lei finalmente è riuscita a cambiare casa, ha un disturbo delirante contenuto, ma molto grave, che abbiamo scoperto conoscendoci e l'abbiamo accompagnata al CPS [Centro Psico Sociale], è stata presa in carico, è stata riconosciuta l'invalidità... e adesso ha fatto questo passo enorme per lei di cambiare abitazione... [...] Lei la prima cosa che mi ha detto è: "mi raccomando, metta dei miei due tentativi di suicidio"; quindi abbiamo aggiunto nella relazione questo pezzo e altre due o tre cose che ha chiesto. L'abbiamo riletta, e lei ha detto: "sì, sì, è proprio quello che avrei scritto io se avessi la capacità di scrivere così" e quindi poi l'abbiamo mandata al servizio che io avevo contattato. (COP 3, FAUSTA)*

Scrivere assieme ha permesso di costruire una consapevolezza nuova nell'operatore su cosa la persona riconosce come problema e allo stesso tempo rendere il report più efficace nel garantire una continuità nel percorso di sostegno alla persona all'interno dei servizi sociali.

> *Io ho scritto che lei aveva un disturbo delirante, nel senso che, e questo lei ne avevamo già parlato a lungo ed era tranquillo per me metterlo perché lei l'aveva rielaborato che era meglio, nel senso che lo legge come un gravissimo affaticamento dal fatto di avere questa persecuzione dai vicini e quindi lo descrive così il suo disturbo delirante. Ma non avrei mai pensato che lei avesse la voglia che io comunicassi all'altro servizio dei due tentativi di suicidio che lei aveva confidato a me e poi insieme abbiamo confidato alla psichiatra perché faceva fatica a dirla questa cosa qua, perchè è una cosa veramente... Invece la prima cosa che mi ha detto è "metta i due tentativi di suicidio"; quindi, come dire, "racconti bene tutto di là così non ricomincio da capo". (COP 3, FAUSTA)*

Un'altra esperienza di scrittura partecipata raccontata nel gruppo ha riguardato una relazione per la richiesta di aggravamento dell'invalidità civile, di cui riporto una citazione significativa di seguito. La collaborazione è stata avviata a partire da un'esperienza negativa per costruire insieme un "*discorso*" differente, pur nella trasparenza sulla necessità di scrivere una relazione e sulla presenza di alcuni indicatori, scrivendo una relazione "*nella quale la persona poi si riconosce*".

> *In CPS [Centro Psico Sociale] mi è proprio capitato recentemente di scrivere una relazione per un aggravamento di invalidità civile con una signora e scriverla insieme partendo da un'esperienza*

negativa. Siamo partiti da una relazione scritta per lei dalla psicologa del servizio che [...] poi è andata in pensione, quindi le ha dato la relazione ma senza riuscire ad avere un momento di confronto insieme, quindi la signora l'ha letta ed è proprio esplosa. Cioè su questa relazione che la riportava in un certo modo è saltata completamente. Quindi da lì in realtà è stata un po' l'occasione per me e poi anche con l'aiuto della sua amministratrice di sostegno, di ricostruire il discorso inverso, cioè è importante fare questo passaggio e te lo diciamo noi come servizio: "a questo punto lo decidiamo noi che dobbiamo farlo perché è importante per te; però visto che noi vogliamo farlo, decidiamo insieme come preparare la relazione, cosa scrivere, cosa dobbiamo riportare, quella là [di relazione] non andava bene d'accordo... in che cosa non andava bene? e in che cosa invece ti ritrovi? Quindi come possiamo scrivere le cose in modo che anche tu ti ritrovi e anche per te sia sostenibile poi presentarti davanti alla commissione?" Perché poi il suo era un conflitto della serie, sulla carta c'è scritta una cosa e io non me la sento, come faccio ad andare davanti alla commissione e far finta di essere come risulto dalla carta, e quindi è stato invece proprio un lavoro di costruzione in questo senso. E' stata anche molto interessante, faticoso, perché poi, avendo a che fare con questo tipo di utenza, mandi la mail dicendo: "guarda che ho preparato la relazione, leggila, correggila, sistemala..." e, come probabilmente anche noi faremmo, non c'è un rimando immediato, perché è una cosa che non piace fare... quindi bisogna un po' sollecitare e stare dietro... però l'abbiamo fatto e siamo riusciti a produrre una relazione realistica che si può presentare in commissione di aggravamento, ma soprattutto nella quale la persona poi si riconosce. (COP 3, ALICE)

Un'assistente sociale partecipante ha raccontato al gruppo di una sperimentazione portata avanti nel proprio servizio e documentata all'interno della tesi di *Master in Affido e Adozione* dell'Università Cattolica di Milano. In particolare la sperimentazione del report partecipativo è avvenuta in un report di valutazione per l'affidamento familiare e in una breve e preliminare inchiesta socio-familiare per la procura presso il Tribunale per i Minorenni. Per quanto il percorso di *COP* sia terminato prima della conclusione della sperimentazione questo ha stimolato il confronto, anche attraverso la condivisione delle valutazioni fatte per la scelta delle situazioni da coinvolgere e i passi operativi portati avanti, "*anticipando*" agli altri partecipanti eventuali difficoltà o sfide.

Una fra queste è stato il timore iniziale della responsabile del servizio all'idea di una scrittura partecipata, temendo la reazione dell'Autorità Giudiziaria.

Io l'ho condivisa all'interno del servizio con la responsabile questa cosa del report partecipativo e il timore che rimane è la reazione del tribunale. Quindi il primo pensiero della responsabile è: "ma cosa pensa il giudice vedendosi arrivare una relazione firmata anche da tutte le parti?". (COP 6, SERENA)

A questo si è accompagnata la condivisione di come poter agganciare la responsabile e "*farsi spazio*" nel servizio per portare innovazione e cambiamento.

Io gliel'ho presentato [alla responsabile] come un'intuizione, e come anche un'ottimizzazione dei tempi perché se pensiamo che poi la relazione in sé possa essere anche il progetto d'aiuto. [...] E su questa cosa l'ho agganciata. (COP 6, SERENA)

Un'altra esperienza nell'area anziani ha riguardato l'opportunità di scrivere insieme ad altri operatori e persone coinvolte il report sulle condizioni di una persona anziana non autosufficiente. La condivisione con i figli ha quindi poi l'obiettivo di sostenere la consapevolezza sulla situazione e sugli elementi valutati dai servizi attraverso la lettura insieme di un testo scritto.

> *Mi sono immaginata che questa relazione possa essere uno strumento per coinvolgere di più le figlie di questo paziente, ma anche il medico di base e quindi anche la parte sanitaria e i servizi sociali. [...] Adesso è evidente che la fatica più grande è che gli stessi figli non si ingaggiano, non partecipano al processo d'aiuto, ma anche per il semplice fatto che non comprendono bene le necessità e la situazione. Quindi la cosa che volevo fare era condividere prima coi servizi sociali la relazione per poi utilizzarla condividendola come strumento per coinvolgere i figli. Diciamo: "questo è il nostro pensiero, te lo presentiamo, è una valutazione, ma condividiamola insieme". (COP 7, JESSICA)*

Riporto infine altre esperienze significative in cui la partecipazione delle persone è entrata nel processo di scrittura e invio di un report per portare la voce delle persone.

Prevedere la possibilità come operatori di raccogliere le "*critiche*" che può portare la persona sul testo, per integrare e arricchire i report, anche in vista di una stesura progettuale più efficace in cui la persona "*si ritrovi*".

> *Quello che alla fine ho fatto con l'ultima relazione... la persona me l'ha ripudiata, ha rimandato il progetto fatto a suo modo, allora abbiamo riscritto la relazione e alla fine parte della mia relazione è stato il progetto... cioè all'ufficio di piano un po' tutti questi dettagli della relazione sono serviti per il suo progetto che alla fine ha firmato perché si è ritrovato in effetti... il "complotto"... all'inizio lo chiamava così. (COP 8, JESSICA)*

Una pratica presente all'interno dei procedimenti penali per minori è dare la possibilità alla persona, in quel caso ragazzo o ragazza, di scrivere una lettera con il proprio punto di vista indirizzata al giudice. L'operatore può proporre questa modalità e allegare la lettera insieme a tutte le relazioni dei servizi con una ricaduta significativa in termini di riconoscimento per la persona.

> *Noi spesso facciamo scrivere le lettere ai ragazzi [nei processi penali]... Allora gli dico: "Guarda, perché non fai arrivare la tua voce al giudice attraverso una lettera?" Quaranta per cento paraculate...sessanta percento...no, scherzo. Dipende. Però sono anche importanti per i ragazzi. Io ho il mio pdf che faccio con tutte le relazioni e allego anche la lettera del ragazzo. I giudici devo dire che sono molto - non sempre, non tutti - ma sono molto carini, cioè valorizzano. Per i ragazzi è importante questa cosa. (COP 8, LUIGI)*

Anche in un'altra situazione viene raccontato come una lettera della persona all'interno del procedimento sia stata uno strumento per far "*arrivare la voce della persona in modo diretto*".

> *In una situazione di abuso, il ragazzino molto carino, devo dire, ha scritto una lettera di suo pugno dicendo fate in modo che non possa fare quello che ha fatto a me ad altri... è stato subito sospeso dall'albo degli infermieri. Per cui questo è stato forte... è arrivata la voce della persona in modo diretto. (COP 8, FAUSTA)*

Qualcuno infine ha condiviso strategie specifiche utilizzate per raccogliere il punto di vista delle persone e rappresentarlo nel testo. Un esempio significativo è l'utilizzo di un "*verbale di consegna*" per raccogliere i commenti delle coppie aspiranti all'adozione nel momento in cui viene data copia della relazione redatta dal servizio "*da leggere con una matita*". Questa modalità permette di correggere eventuali errori nei dati inseriti nel testo, ma soprattutto dedica uno spazio per l'espressione di osservazioni.

> *Io ho in mente che, per esempio, nelle adozioni, la lettura della relazione alle coppie viene data proprio da leggere con una matita, quindi non soltanto per correggere errori di dati o che cosa, ma c'è poi anche un modello che è un verbale di consegna, dove la coppia può riportare proprie osservazioni, che viene inviato al Tribunale insieme alla relazione. Mi sono chiesta se questa cosa non potrebbe avere senso, in maniera senz'altro più difficoltosa, ma con altre tipologie di utenza. Mi viene da pensare appunto alle segnalazioni o a delle relazioni di aggiornamento che si possono mandare in Tribunale rispetto all'andamento di una situazione. Anche quello comunque, è un indicatore dell'evoluzione che quella persona che tu stai seguendo sta facendo rispetto al percorso di sostegno, [...]. Quanto quella persona [...] vedendo scritte una serie di cose riesca in parte a riconoscerle e in parte a condividere, magari anche avendo la possibilità di dire qualcosa e nella relazione aggiungere quel qualcosa che l'utente ha scritto. (COP 4, ANNALISA)*

> *Alla conclusione del protocollo operativo di valutazione delle coppie adottive, noi lasciamo una copia in ufficio, usciamo, lasciamo loro un quarto d'ora per rileggere la relazione. Quando noi poi rientriamo loro magari ci segnalano anche degli errori che possono essere legati alle date cronologiche, ma poi c'è proprio il verbale di consegna in cui loro possono scrivere delle osservazioni. Sia che concordano -nella maggior parte dei casi se concordano non scrivono niente- ma se invece non concordano su quanto è scritto, c'è proprio lo spazio per scrivere le loro osservazioni. Mentre leggevo questo documento che ci hai mandato sulla lettura delle relazioni, mi sono proprio chiesta se questa non sia un'opportunità non soltanto per le adozioni, ma anche su altri fronti. (COP 4, ANNALISA)*

Il gruppo ha valorizzato l'esperienza come buona pratica che potrebbe essere adattata anche ad altri contesti e tipologie di utenza per garantire uno spazio di lettura in un posto tranquillo, da soli, per un tempo adeguato e attraverso uno strumento specifico raccogliere un commento della relazione da parte dei protagonisti del testo. Strutturare la raccolta per iscritto di quanto la persona vuole comunicare all'esterno del percorso, se da un lato può presupporre delle competenze di base della persona, dall'altro può diventare una modalità per monitorare la consapevolezza sulle proprie difficoltà e l'evoluzione dei percorsi.

7.2.5 L'identità dell'assistente sociale e la scrittura professionale

Un tema molto significativo di confronto che ha accompagnato la riflessione nel corso degli incontri, ma in modo particolare la fine del percorso, è ruotato attorno all'interrogativo: "*cos'è sociale nel lavoro dell'assistente sociale?*" ovvero "*qual è il cuore pulsante del nostro lavoro, della nostra identità professionale?*". E quindi: "*cosa riteniamo imprescindibile e caratteristico della scrittura dell'assistente sociale di una relazione sociale scritta?*".

Il confronto tra professionisti è scivolato spesso nella ricerca di risposte a queste domande per individuare - e a tratti rivendicare - l'identità della scrittura professionale. Il gruppo è andato costruendo una descrizione delle caratteristiche, convenendo che il riconoscimento del valore della scrittura professionale passa attraverso il riconoscimento della professione e delle competenze dell'assistente sociale. Lampante è il rischio, altrimenti, di "*aggrapparsi*" ad altri tipi di scrittura propri di altre professioni: come la scrittura di stampo burocratico, la scrittura legale, la scrittura medico-sanitaria. Condividiamo nel gruppo che se fatichiamo a scrivere e a definire qual è la scrittura propria dell'assistente sociale, allora forse è necessario ridefinire meglio i fondamenti della professione e valorizzarla maggiormente "*all'esterno*", restituendone il valore attraverso "*parole nuove*".

> *La scrittura ha proprio veramente tante sfaccettature... però accomuna il fatto di che cosa vogliamo andare a dire e che cosa vogliamo rappresentare della nostra professione. [...] Io ho fatto un gruppo di ragazzi sottoposti a procedimento penale in dieci incontri e poi abbiamo chiamato nelle scuole per portarlo e i ragazzi stessi mi dicevano: "Barbara, tu devi far capire che cosa fai, perché fai tanto, l'assistente sociale fa tanto" e quando viene restituito così è proprio bello. (COP 5, BARBARA)*

> *Tanti, tanti anni fa, le prime volte che si faceva il dizionario di servizio sociale, si riprendevano le singole parole per vederne il significato e condividerlo, perché sennò ognuno andava per i fatti suoi. Quello adesso mi sembra che c'è, però, come diceva la collega, dobbiamo imparare nuove parole che descrivono meglio quello che stiamo facendo, ma ancora di più bisogna forse concentrarsi sulla nostra identità per capire poi la nostra scrittura dove va a parare. (COP 5, FAUSTA)*

Da notare che la riflessione sull'identità professionale si inserisce, per altro, in un momento di particolare sollecitazione dell'azione professionale con l'entrata in vigore della cosiddetta Riforma Cartabia, come riportato nel precedente paragrafo (INS RIF).

Nel gruppo vengono individuate tre caratteristiche principali del ruolo professionale che si riflettono nella scrittura:

1. Costruire con altri e con la persona un "*quadro*" della situazione e "*aprire lo sguardo*", non concentrandosi solo su un aspetto particolare ("*un pezzetto*"), ma portando una lettura più allargata e complessiva.

> *Secondo me questa cosa qua ce l'abbiamo solo noi. Io posso dire che penso sia solo caratteristica degli assistenti sociali. Perché lo psichiatra, lo psicologo, il logopedista, il fisioterapista... ti dà la diagnosi e la prognosi; noi facciamo il quadro. Il quadro può essere: il quadro dipinto con una persona, o può essere un quadro che noi dipingiamo per altri, o può essere un quadro in cui vediamo solo il contorno e diciamo non è a fuoco, aiutatemi. Però io sento che questo è un valore aggiunto. [...] Le nostre relazioni hanno uno sguardo più allargato e complessivo, [...] il tipo di relazioni che facciamo noi apre lo sguardo, non si concentra su un pezzetto. (COP 7, FAUSTA)*

2. Portare una conoscenza del territorio per lo sviluppo di progettualità in collegamento con le risorse presenti.

A volte nelle progettualità, proprio perché io conosco il territorio e penso che il ruolo dell'assistente sociale sia proprio questo discorso del collegamento e delle relazioni con tutto il contesto informale e quello che sta fuori dal servizio; effettivamente poi nella stesura dei progetti effettivamente divento una che ha più voce in capitolo, proprio perché porto se vuoi più concretezza nella definizione di un progetto. (COP 2, PATRIZIA)

3. Creare connessioni, specie tra tutte le figure professionali presenti, e tenere insieme la rete della persona.

Io credo che il nostro lavoro sia di mettere in connessione tutti, è proprio questa la nostra potenza, mettere in connessione tutte le figure professionali, tenere insieme e portare avanti il progetto per il bene dell'utente. (COP 2, ROSSELLA)

7.2.5.1 Il riconoscimento professionale e la collaborazione con altri professionisti e istituzioni

Viene condiviso come il riconoscimento professionale dipenda in larga misura dal contesto in cui l'assistente sociale lavora e sia più faticoso laddove è richiesta un'integrazione socio-sanitaria con altre figure professionali.

Secondo me dipende anche tanto dall'area in cui si lavora. Per esempio nella tutela minorile il nostro ruolo viene riconosciuto a pieno, siamo noi le case manager del caso, tutti fanno sempre riferimento a noi. [...] Invece anche qui da noi le colleghe del Servizio mentale adulti riportano la stessa problematica che hanno illustrato le altre. Quindi in ambito prettamente sanitario [e socio-sanitario] come al SerD, laddove ci sono le cosiddette professioni forti, quindi i medici, noi siamo percepiti come la professione debole e c'è proprio una mancanza anche di conoscenza rispetto alla nostra professione e professionalità. (COP 2, SERENA)

Questa fatica si riflette anche nell'attività di scrittura, specie quando è richiesta la produzione di documentazione congiunta con professionisti di altre formazioni con la necessità di trovare occasioni di incontro tra linguaggi e punti di vista differenti. Più volte viene riportato l'esempio del linguaggio sanitario del medico psichiatra all'interno dei Centri Psico Sociali.

Lavorando coi professionisti più della sfera sanitaria bisogna sempre un po' tenere insieme, cercare di fare un lavoro unitario e unificato. Quindi spesso facciamo fare ai medici la prima parte, poi noi la risistemiamo insieme alla nostra, cercando di dare uno stesso stile, anche se poi i termini medici, come dicevi in prima battuta, sono ancora più impersonali rispetto ai nostri. [...] Ma cerchiamo di far coesistere due punti di vista che spesso sono tanto distanti tra di loro. (COP 2, ALICE)

La difficoltà di integrazione tra figure professionali interroga sulla propria consapevolezza di ruolo e sulla necessità di avere una solidità professionale per "*ristabilire*" confini ed equilibri di status, specie con figure professionali -socialmente- più affermate.

Rendersi conto di queste griglie mentali e costruirsi una propria certezza, secondo me, aiuta poi ad integrarsi e a ristabilire una certa parità professionale con quello che è il medico. [...] Nel momento in cui si è più consapevole di sé diventa poi più facile gestire i confronti e l'integrazione con le altre figure professionali. (COP 2, PATRIZIA)

Una domanda chiave condivisa da una partecipante è: "*chi sono io? cosa devo fare?*" che richiama alla propria identità, responsabilità e competenza.

> *A me aiuta molto pensare appunto alla specificità del mio ruolo "Chi sono io? Cosa devo fare? Qual è la domanda che la persona porta e che risposte posso dare io?" Da qui poi ognuno fa appunto il suo pezzo. La responsabilità rispetto alla cura, per esempio, la lascio ai medici e agli specialisti. (COP 2, ROSSELLA)*

In questo contesto sfidante la relazione può essere però un'occasione per ricercare la collaborazione con altri professionisti e comunicare la finalità di aiuto che guida la nostra azione come assistenti sociali.

> *Proprio pensando a quella relazione lì, ho proprio pensato che uno degli obiettivi delle relazioni scritte potrebbe essere quello di creare una buona comunicazione, una buona ricerca di collaborazione con altri operatori, sia assistenti sociali di altri uffici, sia specialisti, quindi psicologi, psichiatri... proprio perché appunto, stare in relazione vuol dire anche comunicare l'intenzione. (COP 7, ROSSELLA)*

Sopra tutto la riflessione sul riconoscimento della professione viene agganciata alla consapevolezza che riconoscere la professione dell'assistente sociale significa riconoscere i bisogni sociali e che -quindi- l'*empowerment* della professione comporti, in ultima istanza, l'*empowerment* dell'utente.

> *Mi colpiva il tuo intervento perché è come se l'empowerment del nostro utente, paziente, passi anche dall'empowerment della nostra figura, della nostra professione. Laddove abbiamo dei professionisti e una équipe che comprende quali sono anche le nostre potenzialità nel nostro ruolo, questo fa sì che ne beneficia la persona. (COP 2, JESSICA)*

Sulla collaborazione con altri enti e professionisti, nella stesura o condivisione di report di servizio sociale, vengono condivise fatiche importanti, specie nei rapporti dei servizi con l'Autorità Giudiziaria e con le Istituzioni Scolastiche.

Un primo aspetto è quanto venga sottovalutato, non solo da alcuni colleghi assistenti sociali, ma anche dagli "altri" lo strumento della relazione sociale. Una partecipante condivide la sensazione frequente che la documentazione inviata all'Autorità Giudiziaria non venga letta con attenzione.

> *A volte capita che sei in udienza, hai fatto la relazione e poi ti fanno le stesse domande perché la relazione non l'hanno letta o lo hanno fatto mentre pensavano ad altre cose... Mi fai venire per dirti le stesse cose che potevi leggerti, abbiamo perso tempo in due: tu che leggi e mi ascolti contemporaneamente e io che vengo qui... Quindi secondo me questa cosa del sottovalutare l'importanza della scrittura c'è davvero. (COP 8, ROBERTA)*

Viene poi condivisa un'ambivalenza nella collaborazione con soggetti esterni, come ad esempio gli avvocati: alcuni riconoscono il ruolo professionale e apprezzano il piano descrittivo delle relazioni, utile per gli elementi che portano.

Sono andata a fare un corso... gli avvocati civilisti quelli delle separazioni ci amano invece perché siamo molto più descrittivi di quello che fanno gli psicologi. In qualche maniera gli permette di usare anche un altro approccio presso i giudici, hanno più materiale... perché loro fanno anche un tipo di conciliazione e di mediazione e coordinazione genitoriale. Ecco, per cui quello che scriviamo noi è molto più utile, per cui questa cosa è interessante. Perché in qualche maniera chiede un'omogeneizzazione rispetto all'area giuridica dei servizi che gli dicono guarda che noi lavoriamo così e quindi si dà un'impronta più identitaria. (COP 8, FAUSTA)

Altri strumentalizzano quanto riportato nella relazione sociale. Questo comporta un'attenzione particolare a cosa viene inserito nella relazione affinché non venga ripreso dagli avvocati in altre sedi.

A volte io sono lì che dico: "Stiamo attenti a come scrivere perché quella parte lì non venga ripresa dagli avvocati". (COP 8, ANNALISA)

Nel confronto sulla collaborazione con la magistratura emerge un altro tema interessante: il diverso stile delle relazioni redatte da colleghi assistenti sociali o di altre professioni con ruolo di Consulente Tecnico d'Ufficio (CTU) all'interno del processo civile o penale.

FAUSTA Io ho visto anche nelle CTU un tipo di scrittura molto diversa dalla nostra, anche dagli psicologici che lavorano con noi e anche molto controproducente. Magari anche in linea con quello che dicevamo noi [come contenuti], ma con una modalità che hanno della CTU penale in cui ti convocano una volta e ti massacrano. Non danno mai una restituzione sugli aspetti positivi ed è finita lì.
ROBERTA Una relazione un po' impostata a risposta del quesito. Anche a livello visivo c'è il quesito e poi la relazione, come quasi un po' faccio il compitino, ti espongo. (COP 8, FAUSTA e ROBERTA)

Rispetto alla collaborazione con le Istituzioni Scolastiche viene condivisa la centralità del ruolo dell'assistente sociale nel porsi come mediatore della comunicazione tra i soggetti coinvolti. Nel merito della scrittura professionale le fatiche più importanti sono legate alla segnalazione, specie scritta, di situazioni di pregiudizio: il timore degli insegnanti e la necessità formativa e di accompagnamento sugli elementi da inserire nel documento.

In questo periodo stiamo avendo delle grandi fatiche a farci scrivere dalle scuole, scuole che in telefonata ci riportano le peggio cose dei bambini e poi le rare volte che scrivono invece scrivono la metà. [...] Quindi il senso di responsabilità, la paura delle maestre, perché noi abbiamo fatto anche dei corsi di formazione con le scuole proprio per rimandare quanto fosse importante invece la loro scrittura e cosa scrivere [...] e che elementi dare con la scrittura. (COP 5, BARBARA)

Le fatiche di relazione con la scuola vengono ricomprese nel confronto in un livello di complessità e competenza molto alto richiesto alla scuola: la difficoltà che abbiamo come operatori sociali a produrre documenti con elementi di concretezza e di valutazione rispetto alle situazioni di potenziale pregiudizio per i minori viene esasperata dal complesso ruolo di prossimità degli insegnanti e dalla differente formazione e preparazione al riguardo.

Il confronto si allarga poi a fatiche più generali nella relazione con la scuola; ad esempio rispetto alla collaborazione in presenza di un decreto del Tribunale per i Minorenni di affido all'ente. Viene riconosciuta poi una sfida comune tra operatori sociali e insegnanti nel relazionarsi con i genitori e

nell'essere sotto attacco e con un'immagine negativa. Questo dovrebbe richiamare all'importanza di un'alleanza e della costruzione di un lavoro congiunto in cui venga condiviso il carico di responsabilità.

> *Appena l'insegnante dice la minima, hanno paura che i genitori si rivolgano e sono pronti a portarli sui giornali. Quasi come noi assistenti sociali... e allora forse bisognerebbe cercare con gli insegnanti, con i presidi, con i docenti scolastici, un'alleanza in questo senso e suddividere la responsabilità e fare insieme, noi non siamo le segretarie della dirigente scolastica. (COP 5, ROSSELLA)*

7.2.5.2 La stesura del documento "Carta d'Identità sulla Scrittura Professionale dell'Assistente Sociale"

Il percorso di COP termina, come presentato nel paragrafo dedicato al percorso di COP, con la stesura di un documento. L'idea e il desiderio di elaborare un prodotto scritto parte dalla riflessione sulla necessità, la fatica e al contempo il desiderio di raccontare la professione.

Innanzitutto viene condiviso che abbiamo poco l'abitudine di raccontarci all'esterno e questo comporta che le persone non sappiamo cosa fa l'assistente sociale.

> *Io recentemente ho fatto degli incontri nelle scuole, i ragazzi hanno in mente cosa fa lo psicologo, cosa fa l'educatore, il medico, ma cosa fa l'assistente sociale? Ruba i bambini... e quindi abbiamo poco l'abitudine di raccontarci all'esterno e quindi scrivere per raccontarci all'esterno. (COP 5, ALICE)*

Il nostro lavoro arriva all'esterno attraverso le parole delle persone che abbiamo incontrato, quando riescono a raccontarsi nelle loro storie faticose.

> *Mi viene in mente che un utente con cui ho fatto una gran fatica i primi anni, una volta mi ha chiamato e mi ha detto guarda questo video, e sono andata a ricercarlo perché aveva fatto un video con la Caritas. In cinque minuti ha raccontato la sua vita davanti al video, una persona assolutamente difficile da raggiungere, ed è stato bravissimo e mi sono detta: "Mannaggia cinque anni di lavoro per farti dire queste cose, poi tu in cinque minuti hai deciso di raccontarle"... lui è stato carino, l'ha fatto per dire che si era fidato di alcune persone, tra cui l'assistente sociale. (COP 4, FAUSTA)*

Manca tuttavia la sicurezza professionale di essere in grado e poter raccontare all'esterno il nostro lavoro, ad esempio attraverso articoli, scientifici o divulgativi. Il gruppo riconosce che sarebbe invece un modo per far sentire la voce dei professionisti e raccontare la nostra identità e le nostre capacità.

> *Quando dobbiamo fare vedere all'esterno che cosa facciamo e scrivere un articolo, per esempio, è qualcosa che di solito è appannaggio di altre professioni. [...] Invece l'idea di poter scrivere all'esterno e far sentire la voce dell'assistente sociale che non è la burocrate o la ladra, sicuramente è una cosa importante proprio a livello di identità professionale. Io lo dico per esempio alle nuove colleghe: "siamo capaci di scrivere, non è solo la psicologa che fa e scrive, siamo capaci anche noi". [...] Quindi rendere visibile all'esterno quello che noi possiamo e sappiamo fare. (COP 5, BARBARA)*

L'idea della stesura di un documento nasce quindi dal desiderio di strutturare un confronto sull'identità professionale nella scrittura di servizio sociale, guidati da alcune domande sul tema, che possa generare "*una sorta di carta d'identità professionale*" che metta "*nero su bianco*" cosa caratterizza la nostra scrittura professionale.

> *Mi piacerebbe se si riuscisse a mettere due, quattro, cinque domande e provare noi a scrivere e a confrontare quello che abbiamo scritto l'uno dell'altro sull'identità. [...] Magari appunto l'articolo mi sembra una cosa lontana da me, però un lavoro sull'identità professionale... perché la scrittura professionale è esito dell'identità professionale, secondo me, che c'è, io sento che c'è, non so come dire, non mi sento confusa su quello che devo fare. [...] Allora una sorta di carta d'identità professionale che ci permette di mettere nero su bianco che cosa ci caratterizza come professionisti, anche nell'ambito della scrittura, magari guidata da alcune domande... (COP 5, FAUSTA)*

Parlando di scrittura emerge la necessità di avere qualcosa di scritto che racchiuda le riflessioni di ciascuno e così anche le riflessioni sviluppate in gruppo nel percorso. Come ricercatrice ho quindi preparato una traccia di domande, condivisa via mail e poi rivista all'interno di un incontro del gruppo, a cui poi ciascuno ha provato individualmente tra un incontro e l'altro a provare a rispondere. L'elaborazione delle domande guida e il relativo livello di astrattezza e concretezza è stata accompagnata dalla definizione della finalità del documento e dei potenziali destinatari, così come riportato più avanti nel testo. Le risposte sono state condivise con tutti i partecipanti e poi assemblate in un documento unico finale di gruppo a cura della ricercatrice.

L'identità professionale viene quindi esplorata attraverso quattro aree e domande guida che approfondiscono il tema attraverso differenti livelli tra definizione, principi professionali, attenzione alla metodologia e al processo di aiuto e strategie pratico-operative:

1. "*Identità e definizione 1A. Quali elementi identificano la pratica di scrittura di relazioni sociali da parte dell'assistente sociale? 1B. Qual è il valore della scrittura di relazioni sociali per l'assistente sociale?*"

2. "*Implicazioni etiche 2A. Quali principi professionali orientano e sostengono la scrittura professionale?*"

3. "*Implicazioni metodologiche 3A. Quali attenzioni metodologiche facilitano il processo di scrittura delle relazioni sociali?*"

4. "*Implicazioni operative 4A. Quali strategie pratiche e operative facilitano il processo di scrittura delle relazioni sociali?*"

Negli incontri finali i partecipanti hanno condiviso i propri vissuti durante il processo di scrittura individuale. Questi sono stati anche molto differenti tra chi ha prodotto un testo più di pensiero e rielaborazione critica, "*un lavoro di testa*":

> *Per me è stato soprattutto un lavoro di testa, nel senso che sono dovuta andarmi a riguardare anche tutti gli articoli [visti insieme] per farmi un'idea di come poi mettere giù i punti richiesti, non è stato semplice ecco, per me non è stato così immediato. (COP 7, ANNALISA)*

E chi più istintivamente, richiamando la pratica quotidiana, "*un lavoro di pancia*":

> *Per me invece è stato piuttosto un lavoro di pancia, anche se non è stato semplice, perché poi concettualizzare ciò che ogni giorno facciamo nella pratica operativa non è semplice, però io l'ho fatto di pancia, senza starci troppo a riflettere o a riguardare cose vecchie, libri, eccetera. (COP 7, SERENA)*

Nell'incontro in presenza svolto nel mese di settembre viene condivisa la bozza di documento finale in cui l'utilizzo della prima persona plurale richiama alla pluralità di voci presenti. C'è grande soddisfazione per il lavoro costruito insieme.

> *È bello che abbiamo fatto un percorso, [...] che riusciamo ad arrivare alla fine con qualcosa di concreto. Allora questo è il senso della scrittura. Sono proprio contenta di come è evoluto il gruppo, di come ci hai permesso di interagire dandoci spazio a tutti e per questo lavoro che hai preso tanti pezzi... quindi mi sono riconosciuta subito e ho anche riconosciuto gli altri che hanno messo il loro pezzetto che secondo me è proprio una bella fotografia della carta d'identità della scrittura del servizio sociale. (COP 8, FAUSTA)*

Viene apprezzato l'equilibrio tra aspetti teorici e concretezza pratica e, soprattutto, l'averlo prodotto "*tutti insieme*".

> *Io l'ho trovato un documento non solo con tanti dettagli teorici, ma veramente concreto. Si vede il lavoro che è stato svolto tutti insieme [...] Secondo me è importante che non è una cosa che nasce in sede accademica, che si basa comunque su teorie, ma nella pratica... (COP 8, JESSICA)*

Il valore viene riconosciuto in particolare nell'importante e imprescindibile legame con la pratica e i professionisti sul campo, pur con una base e una validazione teorica.

> *Qui si è fatto proprio un processo inverso, nel senso che si è fatto [il documento] partendo dall'esperienza, invece in università in Italia partiamo dai principi, dalla teoria per poi declinarla... comunque è difficile o comunque ti rendi conto che la realtà è completamente diversa. Però secondo me questa cosa è molto più funzionale per questo: chi fa questo documento è chi fa nella pratica. Ora bisognerebbe sempre partire dalla pratica perchè sì tu hai la tua competenza, saper scrivere, di gestione, l'organizzazione e va bene, ma devi partire da chi quella cosa lì la conosce più di te perchè ci lavora. Dobbiamo anche far arrivare questo che è una risorsa, tirar dentro chi quel lavoro lo fa e lo conosce. (COP 8, ROBERTA)*

Viene quindi condivisa la finalità del documento. Innanzitutto come "*carta d'identità*" viene sottolineato come sia un documento "*di principio*", importante per ridefinire internamente come comunità professionale la propria identità: "*è come cercare di ritrovarsi*" come professione.

> *Carta d'identità, interessante questa cosa. "Non ho più una carta di identità". Non so nei vostri tempi, ma nei nostri regolarmente abbiamo dovuto rifarla perché i ragazzi perdono la carta d'identità... E quindi è come cercare di ritrovarsi. (COP 8, FAUSTA)*

Viene riconosciuto poi un "*intento politico*" di trasformazione delle pratiche professionali a partire dalla definizione dell'identità, "*un manifesto quasi*".

> *Un manifesto quasi, perché ha sicuramente un intento politico... (COP 8, JESSICA)*

Alla soddisfazione per il testo prodotto si accompagna il desiderio di voler valorizzare il documento non solo a livello di sviluppo teorico, ma anche pratico nei servizi e con colleghi, per formazioni e confronti.

> *Magari potremmo pensare di fare uno workshop partendo da questa carta d'identità che secondo me è veramente ben fatta. Ovviamente ci sono dei concetti che abbiamo già detto, [...] però messo tutto insieme così è molto interessante. Quindi non lo so, si può pensare di non farlo finire in un cassetto, per la tua tesi, sì, in articoli, sì, all'ordine, sì, ma anche nei servizi, perché secondo me ci sono miei colleghi a cui farebbe bene leggerlo. (COP 8, LUIGI)*

Viene riconosciuto il potenziale valore per chi lavora nei servizi per mettere a fuoco gli aspetti importanti e ridare valore alla scrittura, e, inoltre, sia per chi lavora da tanto tempo ed è più radicato all'utilizzo di certe formule, sia per chi è in formazione per approcciarsi meglio alla professione.

> *Secondo me questo documento è preziosissimo, prezioso per chi operatore lo è già perché permette di mettere davvero a fuoco, di fermarsi e dirsi ok, ha davvero un valore la scrittura [...], come reminder per chi già lavora e ogni tanto si perde; dall'altra parte è utile anche per chi invece si sta approcciando a questa professione, già all'università, durante il tirocinio e si confronta con il mondo del lavoro. (COP 8, ROBERTA)*

Al gruppo sembra importante far arrivare la riflessione anche a chi è ai vertici nei servizi utilizzando il documento come strumento per far sì che venga riconosciuto e valorizzato il tempo dedicato alla scrittura professionale.

Infine, come ben descritto dalla citazione seguente, vengono individuati tre destinatari del documento: la comunità professionale; gli altri professionisti con cui lavoriamo e le persone tutte, sia che si rivolgono ai servizi come utenti sia i cittadini in genere.

> *Secondo me [i destinatari] sono tre soggetti differenti: uno è la comunità professionale e ne sono sempre più convinta; due, figure altre rispetto alla nostra professione, come giudici onorari o comunque altre professioni che intercettano il nostro lavoro; tre mi piace pensare comunque a un contenuto anche destinato a chi è rivolto, quindi alle persone, sia con cui interagiamo, quindi l'utenza, ma comunque anche persone comuni. (COP 7, JESSICA)*

CAPITOLO 8.

DISCUSSIONE DEI RISULTATI E CONCLUSIONI

8.1 La scrittura di Servizio Sociale e l'identità professionale

Questa ricerca ha esplorato il tema della scrittura di servizio sociale in relazione alle finalità d'aiuto della professione, confermando i principali riferimenti della letteratura.

La scrittura è "*centrale ma invisibile*" (Lillis, 2023, p. 6) nella pratica professionale e non gode di un adeguato riconoscimento come attività strettamente connessa al ruolo professionale. Gli assistenti sociali stessi, nei *focus group*, descrivono la scrittura come uno strumento importantissimo, ma riconoscono di non dedicarvi il giusto tempo, anche in ragione di una limitata sensibilità in tal senso da parte di responsabili e istituzioni committenti. Il commento ai dati di ricerca da parte del gruppo di *COP* evidenzia come questa difficoltà nasca, spesse volte, da una fatica personale dell'operatore a mettere dei confini, a tenere la "*bussola*" delle priorità e a fondare l'organizzazione del proprio tempo lavoro non solo sull'urgenza.

Nelle parole degli assistenti sociali e nei documenti presi in considerazione nella ricerca è stata rinvenuta inoltre un'alta variabilità di contesti, funzioni e modalità di scrittura (Bini, 2018). Nella *COP* i partecipanti hanno cercato di ricomporre questo quadro, ridefinendo il valore e l'identità della scrittura di servizio sociale, in stretta connessione con l'impegno professionale. A più riprese è emerso il rischio, con una variabile consapevolezza dei partecipanti, di snaturare la scrittura di *report* di servizio sociale, schiacciandosi su una scrittura di stampo burocratico, legale o medico-sanitario (Gagliardi, 2022).

Mentre la definizione dell'identità è spesso considerata centrale nella pratica e nella formazione al lavoro sociale, la scrittura è vista come marginale. Tuttavia, poiché il lavoro sociale è una professione "*intensiva nella scrittura*" (Lillis, 2023), ecco che la scrittura diventa un elemento chiave per l'espressione dell'identità e della pratica professionale che merita la giusta attenzione e riflessione. Il documento elaborato dalla *COP* - "*Carta d'Identità sulla Scrittura Professionale dell'Assistente Sociale*" - vuole essere un importante contributo in questa direzione e certifica la necessità di una profonda riflessione critica sullo strumento.

Quella della scrittura può allora diventare "*un'occasione per fare il punto*", un fondamentale momento di rielaborazione e di riflessione critica.

I dati di ricerca indicano inoltre uno stretto legame tra *report* e relazioni interpersonali: è opinione diffusa tra gli operatori che le fatiche connesse all'attività professionale e allo specifico processo di aiuto si riflettano nella relazione scritta di servizio sociale.

Un primo aspetto ricorrente è la sfida di una scrittura condivisa in équipe multiprofessionale, specie in collaborazione con psicologo e medico. La ricerca apre interrogativi su come far dialogare i diversi punti di vista, esplicitandone le rispettive competenze e utilizzando in modo coerente il linguaggio professionale. Un secondo tema è la difficoltà di collaborazione in rete con altri enti e servizi, che emerge in modo inequivocabile anche da alcuni stralci di *report* (Cfr. SSPSAN1, P.2).

Questo comporta in ultima analisi una necessità per gli assistenti sociali di avere maggior consapevolezza su come si effettua la valutazione professionale e su come la si trasmette alla persona e a terzi. D'altro canto il confronto nella *COP* ha fatto emergere la possibilità di allenare (non solo tecnicamente) la competenza di scrittura, sì in stretta connessione alla propria pratica professionale, ma al contempo trasversalmente all'andamento della singola situazione o alle circostanze del contesto organizzativo in cui il professionista si inserisce.

8.2 Il linguaggio utilizzato nei report di Servizio Sociale

Il tema del linguaggio è stato nel presente lavoro di ricerca ampiamente esplorato. I dati suggeriscono che questo è il tema più sentito dalla professione in riferimento all'attività di scrittura. Gli assistenti sociali si interrogano su quali parole utilizzare e allenano la propria capacità di dare una rappresentazione rispettosa e dignitosa della persona e della situazione. Riconoscono in particolare l'influenza del mondo sanitario sul linguaggio che utilizzano nei *report*. Emergono anche consapevolezze su come questo possa risultare problematico in campo sociale (Taylor e White, 2000).

La sfida del linguaggio emerge come partita ancora aperta anche dall'analisi documentaria effettuata. Qui vengono alla luce frequenti costruzioni retoriche orientate a sottolineare i problemi delle persone. La ricerca non chiarisce se queste rappresentazioni siano scelte consapevolmente dall'operatore, ad esempio per ottenere un risultato in termini di prestazione o accesso ad un servizio, o se siano parte di una modalità di scrittura automatica non consapevole. Al di là della concretezza degli elementi di realtà, i dati di ricerca interrogano su quali strategie l'assistente sociale utilizzi per decidere tra differenti versioni degli eventi, sulle conseguenti attribuzioni alternative di senso e sulla loro restituzione nella scrittura professionale (Taylor e White, 2000).

Un aspetto significativo sull'utilizzo del linguaggio emerge inoltre in riferimento alla relazione con la diversità: in particolare rispetto alla differenza culturale (Cabiati, 2020). Nell'analisi documentaria questo emerge come aspetto problematico di cui gli operatori sembrano avere, per lo più, scarsa consapevolezza. Il fattore interculturale viene sovente frainteso in relazione alle tematiche di discriminazione e violenza e, a volte, tenuto in scarsa considerazione, come è stato più volte sottolineato nella presentazione dei dati di ricerca. Tale dato rimanda a come la propria cultura di appartenenza emerga dal testo insieme alle proprie categorie di riferimento non solo professionali, ma anche personali.

Viceversa i dati della *COP* suggeriscono l'importanza di spostare lo sguardo sulle capacità e risorse presenti, nonostante i bisogni e le difficoltà. Solo uno sguardo incoraggiante e aperto alla speranza (MLPS, 2017; Raineri e Landi, 2023) può consentire che anche il testo scritto lavori in direzione dell'emancipazione e dell'*empowerment*. "*Fare davvero il proprio lavoro*" significa allora cambiare prospettiva e restituirla alla persona.

8.3 L'assessment professionale e il mito dell'oggettività

Nelle ricerche sul tema emerge come l'assistente sociale sia più un reporter che descrive e osserva fornendo un resoconto della pratica, che un valutatore o una persona che esprime punti di vista (Lillis e Leedham, 2024). Il dibattito sull'opportunità o meno di far sentire la voce dei professionisti nei testi scritti richiama alla necessità di legittimazione da parte degli interlocutori istituzionali.

Un aspetto su cui soffermare l'attenzione rispetto alla scrittura professionale è indubbiamente quello della costruzione del giudizio professionale (Corradini, 2018). Esiste infatti un ampio dibattito in letteratura su quali strumenti possano sostenere gli assistenti sociali nelle valutazioni che svolgono, e ci si chiede se e come sia possibile formulare giudizi, o esprimere pareri, il più possibile "*oggettivi*".

Nei Paesi anglosassoni è documentata una costante tensione alla ricerca di strumenti "*obiettivi*" che possano sostenere, talora persino sostituire, il giudizio professionale e l'inevitabile discrezionalità che porta con sé (Hughes e Rycus, 2006; White e Walsh, 2006). Da un lato il tentativo è quello di raggiungere una sempre maggiore validità e riproducibilità delle valutazioni, evitando il più possibile errori e incongruenze, specie nell'ambito delle valutazioni sulle competenze genitoriali. Dall'altro, in molti casi, questi strumenti diventano dei meri espedienti per difendere le opinioni degli operatori (e spesso gli operatori stessi) da possibili critiche o attacchi provenienti dall'esterno (Gillingham, 2006; Horwath, 2007). Come evidenziano alcune ricerche (De Bortoli et al., 2017; Corradini, 2018), il giudizio professionale è flessibile, consente di cogliere maggiormente la specificità dei casi e di tenere conto di fattori dinamici, ma risente inevitabilmente della soggettività degli operatori.

Parimenti il contenuto dei *report* non è mai completamente oggettivo in quanto, specialmente nel lavoro sociale, l'oggettività assoluta è filosoficamente irraggiungibile. Quando gli operatori sociali si esprimono lo fanno sempre attraverso il proprio punto di vista, muovendo dalle proprie idee, esperienze, formazione e cultura. Sul tema emerge un dibattito nella ricerca, sia all'interno dei *focus group* che della *COP*, che denota come il tema sia controverso e ancora in fase di definizione, almeno nella comunità professionale. Pretendere di essere oggettivi e neutrali è pericoloso e può rivelarsi controproducente. Spesso tuttavia prevale una logica difensiva che mira a proteggere la solidità e la correttezza delle valutazioni professionali. Gli operatori condividono il desiderio, ma anche la necessità, di essere "*inattaccabili*" e condividono delle strategie - come l'uso dei virgolettati per "*non interpretare*" - che rivelano la fallibilità di tale proposito.

Le relazioni di servizio sociale sono rappresentazioni di situazioni complesse, che comprendono non solo fatti accertati, ma anche atteggiamenti, emozioni e punti di vista di diverse persone, che cambiano nel tempo (CROAS, 2024). Qualsiasi rappresentazione dipende anche dal modo in cui è intesa da chi la rappresenta, specie se la realtà da descrivere è complessa (Taylor e White, 2000). Questo evidentemente non significa che il testo è scollegato dalla realtà o disancorato da elementi concreti, e neppure che contenga estemporanee opinioni o giudizi basati su un presunto comune buon senso. Le valutazioni professionali poggiano su riflessioni, competenze e strumenti specifici (CROAS, 2024). La relazione contiene sia elementi descrittivi, sia elementi valutativi (Pedroni, Malacrida, Turati, 2022): entrambi sono aspetti necessari ma distinti. Il dovere del Servizio sociale professionale consiste non tanto nell'essere oggettivo, quanto nell'essere attento a riportare i contenuti, specificando su quali osservazioni e riflessioni si basano. Inoltre, la complessità della realtà sociale richiede che nel testo si dia conto di differenti e molteplici punti di vista così che chi legge possa cogliere i fatti, ma anche i significati attribuiti a questi fatti, tanto da chi scrive quanto da chi ne è direttamente interessato (Raineri e Landi, 2023).

Anche la presente ricerca restituisce che è necessaria una consapevolezza più diffusa sul fatto che qualsiasi sguardo ha dei limiti e che ogni professionista ha il dovere di non presentare le proprie valutazioni come verità indiscutibili (Weiss-Gal, Levin e Krumer-Nevo, 2014; Fook, 2016; Thompson, 2016; Krumer-Nevo, 2020).

8.4 Tra potere e responsabilità nella scrittura professionale

Il tema del potere è centrale nella letteratura presa in considerazione (Fook, 2016; Healy, 2022). I dati di questo lavoro di ricerca, in linea con i contributi sul tema (Raineri, 2022), evidenziano che gli operatori non si riconoscono un potere professionale e non lo nominano frequentemente, né serenamente. I partecipanti alla *COP* in particolare preferiscono il concetto di responsabilità a quello di potere. Al tema sembra essere associato un *bias* significativo: come operatore non sento di avere potere ma lo riconosco se "*lo guardo da fuori*", pensando ad esempio ai colleghi di altri servizi. Su questo sembra significativa l'influenza di una immagine professionale controversa e di una latente dinamica difensivista della professione nei confronti dell'utenza e della cittadinanza in genere. Portare uno sguardo critico sulle pratiche professionali degli assistenti sociali può sembrare un movimento di "*professional blaming*", al contrario, interrogarci come professione sulle pratiche professionali apre la possibilità non solo al riconoscimento dell'eventuale errore, ma anche a logiche riparative e costruttive per sostenere un utilizzo del potere professionale a favore dell'aiuto. La letteratura (Krumer-Nevo, 2020; Sanfelici, 2024) invita a trovare una strada per muoversi dalla preoccupazione sul riconoscimento della professione alla ricerca di strategie e modalità per narrare e comunicare il proprio ruolo.

Lo scarso riconoscimento del proprio potere professionale sembra essere accompagnato per lo più ad una mancata consapevolezza sugli esiti oppressivi che il testo può avere e su come il potere e la discriminazione abitino le storie di vita delle persone e le mura dei servizi sociali stessi. Nei *focus group*, ad esempio, la necessità di una lettura esterna prima dell'invio è ritenuta importante per controllare che il testo sia comprensibile e corretto, non tanto per valutare se è rispettoso delle persone coinvolte o se esprime su queste giudizi di valore degradanti e svalutanti. I dati di ricerca sembrano suggerire la necessità per la comunità professionale di un approfondimento teorico, ma ancor più sul campo, delle connessioni tra potere e ruolo professionale, in particolare in riferimento alla scrittura di report di servizio sociale.

8.5 Quale partecipazione nella scrittura di report di Servizio Sociale?

Un importante interrogativo che rimane aperto alla luce dei risultati della ricerca concerne il grado di partecipazione possibile delle persone che si rivolgono ai servizi sociali nella stesura dei report che li riguardano.

Innanzitutto emerge un panorama variegato rispetto al tema della restituzione e lettura del *report*. Questo, in relazione alle opinioni sul diritto di accesso agli atti, sembra generare posizionamenti simmetrici nella professione: il fatto che la persona abbia accesso al *report* in un momento successivo alla sua redazione da parte dell'assistente sociale è motivo riportato dai partecipanti alla ricerca sia per condividere il testo che per non farlo. Questa evidenza suggerisce che la scelta del professionista non è tanto, o solo, legata a circostanze e fattori contestuali (caratteristiche della persona, procedure del contesto organizzativo, tempo a disposizione...); bensì è una scelta di campo etico-deontologico, ma anche metodologica. La trasparenza e la valorizzazione del contributo delle persone (CNOAS, 2020) deve essere il valore su cui costruire una relazione collaborativa e di fiducia, anche rispetto alla scrittura professionale (Roose et. al., 2009; Raineri e Landi, 2023).

Ecco che la condivisione del report da parte dell'assistente sociale che scrive - e non dell'avvocato, ad esempio - diventa un momento di comunicazione della valutazione e di dialogo tra punti di vista. Anche la scelta del momento assume rilevanza rispetto alla funzione professionale, se a scopo informativo come passaggio successivo all'invio, o altrimenti con finalità sostanziali, come nei casi in cui sia volta a raccogliere il punto di vista della persona e a porlo in dialogo con quello del professionista.

Rispetto al tema della condivisione, dai dati di ricerca viene alla luce un'importante questione etica. Più volte è emerso nelle parole dei partecipanti come la mancata condivisione del report sia giustificata da un'incapacità o da una mancanza delle persone di cui si scrive di comprendere o di reagire adeguatamente. Solo nella *COP* si fa spazio uno sguardo più autocritico che sa riconoscere come la responsabilità sul processo di scrittura è - sempre - nelle mani dell'operatore: il più delle volte la condivisione del testo non avviene per mancanza di tempo, di consapevolezza o di competenza, o a tutela del professionista stesso o di altri soggetti.

Dai dati raccolti, la partecipazione all'interno del processo di scrittura risulta un'esperienza ancora molto limitata, sperimentata solo da alcuni operatori sociali per qualche specifica situazione. D'altra parte è vivo l'interesse sul tema e si fanno specifici gli interrogativi su come poter

concretamente scrivere assieme alle persone i *report* di servizio sociale. L'assenza di firme da parte delle persone di cui si parla, unita al silenzio circa le modalità di condivisione o lettura del report emerge dall'analisi documentaria come chiaro segnale di una strada ancora lunga per arrivare ad una scrittura diffusamente ispirata dai principi della partecipazione.

Un ulteriore aspetto critico circa le opinioni e i vissuti dei partecipanti riguardo al tema della scrittura condivisa si sostanzia nella tendenza comune di ricercare limiti e ostacoli alla partecipazione, elencandone le fatiche in quelli che poi vengono riconosciuti come casi limiti ed eccezioni. La partecipazione sembra essere vista come opportunità possibile e fruttuosa solo limitatamente a specifici strumenti, progettualità e sperimentazioni virtuose. Fatica ad entrare come concetto operativo per modulare - relazionalmente in una logica di reciprocità - la propria pratica e scrittura per meglio aiutare le persone e gli operatori stessi.

8.6 Implicazioni etiche

La letteratura invita gli assistenti sociali a ricercare una scrittura etica fondata sui valori della professione (Taylor, 2008; McDonalds et. al. 2015). Questo lavoro ha sollecitato il confronto sulla dimensione etica che ha guidato, in particolare, il percorso di *COP*. Rispetto all'interrogativo sulla possibilità di un intento emancipatorio nella scrittura, è da evidenziare il rischio di un potenziale effetto *priming* che può aver sollecitato una conferma in tal senso. D'altra parte la prima fase di ricerca con i focus group e l'analisi documentaria ha ribadito la necessità di individuare una postura etica comune nella scrittura che vada al di là delle dichiarazioni di principio. La ricerca nel suo complesso arriva a rilevare infatti una difficoltà metodologica a dare riconoscimento nella pratica a questi valori e a tradurre operativamente l'intento emancipatorio, spesso offuscato o appesantito da *bias* o pregiudizi diffusi su cosa realmente sia.

Il rispetto per le persone, l'integrità professionale, l'impegno verso la giustizia sociale e l'*empowerment* sono i valori più sollecitati dalle parole e dai testi dei partecipanti alla ricerca. Emerge come forte l'urgenza di restituire l'umanità delle persone all'interno della documentazione di servizio sociale.

I risultati di ricerca ci mettono davanti all'evidenza che la scrittura è la cartina tornasole della postura etica e deontologica. Un esempio in tal senso è la pratica riportata nella *COP* di omettere nel report gli aspetti più controversi legati alle valutazioni professionali o alle progettualità per salvaguardare la relazione di fiducia con la persona. Il timore di scrivere e di riportare "*nero su bianco*" le difficoltà ci parla della fatica, come operatori, nel mettere parola sulle fatiche ed esplicitare in modo accessibile e accettabile le valutazioni, per il bene della persona.

I dati suggeriscono che è necessaria una maggiore consapevolezza sulle ripercussioni in termini di decisioni assunte che il testo può avere sul destinatario del *report*, come ad esempio sull'Autorità Giudiziaria o su un altro servizio. Ancor più è necessario un pensiero attento e critico sulle importanti ripercussioni che il *report* ha sul destinatario finale di quel testo, che è sempre la persona o famiglia protagonista. Questo spostamento nella percezione dei destinatari sembra essere fondamentale per far sì che il processo e il prodotto di scrittura siano realmente connessi con il processo e la finalità di aiuto. Solo l'attenzione al rispetto dei principi etico-deontologici anche nella scrittura professionale può sostenere una pratica operativa realmente votata all'*empowerment* e all'emancipazione delle persone dai problemi di vita che attraversano.

Un tema etico-deontologico significativo è legato all'obiettivo del report. La costruzione del testo da parte dell'autore è guidata dalla finalità che l'operatore ha in mente di voler raggiungere e chiama

in gioco le tecniche di persuasione e di retorica per confezionare il quadro in cui dipingere fatti e valutazioni. La questione etica sorge quando il perseguimento di questo obiettivo - come ad esempio far ottenere un contributo economico alla persona - diventa più importante della più ampia finalità di *empowerment* propria del ruolo professionale. Ecco il rischio che la scrittura diventi un espediente strumentale e perda la potenzialità di narrazione e ri-narrazione delle storie di vita che tenga conto del dolore, della resistenza e del sapere delle persone (Krumer-Nevo, 2020).

8.7 Implicazioni pratiche

La ricerca è iniziata "*con un problema pratico*" (Dodd ed Epstein, 2012, p. 8) - come scrivere i report di servizio sociale - e ha voluto enfatizzare "*le applicazioni pratiche immediate da parte dei ricercatori professionisti*" coinvolti, tenendo conto "*delle priorità etiche del professionista che avvia lo studio*" (Dodd ed Epstein, 2012, p. 5). La conoscenza generata attraverso la ricerca basata sulla pratica non è stata così separata dal contesto di campo e dai professionisti da cui è stata ricavata, anzi è destinata a essere plasmata e a servire direttamente i professionisti che vi hanno contribuito, la comunità professionale tutta e, in fin dei conti, soprattutto le persone che si rivolgono ai servizi sociali.

La descrizione del percorso di *COP* in particolare ha evidenziato come si sia prodotto un impatto diretto in termini di apprendimenti e riflessioni nei partecipanti al processo. I partecipanti sono riusciti ad assimilare i risultati della ricerca e hanno potuto iniziare a inserirli nelle pratiche e nelle politiche dei loro contesti di lavoro (Humpreys & Kertesz, 2013). Questa è la più forte garanzia che sia possibile e reale il cambiamento di pratiche operative che si ritengono disfunzionali e che i risultati di ricerca già siano in viaggio nelle pieghe delle possibilità concrete di scrittura.

Le implicazioni pratiche del presente lavoro poggiano sulle necessarie premesse teoriche che risultano ancora più necessarie per fornire gli strumenti concettuali utili a guidare il pensiero e l'azione in una direzione critica, anti-oppressiva e relazionale. Questa ricerca testimonia il potere delle teorie per decodificare la pratica e andare alla radice profonda delle categorie che guidano e sono guidate dall'agire. Ecco la necessità non solo di condividere con altri operatori riflessioni, modalità e strategie per una scrittura più rispettosa dei principi etico-deontologici e metodologici, ma anche di approfondire lo studio dei paradigmi, formarsi sui modelli e contribuire alla sperimentazione di pratiche critiche nel proprio quotidiano. Questo si deve accompagnare ad un'apertura dei contesti organizzativi a pratiche innovative e relazionali che sappiano sposare l'anima anti-oppressiva nel profondo, abbandonando logiche difensive e burocratizzanti e facilitando il cambiamento (Allegri e Sanfelici, 2023).

8.8 Sviluppi futuri

Il tema di ricerca esplorato presenta numerose potenzialità di sviluppi e approfondimenti futuri. Un primo limite a cui sarebbe necessario rispondere è legato alla difficoltà di accesso alla documentazione di servizio sociale, in particolare nell'area del lavoro sociale con adulti in cui le pratiche di registrazione vengono ritenute inadeguate (Kuorikoski, 2024) e nell'area minori in cui i *report* contengono dati particolarmente sensibili (Lillis et. al, 2023). È importante per lo sviluppo della professione continuare nel tentativo di raccogliere dati di ricerca tramite le cartelle sociali e la documentazione di servizio sociale, per analizzarne la scrittura e le rappresentazioni che ne emergono.

Uno sviluppo futuro significativo può inoltre essere legato alle differenti aree di lavoro dell'assistente sociale nel contesto italiano e alle specificità della scrittura per specifiche aree di utenza. Significativa è la sfida di valutazione delle competenze genitoriali e di restituzione all'Autorità Giudiziaria tramite il testo scritto a cui sono chiamati gli operatori dell'area minori. D'altra parte rimane meno esplorata, anche alla luce di una scarsa risposta dei partecipanti, la scrittura nell'area di lavoro con adulti per cui emerge uno scarso interesse verso il tema e una produzione più ridotta di documentazione.

Il più forte limite di questa ricerca è non aver raccolto il punto di vista delle persone direttamente interessate sui documenti che vengono prodotti su di sé. Come già riportato, questo non è stato possibile per la natura esplorativa della ricerca. La relazione sociale scritta è - ancora - vista come uno strumento tecnico nelle mani dell'operatore e c'è scarsa o assente consapevolezza diffusa su quando l'assistente sociale scrive e perché. Se si stanno facendo tentativi concreti da parte della comunità professionale per comunicare alla cittadinanza l'attività di scrittura del servizio sociale (CROAS, 2024), possiamo immaginare che una maggiore conoscenza sul tema sarà possibile quando il *report* entrerà più "prepotentemente" come parte integrante dei processi di aiuto.

Ecco che allora una *Community of Development* (Wilken et. al., 2021) potrà essere il luogo per uno sviluppo sistematico di pratiche innovative, specie rispetto alla scrittura partecipativa, con un monitoraggio del processo di apprendimento e una valutazione degli esiti. La dimensione pratica e di ricerca-azione sosterrà la continua riflessione sull'identità professionale nella scrittura di servizio sociale, sul senso e il valore della scrittura e sul grado di partecipazione possibile e necessario nei processi di aiuto di servizio sociale.

È doveroso, infine, citare la necessità di esplorazione riguardo all'impatto che avranno nella scrittura dei report di servizio sociale le tecnologie ricadenti nella definizione di intelligenza

artificiale, in particolar modo i modelli di linguaggio ad apprendimento automatico. È verosimile immaginare che la diffusione di questi strumenti già impatta, e ancor più prepotentemente lo farà in futuro, su tutti gli aspetti presi in esame nella ricerca, con sviluppi ancora imponderabili e non documentati. Sarà necessario guardare alle potenzialità e alle incognite dell'utilizzo dell'AI da una prospettiva critica anti-oppressiva e relazionale. Si determinerà così un impegno a monitorare i processi e i risultati del potere generativo e ri-combinatorio di queste tecnologie con il necessario spirito critico e umano.

Vorrei dedicare qualche riflessione finale alle potenzialità di sviluppo della riflessione teorica e di ricerca allargando la cornice teorica ai contributi della letteratura decoloniale (hooks, 1989, 1990). Se la letteratura postcoloniale ci aiuta ad analizzare come i report e le categorie professionali producono *othering* e quali linguaggi riproducono gerarchie (Guha et. al. 2002; Curti, 2019), i contributi a partire dalla prospettiva della studiosa femminista bell hooks, oltre alla critica del discorso, possono portare a ridisegnare i generi e i codici della documentazione professionale, ovvero creare altri spazi di parola accanto (o in alternativa) al report. Non possiamo infatti limitarci ad affermare, come studiosi e come professionisti del sociale, che "dare voce" all'utenza dentro i generi e i registri della scrittura istituzionale sia emancipatorio di per sè. Se la prospettiva della persona di cui si scrive entra nel testo come citazione selezionata e rifrasata, la scena resta quella dell'Altro che parla nella lingua dell'istituzione, non da un luogo proprio (hooks, 1989). Ne discende un'esigenza metodologica e al contempo etica: passare dalla rappresentazione alla co-autorialità e all'autorizzazione del parlare (scelta del registro, del medium, del contesto di circolazione), a partire dalla consapevolezza che la lingua non è mai neutra e che non basta dare parola "all'oppresso", occorre allargare i margini (hooks, 1990) della ricerca e della pratica professionale.

8.9 Riflessioni conclusive

Riconosco nella ricerca una grande potenzialità per lo sviluppo teorico, professionale e personale. Tenere insieme una così concreta pratica professionale come la scrittura con i più ampi quadri di riferimento teorico e metodologico restituisce una portata "adrenalinica" alla tensione verso la conoscenza e l'analisi, ma anche verso l'azione e la trasformazione del reale. Il disegno di ricerca e le fasi che ne sono derivate hanno sfidato la capacità di dialogare con la comunità professionale, di tenere alto e vivo lo spirito critico, di pensare fuori dagli schemi e allo stesso tempo di stare nella realtà concreta delle storie e delle fatiche professionali. Un allenamento a uno sguardo incoraggiante e aperto alla speranza è entrato nelle corde della scrittura anche del presente testo, in una matrioska di livelli di scrittura e rappresentazione.

Mi arrivano tra le dita delle urgenze e delle prospettive da dichiarare a gran voce alla comunità accademica e professionale.

Innanzitutto la necessità di far sentire la voce dei professionisti dell'aiuto, di svelare il posizionamento e il sapere degli assistenti sociali sulla complessità umana e di restituire il sapere derivato dall'esperienza delle persone che si rivolgono ai servizi sociali. Parlare, comunicare, narrare, scrivere.

Poi valorizzare l'opportunità unica che la scrittura offre: sviluppare un pensiero dialogico attraverso uno sguardo decentrato che guarda - con una giusta distanza e vicinanza - sé e gli altri.

Ancora la potenzialità anti-oppressiva della scrittura che, come un grimardello critico, può mettere in discussione e scardinare logiche managerialiste, efficientiste e vuote del welfare. La scrittura per la sua caratteristica di permanenza e misurabilità è uno strumento chiave per interrogarsi sul modello di welfare e di politiche sociali di cui come professione si vuole essere parte. Potrà mutare lo scenario in cui è richiesta l'azione professionale, ma il fatto che la scrittura sarà sempre necessaria nel servizio sociale è garanzia che interrogarsi su come scrivere con un'attenzione relazionale e anti-oppressiva sarà sempre attuale.

Su tutto questo, l'enorme potere del linguaggio - e della scrittura come forma permanente del linguaggio - di dire sempre più di quello che l'autore intende, un potere di svelamento che riesce sempre ad andare al di là delle intenzioni. Un faro di analisi da dirigere innanzittutto verso sè stessi per interrogarsi sulla portata di quello che si scrive e andare a fondo dei significati delle nostre parole ed espressioni. Nelle conclusioni di una tesi dottorale sulla scrittura professionale di servizio sociale, è allora importante evocare il potere della poesia e dell'arte di far sgorgare intuitivamente e

allusivamente i significati profondi. Questo potere è da ritrovare, ma è sempre insito nel linguaggio, tanto più se professionale. È qui infatti che lo strumentario tecnico del linguaggio professionale, "scarnificando" la lingua, fa emergere con ancor più vividezza i discorsi inconsci e gli immaginari di riferimento; quei significati profondi che raccontano della comune radice umana.

BIBLIOGRAFIA

ACCETTULLI A., ONOFRIO L., TACCANI P. (2004). *La comunicazione scritta tra Servizi Sociali e Autorità Giudiziaria* Roma: Carocci Faber.

ALDRIDGE, J. (2015). *Participatory research. Working with vulnerable groups in research and practice*. Bristol, Policy Press.

ALLEGRI, E. & SANFELICI, M. (2023) *L'approccio Anti-Oppressivo nel Servizio Sociale: teoria in azione*. In La Rivista di Servizio Sociale, 1, 10-21.

ALTER, C., & ADKINS, C. (2001). *Improving the writing skills of social work students*. Journal of Social Work Education, 37(3), 493-505.

ALTER, C., & ADKINS, C. (2006). *Assessing student writing proficiency in graduate schools of social work*. Journal of Social Work Education, 42(2), 337-354.

AMES, N. (1999). *Social Work Recording* In Journal of Social Work Education, 35(2), 227-237.

AMES, N. (2019). *Readability, suitability, and writing for clients with limited literacy skills*. Journal of Social Work, 19(5), 614–628.

AMMINISTRAZIONE PER LE ATTIVITÀ ASSISTENZIALI ITALIANE E INTERNAZIONALI (AAI) (1950). *Il Servizio Sociale sue basi tecniche e relazioni con altri settori* In Social Casework, 10.

ARCHER, M.S. (2003). *Structure, agency and the internal conversation*. Cambridge University Press.

ARENDT, H. (2004) *Vita activa*. Milano, Bompiani.

ARNSTEIN, S. R. (1969). *A Ladder Of Citizen Participation*. In Journal of the American Institute of Planners, *35*(4), 216–224.

AROSIO, L. (2010*). L'uso dei documenti* in DE LILLO, A. (a cura di) *Il mondo della ricerca qualitativa*. Torino, UTET Università.

AROSIO, L. (2013). *L'analisi documentaria nella ricerca sociale. Metodologia e metodo dai classici a internet*. Milano, Franco Angeli.

ATKINSON, P & COFFEY, A. (1997) *Analysing Documentary Realities* in Silvermann D. (ed.) *Qualitatative research: Theory, Method and Practice*. London: Sage, 45-62.

BAINES, D. (eds) (2007). *Doing Anti-Oppressive Practice: Building Transformative Politicized Social Work*. Halifax: Fernwood.

BAKER, P. (2010). *Sociolinguistics and corpus linguistics*. Edinburgh: Edinburgh University Press.

BANKS, S. & NOHR, K. (eds) (2014). *L'etica in pratica nel servizio sociale. Casi e commenti in prospettiva internazionale*. Trento: Erickson.

BARTHES, R. (1981). *Lezione. Il punto sulla semiotica letteraria*. Torino: Einaudi.

BECKER, S., BRYMAN, A., & FERGUSON, H. (Eds) (2012). *Understanding research for social policy and social work. Themes, methods and approaches*. Bristol, Policy Press.

BERGER, P.L. e LUCKMANN, T. (1969). *La realtà come costruzione sociale*. Bologna: Il Mulino

BICHI, R. (2007) *La conduzione delle interviste nella ricerca sociale*. Roma: Carrocci Editore.

BINI, L. (2018). *Documentazione e servizio sociale. Manuale di scrittura per gli operatori*. Roma, Carocci Faber.

BISOGNO, P. (1979). *Teoria della documentazione*. Milano, Franco Angeli.

BORTOLI B. & FOLGHERAITER F. (2002). *Voce «Empowerment»* In Lavoro sociale, 2(2), 273 – 281.

BOXALL, K., MCKENZIE, V., HENDERSON, G., AISHATH, S., MAZZA, D. (2018) *Reimagining social work case studies: a social work—creative writing collaboration* In Social Work Education 37(7), 881-894.

BRADT, L., ROOSE, R., BOUVERNE-DE BIE, M. & DE SCHRYVER, M. (2011). *Data Recording and Social Work: From the Relational to the Social*. British Journal of Social Work, 41, 1372–1382.

BRAUN, V. & CLARKE, V. (2006) *Using thematic analysis in psychology*, Qualitative Research in Psychology, 3(2), 77-101.

BRYMAN, A. (2012). *Social Research Methods*. Regno Unito: OUP Oxford.

BURKE, E. M. (1968). *Citizen Participation Strategies*. Journal of the American Institute of Planners, 34(5), 287-294.

BUTLER, J. (1999). *Gender Trouble. Feminism and the Subversion of Identity*. Routledge Inc.

CABIATI, E. (2015). *Gli assistenti sociali in child protection: cosa pensano, cosa fanno, come stanno. Un'indagine in Lombardia*. Trento, Erickson.

CABIATI, E. (2020*). Intercultura e social work. Teoria e metodo per le relazioni di aiuto*. Trento: Erickson.

CABIATI, E. & FOLGHERAITER, F. (2016). *Oltre la "non direttività": il Metodo relazionale nel Lavoro sociale* In Riflessioni Sistemiche, 14, 166-174.

CALVINO, I. (2012). *Lezioni americane* Italia: Mondadori.

CALCATERRA, V. & RAINERI M.L. (2016). *Lavorare relazionalmente. Analisi del caso di Lisa e Giovanni* In Lavoro Sociale, 16, 135-154.

CALCATERRA, V. & RAINERI, M. L. (eds) (2021). *Tra partecipazione e controllo. Contributi di ricerca sul coinvolgimento di bambini e famiglie nei servizi di tutela minorile*. Trento: Edizioni Centro Studi Erickson.

CAMARLINGHI, R., D'ANGELLA, F., OLIVETTI MANOUKIAN, F., SCHIAVI, P., MAGNANI, M. (*eds*) (2012) *Raccontare oggi il lavoro sociale. Inserto del mese* in Animazione Sociale (263) pp. 40-86 Torino: Gruppo Abele.

CAPELLO, C. (1999). *Dal colloquio al testo*. Torinco: UTET Università.

CAPOUS-DESYLLAS, M., BROMFIELD, N. F., NAVA, A. & BARNES, B. (2021).*Teaching Note—Strategies for Enhancing Writing Among First-Generation Social Work Students: Reflections on the Use of Peer Writing Mentors* In Journal of Social Work Education, 57(1), 189-196.

CARDANO, M. (2011). *La ricerca qualitativa*. Bologna: Il Mulino.

CARNEY, D. (2017). *A Word After a Word After a Word Is Power: The Thesis and the Imperative of Social Work Writing* In Smith College Studies in Social Work, 87(4), 324-327

CARNEY, D., and M. A. KONCEL. (1994). *Efficacy in Social Work Writing*. Massachusetts (Boston), ERIC Institute of Education Sciences.

CASCONE, C., ARDESI, S., & GIONCADA, M. (2017). *Diritto di famiglia e minorile: per operatori sociali e sanitari*. CEDAM/Wolters Kluwer.

CASELLI, M. (2005). *Indagare con il questionario: introduzione alla ricerca sociale di tipo standard*. Milano, Vita e Pensiero.

COCKER, C. & HAFFORD-LETCHFIELD, T. (2014). *Rethinking AntiDiscriminatory and Anti-Oppressive Theories for Social Work Practice*. New York, Palgrave Macmillan

COMUNE DI MILANO - Direzione Politiche Sociali Area Territorialità (2021). *Linee di indirizzo per la realizzazione di indagini sociali e psico-sociali nella città di Milano*. Milano.

CONNERY, M.F. (1957). *Criteri per una registrazione efficace* In Collana di servizio sociale. Quaderno n. 1. Roma: Carrocci Editore.

CONSIGLIO NAZIONALE DELL'ORDINE ASSISTENTI SOCIALI (CNOAS) (2020). *Codice Deontologico Dell'Assistente Sociale*. . Scaricabile al link (ultimo accesso 31.07.2025): *https://cnoas.org/wp-content/uploads/2020/03/Il-nuovo-codice-deontologico-dellassistente-sociale.pdf*

CONSIGLIO NAZIONALE DELL'ORDINE ASSISTENTI SOCIALI (CNOAS) (2023). *Riforma cartabia - Decreto legislativo 149/2022 – L. 206/2021- sintesi degli articoli di interesse per il servizio sociale professionale e osservazioni sulla norma*. Scaricabile al link (ultimo accesso 31.07.2025): *https://cnoas.org/wp-content/uploads/2024/01/Riforma-Cartabia-02-1.pdf*

CONSIGLIO REGIONALE DELL'ORDINE ASSISTENTI SOCIALI (CROAS) LOMBARDIA (2023). *Linee di indirizzo per assistenti sociali relative alla protezione giuridica delle persone prive in tutto o in parte di autonomia in applicazione della legge 6 del 2004*. Scaricabile al link (ultimo accesso 31.07.2025): *https://ordineaslombardia.it/wp-content/uploads/2024/07/Linee-di-indirizzo-per-assistenti-sociali-su-amministratore-di-sostegno-2023.pdf*

CONSIGLIO REGIONALE DELL'ORDINE ASSISTENTI SOCIALI (CROAS) LOMBARDIA (2024). *Le relazioni scritte del Servizio sociale negli interventi per la protezione di bambine/i e ragazze/i*. Scaricabile al link (ultimo accesso 31.07.2025): *https://ordineaslombardia.it/wp-content/uploads/2024/06/Le-relazioni-sociali-scritte_mag2024.pdf*

CORBETTA, P. (1999). *Metodologia e tecniche della ricerca sociale*. Bologna, Il Mulino.

CORRADINI, F. (2018). *L'assessment nel servizio sociale. Metodi relazionali di valutazione e indagine sociale con i minori e le famigli*e Trento: Erickson.

CORRIGAN, P. & LEONARD, P. (1978). *Social Work Practice Under Capitalism. A Marxist Approach*. Springer

CRUTCHFIELD, J. & WEBB, S. L. (2020). *How colorist microaggressions have eluded social work: A literature review*. Journal of Ethnic & Cultural Diversity in Social Work, 29(5), 341-361.

CUMMING, S., FITZPATRICK, E., MCAULIFFE, D., MCKAIN, S., MARTIN, C. & TONGE, A. (2007). *Raising the Titanic: Rescuing Social Work Documentation from the Sea of Ethical Risk*. Australian Social Work, 60(2), 239-257.

CURTI, L. (2019). *La voce dell'altra: scritture ibride tra femminismo e postcoloniale*. Milano, Mimesis.

D'ADDA, L. (1999). *Gli strumenti professionali dell'assistente sociale nel contesto dell'indagine dell'autorità giudiziaria* In Rassegna di Servizio Sociale n. 4.

DAL PRA PONTICELLI, M. (1987). *Lineamenti teorici di servizio sociale*. Roma: Astrolabio.

DALRYMPLE, J. & BURKE, B. (2006). *Anti-oppressive Practice: Social Care and the Law*. Maidenhead, Open University Press.

DE BORTOLI, L., OGLOFF, J., COLES, J., & DOLAN, M. (2017). *Towards best practice: combining evidence-based research, structured assessment and professional judgement*. In Child & Family Social Work, 22(2), 660-669.

DE CERTEAU, M. (2005). *La scrittura dell'altro*. Milano, Raffaello Cortina.

DE LILLO, A. (eds) (2010) *Il mondo della ricerca qualitativa*. Torino, UTET Università.

DE LUCA, S. (2010) *Le tecniche di gruppo* in DE LILLO, A. (a cura di) *Il mondo della ricerca qualitativa*. Torino, UTET Università.

DELLAVALLE, M. (2000). *Fascino e responsabilità dello scrivere nel servizio sociale* In La rivista di servizio sociale, 4, 4-18.

DERRIDA, J. (1971). *La scrittura e la differenza*. Torino: Einaudi.

DEVOTO, G., OLI, G. C., SERIANNI, L., TRIFONE, M. (2023). *Nuovo Devoto-Oli: il vocabolario dell'italiano contemporaneo*. Italia: Le Monnier.

DIOMEDE CANEVINI, M. & NEVE, E. (2017). *Etica e deontologia del servizio sociale*. Roma: Carocci.

DODD, S. & EPSTEIN, I. (2012). *Practice-based research in social work: A guide for reluctant researchers*. New York, Routledge.

DOMINELLI, L. (1997) *Anti-Racist Social Work. A challenge for White Practitioners and Educators*. London, Macmillan.

DOMINELLI, L. (2002). *Feminist social work theory and practice*. London, Macmillan International Higher Education.

DOMINELLI, L., & CAMPLING, J. (2002). *Anti oppressive social work theory and practice*. London, Macmillan International Higher Education.

DOMINELLI, L., & MCLEOD, E. (1989). *Feminist social work*. Chicago: Lyceum.

DONATI, P. (1991). *Teoria relazionale della società*. Milano, FrancoAngeli.

DUCCI, V. (1988). *Come fare una relazione* in Rassegna di Servizio Sociale, 3, pp: 29-38.

DUCCI, V. (1989). *La documentazione nel servizio sociale: dalla registrazione del caso all'informatizzazione*. In Rassegna di servizio sociale 28, 1, pp: 48-60.

EDWARDS, D. (1997). *Discourse and cognition*. SAGE Publications.

ELLMAN A., ROTHSTEIN A., RUBINSTEIN H., and VINNIK E. (2012). *Write on! Writing for Social Justice*. New York Collective of Radical Educators

FAIRCLOUGH, N. (2003). *Analysing Discourse. Textual Analysis for Social Research*. London: Routledge.

FALCONE, F. (2016). *Lavorare con la ricerca azione*. Maggioli Editori.

FALK D.S. & ROSS P.G. (2001). *Teaching Social Work Writing: An Integrative Approach*. in The Journal of Baccalaureate Social Work pp. 125–141.

FEMIA, S. (2020). *Pratiche partecipative in servizi di salute mentale. Una sperimentazione nella scrittura dei report di servizio sociale*. Tesi di laurea magistrale in Lavoro Sociale e Servizi per le famiglie, i minori e le comunità. Milano, Università Cattolica del Sacro Cuore.

FIAMBERTI, C. (2006). *La documentazione professionale dall'autoriflessione alla progettualità* in La Rivista di Servizio Sociale vol.2 Roma: Carrocci Editore.

FOLGHERAITER, F. (1998). *Teoria e metodologia del servizio sociale. La prospettiva di rete*. Milano, Franco Angeli.

FOLGHERAITER, F. (2000). *L'utente che non c'è. Lavoro di rete e empowerment nei servizi alla persona*. Trento: Erickson.

FOLGHERAITER, F. (2004). *Relational social work: Toward networking and societal practices*. London: Jessica Kingsley.

FOLGHERAITER, F. (2007). *Relational Social Work: Principles and Practices* In Social Policy and Society, 6(2), 265-274.

FOLGHERAITER, F. (2011). *Fondamenti di metodologia relazionale. La logica sociale dell'aiuto*. Trento: Edizioni Centro Studi Erickson.

FOLGHERAITER, F. (2016). *Scritti scelti: Teoria e metodologia di Social work*. Trento: Edizioni Centro Studi Erickson.

FOLGHERAITER, F. & RAINERI, M. L. (2017). *The principles and key ideas of Relational Social Work*. In Relational Social Work, 1(1), 12-18.

FOOK, J. (2016). *Social work: A critical approach to practice*. London, Sage.

FORSBERG, H., KÄÄRIÄINEN, A. & RITALA-KOSKINEN, A. (2018). *Children's residence in divorce disputes – examination of social work reports to the court* In Journal of Social Welfare and Family Law, 40(1), 21-36.

FORTIS, D. (2005). *Il linguaggio amministrativo italiano*. Revista de Llengua i Dret, 43, 47-116.

FOUCHÉ, C. (2015). *Practice research partnerships in social work: Making a difference* (Vol. 14). Policy Press.

FRENCH, A. (2020). *Academic writing as identity-work in higher education: forming a 'professional writing in higher education habitus*. Studies in Higher Education, 45(8), 1605-1617.

FRENCH, J.R.P. JR. & RAVEN B. (1959). *The bases of social power*. In D. Cartwright (eds), *Studies in social power*, Ann Arbor, MI, Institute for Social Research, University of Michigan, 150-167.

FRYE, M. (1983). *The Politics of Reality: Essay in Feminist Theory*. Freedom (CA): Crossing Press.

GAGLIARDI, F. (2022). *Scrivere l'aiuto. Scrittura efficace nel servizio sociale*. Bologna: Zanichelli.

GHISLENI, M. (2009). *Sociologia della quotidianità. Il vissuto giornaliero*. Roma: Carrocci.

GIDDENS A. (1990). *The Consequences of Modernity* Cambridge: Polity Press.

GILLINGHAM, P. (2006). *Risk assessment in child protection: Problem rather than solution?* In Australian Social Work, 59(1), 86-98.

GOFFMAN, E. (1963). *Stigma. Notes on The Management of Spoiled Identity*. Simon & Schuster, Inc.

GRASSINI, M. (2024). *Il coinvolgimento delle persone indicate come autori di violenza nei procedimenti di tutela minorile in provincia di Brescia*. Tesi di dottorato in Social Work and Personal Social Services. Milano, Università Cattolica del Sacro Cuore.

GRASSINI, M. (2025). *Between risk and relationship: Involving fathers perpetrators of violence in child protection assessment*. *Relational Social Work, 9*(1), 87-109

GRISE-OWENS, E., & CRUM, K. (2012). *Teaching writing as a professional practice skill: A curricular case example*. Journal of Social Work Education, 48(3), 517-536.

GREEN, W., & SIMON, B. L. (Eds.). (2012). *The Columbia guide to social work writing*. New York, Columbia University Press.

GUHA, R., SPIVAK, G. C., SAID, E. W., & MEZZADRA, S. (2002). *Subaltern studies: Modernità e (post) colonialismo*. Verona, Ombre Corte.

GUI, L. (2004). *Le sfide teoriche del servizio sociale. I fondamenti scientifici di una disciplina*. Roma: Carrocci Editore.

HALL, C., SLEMBROUCK, S. & SARANGI, S. (2006). *Language Practices in Social Work: Categorisation and Accountability in Child Welfare*. London: Routledge.

HART, R. (1992). *Children's participation: from tokenism to citizenship*. UNICEF Innocenti Essays, No. 4, Florence, Italy: International Child Development Centre of UNICEF.

HART, R. (2008). *Stepping back from "The ladder": Reflections on a model of participatory work with children*. In REID, A., JENSEN, B. B., NIKEL, J., SIMOVSKA, V. (eds) *Participation and Learning. Perspectives on Education and Enviroment, Health and Sustainability*. Springer

HAYES, D., & DEVANEY, J. (2004). *Accessing social work case files for research purposes: Some issues and problems*. In Qualitative Social Work, 3(3), 313-333.

HEALY, K. (2014, 2022). *Social work theories in context. Creating frameworks for practice*. London, Palgrave Macmillan.

HEALY, K., & MULHOLLAND, J. (2007, 2012, 2019). *Writing skills for social workers*. London, Sage.

HENNUM, N. (2011). *Controlling children's lives: covert messages in child protection service reports*. Child & Family Social Work, 16(3), 336-344.

HERON, G. & MURRAY, R. (2004). *The place of writing in social work. Bridging the theory-practice divide*. Journal of Social Work, 4(2), 199–214.

HOOKS, B. (1989). *Talking Back: Thinking Feminist, Thinking Black*. South End Press.

HOOKS, B. (1990). *Choosing the Margin as a Space of Radical Openness*. In Yearning: Race, Gender, and Cultural Politics, 145–153, South End Press.

HORWATH, J. (2007). *The missing assessment domain: Personal, professional and organizational factors influencing professional judgements when identifying and referring child neglect*. In British Journal of Social Work, 37(8), 1285-1303.

HOUSTON, S., & MCCOLGAN, M. (2014). *Delivering social work education on case reviews and inquiry reports: An exploratory study of students' perspectives* in Northern Ireland. Child Care in Practice, 20(4), 415-435.

HUGHUES, R. C., & RYCUS, J. S. (2006). *Issues in risk assessment in child protective services*. In Journal of Public Child Welfare, 1(1), 85-116.

HUMPREYS, C. & KERTESZ, M. (2013). *La documentazione nella tutela minorile* in Lavoro Sociale vol. 13(1), 15-34, Trento: Edizioni Erickson.

HUSSKONEN, S. & VAKKARI, P. (2015). *Selective Clients' Trajectories in Case Files: Filtering Out Information in the Recording Process in Child Protection*. British Journal of Social Work, 45, 792–808.

JENKINS, R. (2014) *Social identity*. London, Routledge.

KADUSHIN, A. (1980). *Il colloquio nel servizio sociale*. Roma: Astrolabio.

KAWAII-BOGUE, B., FRANOVIC, S. & JOLIVETTE, A. (2018). *Multiracial Microaggressions: Implications for Social Work Education and Practice*. Journal of Ethnic & Cultural Diversity in Social Work, 27(1), 86-94.

KRUMER-NEVO, M. (2002). *The Arena of Othering. A life story study with women living in poverty and social marginality*. In: Qualitative Social Work 1(3) (pp. 303- 318). Sage Journals.

KRUMER-NEVO, M. (2012). *Researching against Othering*. In: Denzin, N.K. & Giardina, M.D. (eds.) *Qualitative Inquiry and the Politics of Advocacy*, 185– 264. London, Routledge.

KRUMER-NEVO, M. (2020). *Radical Hope: Poverty-Aware Practice for Social Work*. Policy Press. Trad. it. KRUMER-NEVO, M. (2021). *Speranza radicale. Lavoro sociale e povertà*. Trento: Edizioni Centro Studi Erickson.

KRUMER-NEVO, M. & BENJAMIN, O. (2010). *Critical Poverty Knowledge. Contesting Othering and Social Distancing*. In: Current Sociology 58 (5) (pp. 693- 714). Sage Journals.

KRUMER-NEVO, M. & SIDI, M. (2012) *Writing Against Othering*. In: Qualitative Inquiry, 18 (4), 299-309).

KUORIKOSKI, T. (2024). *Client documents in social work with adults as research data: scoping review of opportunities and challenges* In Nordic Social Work Research, 14(4), 532–544.

LANDI, C. (2019). *L'affido familiare in Lombardia. Una ricerca quantitativa nel Tribunale per i Minorenni di Milano*. Trento: Edizioni Centro Studi Erickson.

LANGAN, M. & DAY, L. (1992). *Women, oppression and social work. Issues in anti-discriminatory practice*. London, Routledge.

LEEDHAM, M., LILLIS, T. AND TWINER, A. (2020) *Exploring the Core 'Preoccupation' of Social Work Writing: A Corpus-assisted Discourse Study* In Journal of Corpora and Discourse Studies, 3: 1–26.

LEEDHAM, M., LILLIS, T. AND TWINER, A. (2021) *Creating a Corpus of Sensitive and Hard-to-access Texts: Methodological Challenges and Ethical Concerns in the Building of the WiSP Corpus* In Applied Corpus Linguistics, **1**: 1000-11.

LEEDHAM, M., LILLIS, T., & TWINER, A. (2025*). Direct quotations in social work writing: multi-functionality and double voicing* In British Journal of Social Work 55, 1060–1081.

LERMA, M. (1993). *Metodi e tecniche del processo di Aiuto*. Roma: Astrolabio.

LEVINAS, E. (1987) *Time and the Other*. Pittsburgh, Duquesne University Press

LEWIN, K. (1946). *Action research and minority problems*. In G.W. Lewin (a cura di), *Resolving social conflict*, London: Harper & Row.

LILLIS, T. (2023) *'Professional written voice "in flux": The case of social work'* In Applied Linguistics Review, 14(3), pp. 615–41.

LILLIS, T. & LEEDHAM, M. (2024). *Who is the 'I'? An exploration of social work professional written discourse and implications for social work education* In Social Work Education.

LILLIS, T., LEEDHAM, M. & TWINER, A. (2017) *'If it's Not Written Down it Didn't Happen': Contemporary Social Work as a Writing Intensive* In Journal of Applied Linguistics and Professional Practice, 14: 29–52.

LILLIS, T., LEEDHAM, M. AND TWINER, A. (2020) *Time, the Written Record, and Professional Practice: The Case of Contemporary Social Work* In Written Communication, 37: 431–86.

LILLIS, T., TWINER, A., BALKOW, M., LUCAS, G., SMITH, M. AND LEEDHAM, M. (2023) *Reflections on the Procedural and Practical Ethics in Researching Professional Social Work Writing* In Journal of Applied Linguistics and Professional Practice. 18(3) pp. 315–342.

MASINI (1994). *Mutamenti e metodologia di lavoro dell'operatore sociale. Uno strumento indispensabile: la documentazione*. In: La Rivista di Servizio Sociale, 33 (4) pp. 50-59 Roma: Carrocci Editore.

MATERA, V. (1996). *Raccontare gli Altri. Lo sguardo e la scrittura nei libri di viaggio e nella letteratura etnografica*. Lecce: Argo s.c.r.l.

MCDONALD, D., BODDY, J., O'CALLAGHAN, K. & CHESTER, P. (2015) *Ethical Professional Writing in Social Work and Human Services*. Ethics and Social Welfare, 9(4), 359-374.

MCMAHON, A. (2002). *Writing diversity: ethnicity and race in Australian Social Work, 1947–1997*. Australian Social Work, 55(3), 172-183.

MCNICOLL, A. (2016) *Watch: Eileen Munro on bureaucracy, blame and building a better future for social work. Community Care* website, 3 May. Disponibile online: https://www.communitycare.co.uk/2016/05/03/watch-eileen-munro-bureaucracy-blame-building- better-future-social-work/

MERLINI, F. & BERTOTTI, T. (2009). *Scrivere nel lavoro sociale*. Prospettive Sociali e Sanitarie, 2, 1-5.

MILLER, E. & BARRIE, K. (2020). *Narrative Recording as Relational Practice in Social Services: A Case Study from a Scottish Carer Support Organisation*. British Journal of Social Work, 50, 995–1012.

MILNER, J. & O'BYRNE, P. (2004). *Il Counselling Narrativo. Interventi brevi centrati sulle soluzioni*. Trento, Erickson.

MINISTERO DEL LAVORO E DELLE POLITICHE SOCIALI - MLPS (2017). *Linee di indirizzo nazionali. L'intervento con bambini e famiglie in situazione di vulnerabilità*. Roma.

MULLALY, R. (1993). *Structural Social Work: Ideology, Theory and Practice*. McClelland & Stewart Ltd.

MURRAY, S. & HUMPHREYS, C. (2014) *'My life's been a total disaster but I feel privileged': care-leavers' access to personal records and their implications for social work practice*. In Child and Family Social Work, 19, 215-224.

NAPOLI, M. (2002*). I Linguaggi della Retorica*. Zanichelli

NELSON, P., & WEATHERALD, C. (2014). *Cracking the code—An approach to developing professional writing skills*. Social work education, 33(1), 105-120.

NEVE, E. (1993) *Significati della documentazione nel lavoro dell'assistenza sociale* in Rassegna di Servizio Sociale, 2, pp. 24-40

NEVE, E. (2000). *Il servizio sociale. Fondamenti e cultura di una professione*. Roma: Carocci.

NKATENG, U. & WHARTON, S. (2015). *Genre Exploration: A Frame for Understanding and Teaching Social Work Writing in Botswana*. Social Work Education, 34(2), 182-198.

OLAISON, A. (2010). *Creating images of old people as home care receivers: Categorizations of needs in social work case files*. Qualitative Social Work, 9(4), 500-518.

OLIVETTI MANOUKIAN, F. (2009). *Perchè oggi lavorare con le parole? Annotazioni sull'importanza di elaborare e scrivere nel lavoro sociale* in Animazione Sociale (229) pp. 80-87 Torino: Gruppo Abele.

OLIVETTI MANOUKIAN, F. (2012). *Scrivere è uscire dalla casalinghitudine. L'operatore sociale e il salto della leggerezza* in Animazione Sociale (263) pp. 47-55 Torino: Gruppo Abele.

ONG, W.J. (1986). *Oralità e scrittura*. Il Mulino, Bologna.

PALUMBO, M., & GARBARINO, E. (2006). *Ricerca sociale: Metodo e tecniche*. Milano, Franco Angeli.

PANCIROLI, C. (2021). *La ricerca partecipativa nel social work: accorgimenti dal metodo Relazionale per favorire un alto grado di partecipazione* In PELLEGRINO, V., MASSARI, M. (ed.), *Ricerca sociale ed emancipazione. Campi posizionamenti e pratiche* Genova University Press

PARTON, N. & O'BYRNE, P. (2000). *Constructive social work. Towards a new practice*. Basingstoke: Palgrave Macmillan.

PAYNE, M. (2000). *Narrative Therapy: An Introduction for Counsellors*. London: Sage.

PAYNE M. (2014). *Modern Social Work Theory*. Fourth Edition, Basingstoke.Palgrave Macmillan.

PEDRONI, M.C. (2018a). *Scrivere bene per lavorare bene. Per una scrittura professionale etica nel social work e nei servizi*. In Lavoro Sociale. Trento: Edizioni Centro Studi Erickson.

PEDRONI, M.C. (2018b). *Affido partecipato e approccio anti-oppressivo. Sperimentazione dell'utilizzo del report partecipato*. Tesi di laurea magistrale in Lavoro Sociale e Servizi per le famiglie, i minori e le comunità. Milano, Università Cattolica del Sacro Cuore.

PEDRONI, M. C., MALACRIDA, L., TURATI, M. (2022). *Scrivere nel lavoro sociale passo dopo passo. Guida alla scrittura delle relazioni*. Trento, Erickson.

PENNATI, F. (2002). "*Uno strumento quasi perfetto": la relazione scritta al Tribunale sul minore e la sua famiglia*. Tesi di laurea in Servizio Sociale. Trieste, Università degli Studi di Trieste.

PESSINA, A. (2011) *Venire al mondo: riflessione filosofica sull'uomo come figlio e come persona*. In: Cariboni, C., Oliva, G. & Pessina, A. Il mio amore fragile. Storia di Francesco. Varese, Editore XY.IT

PIERCE, C. (1995) *Stress analog of racism and sexism: Terrorism, torture and disaster*. In C. WILLIE, P. RIEKER, B. KRAMER & B. BROWN (eds) *Mental health, racism, and sexism*. 277-293. Pittsburgh, PA: University of Pittsburgh Press.

PIERSON, J. & THOMAS, M. (2010) *Dictionary of Social Work. The definitive A to Z of Social Work and Social Care*. UK: Open University Press.

PLUMMER, K. (2022). *Il primo libro di sociologia*. Torino: Einaudi.

POTTER, J. & WHETERELL, M. (1995). *Discourse Analysis*. In J.A. SMITH, R. HARRÈ & L. VAN LANGENHOVE (eds) *Rethinking Methods in Psychology*. London: Sage.

QUAGLIA, S. (2010) *Pratiche di scrittura nei servizi sociali*. Milano, Unicopli.

RAI, L. (2012). *Responding to emotion in practice-based writing*. Higher Education, 64(2), 267-284.

RAI, L. & LILLIS, T. (2011). *A case study of a research-based collaboration around writing in social work*. In Across the disciplines, 8(3).

RAI, L. & LILLIS, T. (2013). *'Getting it Write' in social work: exploring the value of writing in academia to writing for professional practice* In Teaching in Higher Education, 18(4), 352-364.

RAI, L., FERGUSON, G. & GIDDINS, L. (2025). *Writing as Social Work: Thematic Review of the Literature* In British Journal of Social Work (55), 25-44.

RAINERI, M.L. (eds) (2004). *Il nuovo welfare societario. I fondamenti delle politiche sociali nell'età postmoderna*. Trento, Edizioni Erickson.

RAINERI, M.L. (eds) (2020). *Assistente sociale domani, vol. 1*. Trento, Edizioni Erickson.

RAINERI M.L. (2022). *Il lavoro sociale antioppressivo nella tutela dei minori. Considerazioni introduttive nella prospettiva del Relational Social Work* In Lavoro Sociale 22(6) 61-73.

RAINERI, M.L. & CALCATERRA, V. (2018). *Social work strategies against crisis in everyday practice: An anti-oppressive case study*. International Social Work Sage Journals, 61(1), 130-142.

RAINERI, M. L., & CORRADINI, F. (2019). *Linee guida e procedure di servizio sociale. Manuale ragionato per lo studio e la consultazione*. Trento, Edizioni Erickson.

RAINERI, M. L. & LANDI, C. (2019). *"Don't write about me without me". A study on an Italian pilot program in participatory report writing*. In: ECSWR, Book of abstracts.

RAINERI, M. L., & LANDI, C. (2023). *"Aiutami a raccontare di te": una ricerca qualitativa sulla scrittura collaborativa delle relazioni sociali*. La Rivista di Servizio sociale, LXIII(1), 156-169.

RAINERI M.L., CORRADINI F., CALCATERRA V. E CABIATI E. (2021). *Compliance o reciprocità? Come gli operatori sociali concepiscono la partecipazione*. In V. CALCATERRA E M.L. RAINERI (eds) *Tra partecipazione e controllo. Contributi di ricerca sul coinvolgimento di bambini e famiglie nei servizi di tutela minorile*, Trento, Erickson, 17-54.

RICOEUR, P. (1974) *La sfida semiologica*. Roma: Armando.

RICUCCI, M. (2009). *Scrivere per il servizio sociale–Guida alla stesura della documentazione*. Roma, Carocci Faber.

RICUCCI, M. (2022). *Scrivere sulla vita delle persone. Una competenza professionale su cui investire in formazione*. In Animazione Sociale, 352(2), 37-46.

ROETS, G., RUTTEN, K., ROOSE, R., VANDEKINDEREN, C., & SOETAERT, R. (2015). *Constructing the 'child at risk' in social work reports: A way of seeing is a way of not seeing*. Children & Society, 29(3), 198-208.

ROETS, G., ROOSE, R., DE WILDE, L., & VANOBBERGEN, B. (2017). *Framing the 'child at risk' in social work reports: Truth-telling or storytelling?* Journal of Social Work, 17(4), 453-469.

ROOSE, R., MOTTART, A., DEJONCKHEERE, N., VAN NIJNATTEN, C. & DE BIE, M. (2009). *Participatory social work and report writing* In Child & Family Social Work, 14(3), 322–30.

ROSSITER, A. (2011). *L'etica di Lévinas e il Lavoro sociale. Il dilemma della tecnicità professionale*. In Lavoro Sociale ,11 (2) , 163-178. Trento: Edizioni Erickson.

SALA, E. (2010) *L'intervista* in DE LILLO, A. (eds) *Il mondo della ricerca qualitativa*. Torino, UTET Università.

SANFELICI, M. (2024). *Fondamenti del servizio sociale anti-oppressivo*. Roma: Carrocci Editore.

SATKA, M., & SKEHILL, C. (2012). *Michel Foucault and Dorothy Smith in case file research: Strange bed-fellows or complementary thinkers?* In Qualitative Social Work, 11(2), 191-205.

SCARSCELLI, D. (2022). *Controllo e autodeterminazione nel lavoro sociale. Una prospettiva anti-oppressiva*. Milano: Meltemi.

SKEHILL, C., SATKA, M., & HOIKKALA, S. (2013). *Exploring innovative methodologies in time and place to analyse child protection documents as elements of practice*. Qualitative Social Work, 12(1), 57-72.

SMITH, D. E., (2009). *Categories are not enough*. Gender & Society, 23 (1), 76-80.

STRADI, N. (1999). *La documentazione nel servizio sociale professionale. Riflessioni ai margini di una bibliografia* In La Rivista di Servizio Sociale (4).

STUART, H. (2021). "*Professional Inefficacy is the Exact Opposite of the Passionate Social Worker": Discursive Analysis of Neoliberalism within the Writing on Self-care in Social Work*. Journal of Progressive Human Services, 32(1), 1-16.

SUE, D. W. (Ed.). (2010). *Microaggressions and marginality: Manifestation, dynamics, and impact*. Hoboken (NJ), John Wiley & Sons, Inc.

TAYLOR, C. & WHITE, S. (2000). *Practising Reflexivity in Health and Welfare*. Buckingham and Philadelphia: Open Un. Press.

TAYLOR, C. (2008) *Scrivere degli utenti*. Lavoro sociale, 8 (3), 333-348. Trad. it. di Taylor, C. (2008). *Trafficking in facts: Writing practices in social work*. Qualitative Social Work, 7(1), 25-42.

TEW, J. (2006). *Understanding Power and Powerlessness: Towards a Framework for Emancipatory Practice in Social Work*. In Journal of Social Work, 6(1), 33-51.

THOMAS, J. L., SCHUSTER, E. O., & FULLER, A. R. (2016). *Giving our students professional voice: Development and implementation of a BSW course on writing for agency practice*. Journal of Social Work Education, 52(2), 234-241.

THOMPSON, N. (2016, 2020). *Anti-Discriminatory Practice: Equality, Diversity and Social Justice*. London, Palgrave Macmillan.

TIMMS, N. (1972). *Recording in Social Work*. London, Routledge.

TRECCANI (2022). *Dizionario dell'italiano*.

UGGERHØJ, L. (2011). *Theorizing practice research in social work*. Social Work and Social Sciences Review, *15*(1), 49-73.

VOYAK, C. (2009). *Choosing Language: Social Service Framing and Social Justice*. British Journal of Social Work, 39, 936–949.

WEATHERALL, K., & DUFFY, J. (2008). *Are we listening to children? An examination of the child's voice in social work reports to the court following parental separation disputes*. Child Care in Practice, 14(3), 275- 292.

WEISMAN, D., & ZORNADO, J. L. (2012, 2017). *Professional writing for social work practice*. New York, Springer Publishing Company.

WEISS-GAL, I., LEVIN, L. & KRUMER-NEVO, M. (2014). *Applying critical social work in direct practice with families*. Child and Family Social Work, 19(1), 55-64.

WENGER, E. (1998). *Communities of practice. Learning, meaning, and identity*. Cambridge, Cambridge University Press.

WENGER, E., MCDERMOTT R. & SNYDER W. (2002). *Cultivating communities of practice. A guide to managing knowledge*. Massachussets, Harvard Business School Press.

WENGER, E. & TRAYNER, B. (2015). *Introduction to communities of practice. A brief overview of the concept and its uses*. Accessibile online (ultimo accesso 31.07.2025): *https://www.wenger-trayner.com/introduction-to-communities-of-practice/#reading*

WHITE, A., & WALSH, P. (2006). *Risk assessment in child welfare: An issues paper. Centre for Parenting and Research*.

WILKEN, J. P., WITTEVEEN, E., SLAGMAAT, C. VAN, GIJZEL, S. V., KNEVEL, J., LOEFFEN, T., & OVERKAMP, E. (2021). Community of development: a model for inclusive learning, research and innovation. In K. DRIESSENS & V. LYSSENS-DANNEBOOM (Eds.), *Involving Service Users in Social Work Education, Research and Policy: A Comparative European Analysis* (pp. 145–157). Chapter, Bristol University Press.

WITKIN, S. L. (2000). *Editorial: Writing social work*. Social Work, 45(5), 389-394.

WRONKA J. (2008), *Human Rights and Social Justice: Social Action and Service for the Helping and Health Professionals*. Thousand Oaks – California, Sage Publication

APPENDICE METODOLOGICA

ALLEGATO A - variabili selezione partecipanti

1. **Area di utenza (bisogni o problematiche specifiche)**
    1. Minori e famiglie
        1. *Rapporti di coppia, gravidanza e nascita*
        2. *Tutela minori*
        3. *Affidamento familiare*
        4. *Adozione*
        5. *Minori stranieri non accompagnati*
    2. Persone adulte
        1. *Persone adulte in difficoltà economica*
        2. *Persone senza dimora e grave marginalità*
        3. *Persone adulte di minoranza etnica*
        4. *Persone con dipendenze patologiche*
        5. *Persone vittime di violenza*
    3. Persone con disabilità
        1. *Persone anziane non auto-sufficienti*
        2. *Persone adulte e minori con disabilità*
        3. *Persone con patologie psichiatriche*

2. **Servizio (contesto istituzionale)**
    1. Ente pubblico/Funzione pubblica
        1. *Servizio Sociale di base o I livello*
            1. *Comune di piccole dimensioni (meno di 5.000 ab);*
            2. *Comune di medie e grandi dimensioni (più di 5.000 ab).*
        2. *Servizio Sociale specialistico o II livello*
            1. *Servizio per le dipendenze (SERT e NOA);*
            2. *Servizio per la salute mentale (CPS);*
            3. *Consultorio Familiare e Servizio Adozioni;*
            4. *Servizio di Tutela Minorile;*
            5. *Ufficio Esecuzione Penale Esterna (UEPE);*
            6. *Uffici di Servizio Sociale Minorenni (USSM);*
            7. *Servizi di contrasto alla povertà (RDC);*
            8. *Servizio Ospedaliero.*
    2. Ente terzo settore
        1. *Servizi domiciliari*
            1. *Assistenza domiciliare minori (ADM);*
            2. *Assistenza domiciliare anziani (SAD).*
        2. *Servizi residenziali*
            1. *Servizi per minori e famiglie: comunità socio-educative, comunità familiari, gruppi appartamento, comunità terapeutiche, comunità mamma e bambino, strutture di pronto intervento, case rifugio;*
            2. *Servizi per varie aree di utenza adulta (area immigrazione, salute mentale, dipendenze, povertà e grave marginalità): alloggi collettivi temporanei, comunità alloggio, gruppi appartamento, co-housing, housing first;*
            3. *Residenze sanitarie per persone anziane e con disabilità (RSA e RSD);*
            4. *Istituti penali per adulti e per minorenni.*
        3. *Servizi semi-residenziali e altro:*
            1. *Servizi di supporto in risposta ai bisogni primari;*
            2. *Servizi per il diritto di visita e di relazione (Spazio Neutro);*
            3. *Servizi educativi e scolastici per minori (assistenza educativa scolastica, centri diurni e centri di aggregazione);*
            4. *Servizi diurni per persone con disabilità (CDD, CSE, SFA);*
            5. *Servizi per persone vittime di violenza (centri anti-violenza).*
            6. *Progetti di sviluppo di comunità territoriali*

3.**Anni di esperienza**
1. Meno di 5 anni
2. Da 6 a 15 anni
3. Più di 15 anni

4.**Posizione organizzativa**

1. Responsabile o dirigente del servizio
2. Coordinatore di èquipe
3. Operatore sul campo

5.**Partecipazione a corsi formativi sul tema della scrittura professionale**
1. Sì
2. No

ALLEGATO B - Profili partecipanti

1. Focus Group Servizi Sociali di base - Area Minori e Famiglie, Area Salute Mentale e Dipendenze, Area Adulti

Profilo A. Assistente sociale - Comune di piccole dimensioni
Profilo B. Assistente sociale - Comune di medie/grandi dimensioni

2. Focus Group Servizi Specialistici - Area Minori e Famiglie

Profilo C. Assistente sociale - Consultorio Familiare e Servizio Adozioni
Profilo D. Assistente sociale - Servizio di Tutela Minorile e Affidi
Profilo E. Assistente sociale - Ufficio Servizio Sociale per i Minorenni (USSM)

3. Focus Group Servizi Specialistici - Area Salute Mentale e Dipendenze

Profilo F. Assistente sociale - Servizio per le Dipendenze (SERT o SERD), Servizio per le Dipendenze interno ad Istituti penitenziari (SERT IP) e Nucleo Operativo Alcologia (NOA)
Profilo G. Assistente sociale - Centro di Salute Mentale o Psico Sociale (CSM o CPS)

4. Focus Group Servizi Specialistici - Area Adulti

Profilo H. Assistente sociale - Ufficio Esecuzione Penale Esterna (UEPE)
Profilo I. Assistente sociale - Servizi di contrasto alla povertà (Servizio RDC o ADI)
Profilo L. Assistente sociale - Servizio Sociale Ospedaliero

5. Focus Group Servizi domiciliari, residenziali e altro - Area Minori e Famiglie, Area Salute Mentale e Dipendenze, Area Adulti

Profilo M. Assistente Sociale - Area Minori e famiglia

Servizio residenziale (comunità socio-educative, comunità familiari, gruppi appartamento, comunità terapeutiche, comunità mamma e bambino, strutture di pronto intervento, case rifugio); Servizi educativi scolastici e domiciliari per minori (assistenza educativa scolastica, assistenza domiciliare minori-ADM); Servizi semi-residenziali (centri diurni e centri di aggregazione) e Servizi per il diritto di visita e di relazione (Spazio Neutro)

Profilo N. Assistente Sociale - Area Adulti

Servizi housing e di supporto in risposta ai bisogni primari - area povertà e grave marginalità (alloggi collettivi temporanei, co-housing, housing first, centri di ascolto, distribuzione pacchi viveri); Servizi domiciliari e residenziali - area salute mentale e dipendenze (CRA, comunità protette, strutture a residenzialità leggera, comunità alloggio, gruppi appartamento, educatori domiciliari); Servizi semi-residenziali per persone con disabilità (CDD, CSE, SFA)

Profilo O. Assistente Sociale - Area Anziani e Disabilità:

Servizi domiciliari (es. Assistenza domiciliare anziani-SAD, Progetti Dopo di Noi); Servizi residenziali (es. Residenze sanitarie per persone anziane e con disabilità-RSA e RSD; Hospice e Cure Palliative, comunità alloggio, gruppi appartamento, co-housing); Servizi per persone di minoranza etnica (Servizi a sportello, Servizi residenziali di accoglienza); Servizi per persone vittime di violenza (centri anti-violenza, comunità protette)

6. Focus Group Responsabili o Coordinatori - Area Minori e Famiglie, Area Salute Mentale e Dipendenze, Area Adulti

Profilo P. Responsabile o Coordinatore Assistente Sociale - Servizio Sociale di base
Profilo Q. Responsabile o Coordinatore Assistente Sociale - Servizio Sociale specialistico
Profilo R. Responsabile/Coordinatore Assistente Sociale - Servizio domiciliare, residenziale e altro

ALLEGATO C - Call for participation e moduli consenso Focus Group e analisi documentaria

OGGETTO: Ricerca sulla scrittura di relazioni sociali - Richiesta disponibilità

Gentile operatore/operatrice,

Mi chiamo Sofia Masciocchi, sono assistente sociale e dottoranda in *Social Work and Personal Social Services* presso l'Università Cattolica di Milano. Mi ha dato il suo contatto inserire

Con il *Centro di ricerca* "*Relational Social Work*" sto realizzando una ricerca qualitativa sulle relazioni sociali scritte da operatori sociali. In questa fase preliminare l'obiettivo è la descrizione della pratica professionale di scrittura delle relazioni sociali. In particolare vorrei indagare come le relazioni vengono costruite, quali sono le loro caratteristiche e come si sentono gli operatori quando si trovano a scrivere.

Saranno svolti 8 *focus group* nei quali dar voce a operatori impegnati in differenti servizi per ascoltare la loro esperienza e stimolare una riflessione di gruppo.

Alla luce del suo impegno sul campo, le scrivo per chiedere la sua disponibilità a partecipare alla ricerca tramite un *focus group* con altri operatori che come lei lavorano nell'area inserire. Il gruppo sarà eterogeneo per contesti territoriali di lavoro e anni di esperienza nei servizi. Il *focus group* verrà svolto in modalità da remoto e la data verrà identificata in base alle esigenze dei partecipanti. Tutti i dati raccolti verranno trattati nel rispetto della normativa sulla privacy.

Sperando che la proposta possa essere gradita,

Resto a disposizione per dubbi o domande,

Cordialmente

Sofia Masciocchi
Dottoranda in Social Work and Personal Social Services
Dipartimento di Sociologia
Relational Social Work Research Center
@: OMISSIS
tel: OMISSIS
Università Cattolica del Sacro Cuore
Largo Gemelli, 1- 20123 Milano
www.unicatt.it

UNIVERSITÀ CATTOLICA del Sacro Cuore

RSW
Centro di Ricerca
Relational Social Work

Milano, 16 marzo 2022

Oggetto:
Richiesta di collaborazione
ricerca sulla
scrittura di relazioni sociali

Gent.mi,

mi permetto di sottoporre alla Vostra cortese attenzione la richiesta della dott.ssa Sofia Masciocchi, studentessa del Dottorato in *Social Work and Personal Social Services* dell'Università Cattolica di Milano, coordinato dal sottoscritto.

Il Dottorato è il percorso di formazione universitaria di più alto livello e il nostro corso prevede una formazione specifica dedicata alla ricerca nell'ambito del Servizio sociale e dei servizi sociali alla persona. La nostra Università è una delle pochissime in Italia a proporre un dottorato specifico per il Social Work, in collaborazione con sei università straniere (Utrecht NL, Bournemouth UK, Sheffield UK, Cardiff UK, Tel Aviv IL, Nuevo Leon MEX).

La dott.ssa Masciocchi necessiterebbe della Vostra preziosa collaborazione per la realizzazione di un progetto di ricerca relativo alla scrittura di relazioni da parte degli operatori sociali.

Contando sulla Vostra sensibilità verso l'importanza della ricerca scientifica nel campo dei Servizi socio-assistenziali, chiedo che la nostra dottoranda possa avvalersi della collaborazione di alcuni operatori del Vostro ente, per la realizzazione di un *focus group* (le domande che verranno proposte ai partecipanti sono disponibili in allegato, assieme al protocollo di ricerca).

La nostra Università non prevede l'approvazione etica per questa ricerca, che NON tratterà dati appartenenti alle categorie particolari di cui all'art. 9 GDPR. La ricerca verrà comunque condotta in maniera conforme al Codice Etico dell'Università Cattolica, approvato con Decreto rettorale n. 9350 del 2011. Trovate in allegato il modulo per l'espressione del consenso al trattamento dei dati personali e la relativa nota informativa.

Ringraziando fin d'ora, porgo i miei più cordiali saluti

prof. Fabio Folgheraiter

Dipartimento di Sociologia
Università Cattolica del Sacro Cuore, Milano

Gentili operatori ed operatrici,

Vorrei portare alla vostra attenzione un'opportunità di partecipazione a una ricerca in corso.

Sono Sofia Masciocchi, assistente sociale e dottoranda in *Social Work and Personal Social Services* presso l'Università Cattolica di Milano.
Con il *Centro di ricerca "Relational Social Work"* sto realizzando una **ricerca qualitativa sulle relazioni sociali scritte** da operatori sociali. In questa fase preliminare l'obiettivo è la descrizione della pratica professionale di scrittura delle relazioni sociali. In particolare sto indagando come le relazioni vengono costruite, quali sono le loro caratteristiche e come si sentono gli operatori quando si trovano a scrivere. La ricerca prevede lo svolgimento di focus group nei quali dar voce ad operatori impegnati in differenti servizi per ascoltare la loro esperienza e stimolare una riflessione di gruppo.

Chiedo il vostro interesse per lo svolgimento di un *Focus Group con Responsabili e Coordinatori di Servizi Sociali*. Il gruppo sarà eterogeneo per contesti di lavoro tra servizi sociali di base, specialistici e del terzo settore. L'incontro - della durata di un paio d'ore - si svolgerà online nella settimana dal 30 gennaio al 3 febbraio.

Segnalo che gli unici requisiti per la partecipazione sono lo svolgimento di un **ruolo di coordinamento o direzione** e la **formazione come assistente sociale**.

Per comunicare la vostra disponibilità o per qualunque ulteriore informazione, potete scrivere all'indirizzo mail in calce, specificando la tipologia di servizio in cui operate, il vostro ruolo e il territorio di riferimento.

Sperando che la proposta possa essere gradita,
Resto a disposizione
Cordialmente

Sofia Masciocchi
omissis

OGGETTO: Data Focus Group - Ricerca sulla scrittura di relazioni sociali

Buongiorno a tutte e tutti,

Abbiamo raggiunto la composizione del gruppo per il *Focus Group di ricerca sulla scrittura di relazioni sociali nei inserire*!

Vi scrivo, ringraziandovi ancora della disponibilità, per l'organizzazione dell'incontro.

In base alle preferenze raccolte, programmerei l'incontro online per data dalle ore alle ore sulla piattaforma Zoom. Vi prego di darmi una preliminare conferma per verificare se riusciamo a raggiungere il numero minimo di partecipanti. Seguirà link di collegamento, informativa sulla privacy e traccia dell'intervista.

Vi anticipo inoltre la richiesta di inviarmi una vostra relazione sociale scritta - resa anonima - che pensiate sia venuta bene. L'analisi della relazione non sarà collegata in alcun modo alla vostra persona e a quanto condiviso nel Focus Group, ma sarà preziosa per arricchire i dati di ricerca.

Rimango a disposizione per qualsiasi dubbio e necessità,

A presto!

Sofia

Sofia Masciocchi
Dottoranda in Social Work and Personal Social Services
Dipartimento di Sociologia
Relational Social Work Research Center
@: OMISSIS
tel: OMISSIS
Università Cattolica del Sacro Cuore
Largo Gemelli, 1- 20123 Milano
www.unicatt.it

OGGETTO: Invito Focus Group - Ricerca sulla scrittura di relazioni sociali

Gentili operatrici,
Grazie ancora per la disponibilità a fornire il vostro contributo alla presente ricerca!

Confermo lo svolgimento del *Focus Group di ricerca sulla scrittura di relazioni sociali nei inserire* per **data alle ore.**

Il focus group durerà al massimo due ore e si svolgerà tramite la piattaforma Zoom. Di seguito le credenziali per l'accesso:

OMISSIS

Ai fini della ricerca sarà necessario registrare l'incontro, con il vostro esplicito consenso. L'utilizzo dei dati raccolti sarà riferito solo ai fini della presente ricerca, garantendo l'anonimato e il rispetto delle norme vigenti sulla riservatezza. Proprio per questo vi chiedo di compilare il modulo sulla privacy allegato e di inviarlo firmato prima dell'incontro.

Rinnovo l'invito all'invio prima dell'incontro anche di una propria relazione sociale scritta - resa anonima - che pensiate sia venuta bene. Non esitate a contattarmi in caso di dubbi o difficoltà a proposito.

In allegato le domande cui vorrei invitarvi a rispondere, così che chi vuole possa dare un'occhiata prima. Vi anticipo infine che successivamente alla partecipazione dell'incontro vi invierò un questionario per la raccolta dei vostri dati socio-anagrafici.

Ringraziandovi ancora per il vostro tempo e la vostra disponibilità,
A presto

Sofia

Sofia Masciocchi
Dottoranda in Social Work and Personal Social Services
Dipartimento di Sociologia
Relational Social Work Research Center
@: OMISSIS
tel: OMISSIS
Università Cattolica del Sacro Cuore
Largo Gemelli, 1- 20123 Milano
www.unicatt.it

Il/la sottoscritto/a _____

nato/a a _____ il _____

residente a _____ via _____,

ricevuta l'Informativa che l'Università Cattolica del Sacro Cuore ha fornito ai sensi degli artt. 13 e 14 del Regolamento (UE) 2016/679 sulla "protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali" (di seguito anche "GDPR"), conferma di essere stato adeguatamente informato/a sul fatto che ogni informazione e dato personale, anche sensibile, che Lo/La riguarda, la cui raccolta ed elaborazione risulti connessa ed indispensabile al conseguimento delle finalità ivi indicate, saranno trattati con modalità idonee a garantirne l'assoluta riservatezza e sicurezza, in conformità alle disposizioni vigenti in materia di protezione dei dati personali. Pertanto,

☐ Esprime il consenso ☐ Nega il consenso
ad essere intervistato all'interno della ricerca sulla scrittura di relazioni sociali promossa dal Centro di ricerca *"Relational Social Work"* dell'Università Cattolica.

☐ Esprime il consenso ☐ Nega il consenso
rispetto al trattamento dei propri dati personali esclusivamente per le finalità indicate nella suddetta Informativa

☐ Esprime il consenso ☐ Nega il consenso
all'utilizzo di strumenti di audio-videoregistrazione dell'intervista per il trattamento dei propri dati personali, anche sensibili, esclusivamente per le finalità indicate nella suddetta Informativa

☐ Esprime il consenso ☐ Nega il consenso
alla pubblicazione di stralci del testo dell'intervista nel quale non sarà citata né l'identità del/la sottoscritto/a, né quella delle persone a cui si fa riferimento.

(Luogo)_____, (Data)_____

Firma _____

UNIVERSITÀ CATTOLICA del Sacro Cuore

Informativa relativa al trattamento dei dati personali

Premessa

Ai sensi degli artt. 13 e 14 del Regolamento (UE) 2016/679 sulla "protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali" (di seguito anche "GDPR"), Le forniamo le informazioni richieste sul trattamento dei dati personali che La riguardano ("Dati") effettuato dall'Università Cattolica del Sacro Cuore (di seguito, "Università" o "Titolare").

1. Identità e dati di contatto del Titolare del trattamento

Titolare del trattamento dei Dati che La riguardano è l'Università Cattolica del Sacro Cuore, con sede legale in Largo Agostino Gemelli 1, 20123 Milano, tel. (+39) 027234.1

2. Categorie di dati personali

Tra i Dati a Lei riferiti che l'Università tratta rientrano, a titolo esemplificativo e non esaustivo:

- Dati comuni: Dati anagrafici, Dati di contatto;

3. Finalità del trattamento e base giuridica

I dati forniti verranno trattati, previo Suo specifico consenso, per le seguenti finalità:

a. Realizzazione del progetto di ricerca *Scrittura di relazioni sociali* organizzato dal Centro di ricerca "Relational Social Work" dell'Università, per i correlati scopi di natura scientifica e didattica;
b. Esecuzione di registrazioni audio/video delle interviste, utilizzate a fini scientifici, di ricerca e didattica;
c. Utilizzo delle registrazioni audio/video e degli ulteriori Dati acquisiti, a fini storici, statistici, scientifici, di ricerca, insegnamento e divulgazione, tutelando adeguatamente i Dati anagrafici a Lei riferiti;
d. Effettuazione di adempimenti amministrativi, fiscali, contabili e patrimoniali, in osservanza di regolamenti e normative e dei relativi obblighi di riservatezza; pertanto il trattamento per tali finalità non richiede il Suo consenso.

Il conferimento dei Dati non è obbligatorio, ma l'eventuale rifiuto di prestare il consenso al trattamento dei dati impedirà all'Università di utilizzare gli stessi nello svolgimento del progetto di ricerca.

4. Modalità di trattamento

Il trattamento dei dati personali avviene mediante strumenti manuali, informatici e telematici con logiche strettamente correlate alle finalità e, comunque, in modo da garantire l'anonimato, la sicurezza e la riservatezza dei dati stessi in conformità alle norme vigenti.

5. Periodo di conservazione dei dati

L'Università tratterà i Dati per il tempo strettamente necessario al perseguimento delle finalità di cui sopra, fatti salvi gli eventuali termini di conservazione previsti da norme di legge o regolamenti.

6. Categorie di soggetti cui possono essere comunicati i Dati

I Suoi Dati potranno essere comunicati a Enti terzi partner del progetto.

I dati potranno essere, inoltre, oggetto di pubblicazione nel pieno rispetto dell'anonimato e della non riconoscibilità del soggetto cui si riferiscono.

I soggetti appartenenti alle categorie alle quali i dati possono essere comunicati, effettueranno il trattamento dei dati medesimi e li utilizzeranno, a seconda dei casi, in qualità di Responsabili del trattamento espressamente nominati da parte del Titolare ai sensi della legge, o piuttosto in qualità di autonomi Titolari.

L'elenco dei Responsabili del trattamento designati è costantemente aggiornato e disponibile presso la sede dell'Università.

7. Responsabile della protezione dei Dati Personali

L'Università ha nominato il Responsabile della protezione dei dati (Data Protection Officer, D.P.O.), e – mail dpo@unicatt.it, il cui nominativo è da Lei agevolmente consultabile al sito Internet alla pagina http://www.unicatt.it/generic-pages-privacy.

8. Diritti dell'interessato

Nella Sua qualità di interessato, Lei ha il diritto di:

a) Chiedere al Titolare l'accesso ai Dati, la loro cancellazione, la rettifica dei Dati inesatti, l'integrazione dei Dati incompleti, nonché la limitazione del trattamento nei casi previsti dall'art. 18 del GDPR;
b) Opporsi, in qualsiasi momento, in tutto od in parte, al trattamento dei Dati necessario per il perseguimento legittimo dell'interesse del Titolare;
c) Nel caso in cui siano presenti le condizioni per l'esercizio del diritto alla portabilità di cui all'art. 20 del GDPR, ricevere in un formato strutturato, di uso comune e leggibile da dispositivo automatico i Dati forniti al Titolare, nonché, se tecnicamente fattibile, trasmetterli ad altro Titolare senza impedimenti;
d) Revocare il consenso prestato in qualsiasi momento;
e) Proporre reclamo all'Autorità di controllo competente.

Tali diritti possono essere esercitati, a mezzo posta raccomandata, indirizzata a Università Cattolica del Sacro Cuore, Direzione Amministrativa – Privacy, Largo Agostino Gemelli 1, 20123, Milano, o via e – mail all'indirizzo dpo@unicatt.it.

OGGETTO: Questionario finale - Ricerca sulla scrittura di relazioni sociali

Buon pomeriggio a tutte e tutti,

Vi ringrazio nuovamente per la partecipazione al Focus Group e per la riflessione condivisa insieme!

È stato un momento di scambio professionale prezioso. Speriamo di poter contribuire allo studio e allo sviluppo del tema della scrittura di relazioni sociali.

Per completare la documentazione di ricerca rinnovo l'invito a compilare il modulo sulla privacy che riallego nel caso in cui sia ancora mancante.

Come anticipato chiedo infine a chi è riuscito a dare un contributo alla ricerca - con la partecipazione al focus group e/o l'invio di una relazione - di compilare un breve questionario finale. Il questionario serve per la raccolta dei vostri dati socio-anagrafici e richiede meno di 5 minuti per la compilazione.

Lo trovate a questo link: OMISSIS

Prego chi dovesse avere difficoltà a non esitare a contattarmi così da trovare una soluzione insieme.

Se avete poi materiali, suggerimenti, spunti sul tema, scrivetemi!
Da parte mia avrò cura di tenervi aggiornati sugli sviluppi della ricerca.

Sperando di avere presto altre occasioni di incontro e scambio,
A disposizione

Sofia

Sofia Masciocchi
Dottoranda in Social Work and Personal Social Services
Dipartimento di Sociologia
Relational Social Work Research Center
@: OMISSIS
tel: OMISSIS
Università Cattolica del Sacro Cuore
Largo Gemelli, 1- 20123 Milano
www.unicatt.it

ALLEGATO D - Call for participation Community of Practice

OGGETTO: Invito fase 2 - Ricerca scrittura relazioni sociali

Gentile operatrice,

Ti ringrazio ancora per aver partecipato alla prima fase della ricerca sulla scrittura di relazioni sociali!

Ti scrivo ora per invitarti a prendere parte alla seconda fase che si concentrerà sul **potenziale intento emancipatorio della scrittura professionale**.

Il percorso prevede, attraverso la tecnica della *Community of Practice*, la costituzione di un gruppo di assistenti sociali e la condivisione di riflessioni ed esperienze sul tema, con l'eventuale sviluppo di pratiche di scrittura innovative. In allegato trovi la proposta con tutti i dettagli. Come indicato è stato richiesto il riconoscimento dei crediti formativi per assistenti sociali.

Quanta partecipazione e che ritmo dare agli incontri (online) lo decideremo insieme con i partecipanti, per ora abbiamo ipotizzato tra i 4 e i 6 incontri nel periodo compreso tra gennaio e giugno. Il primo incontro online si svolgerà nella seconda metà di gennaio.

Per candidarti o per maggiori informazioni non esitare a contattarmi!

Sperando che la proposta sia gradita

Cordialmente

Sofia

Sofia Masciocchi
Dottoranda in Social Work and Personal Social Services
Dipartimento di Sociologia
Relational Social Work Research Center
@: OMISSIS
tel: OMISSIS
Università Cattolica del Sacro Cuore
Largo Gemelli, 1- 20123 Milano
www.unicatt.it

Relational Social Work e intento emancipatorio nella scrittura di relazioni sociali

Presentazione

La scrittura di relazioni sociali rappresenta un'attività significativa nella pratica professionale di aiuto dell'assistente sociale, non solamente in termini di tempo, ma soprattutto in termini di impatto che questa attività ha sulla vita delle persone che si rivolgono ai servizi sociali. La presente proposta vuole approfondire e sviluppare riflessioni sul potenziale intento emancipatorio della scrittura professionale, in particolare in relazione ai principi teorici e metodologici del *Relational Social Work* (Folgheraiter 1998, 2011*)* e del *Critical Social Work* (Dominelli, 2002; Fook, 2016; Thompson, 2016). Il percorso prevede - attraverso la tecnica della *Community of Practice* (Wenger, 1998) - la sollecitazione di un pensiero critico e costruttivo in un gruppo di assistenti sociali che si andrà costituendo come "comunità di apprendimento". Il processo sosterrà la condivisione di conoscenze, informazioni, linguaggi e strumenti tra i partecipanti e l'eventuale sviluppo di pratiche di scrittura innovative. Si intende valorizzare l'importanza di contribuire alla divulgazione della propria esperienza di assistente sociale ai fini della ricerca e dello sviluppo della riflessione teorica, così come sancito anche dal Codice Deontologico (art. 24, CNOAS, 2020).

Contenuti

Inquadramento teorico-metodologico	Introduzione al tema della scrittura professionale di relazioni sociali; Introduzione all'approccio del *Relational e del Critical Social Work* nella scrittura; Focus sugli aspetti etico-deontologici e sulle ricadute operative della pratica di scrittura nel lavoro sociale, in particolare in relazione all'*empowerment* delle persone direttamente interessate.
Avvio del percorso	Presentazione della *Community of Practice* come tecnica di formazione, ricerca e sviluppo di pratiche professionali; Costituzione della comunità di apprendimento e focalizzazione dell'argomento di interesse condiviso nell'ambito della scrittura professionale.
Sviluppo della *Community of Practice*	Impegno condiviso dai partecipanti in discussioni e attività comuni sul tema; Sviluppo di un pensiero critico riflessivo di gruppo e di eventuali pratiche innovative di scrittura di relazioni sociali; Condivisione di una pratica, come insieme di risorse,

	esperienze, storie, strumenti e modi di affrontare problemi ricorrenti nell'attività di scrittura.
Chiusura del percorso	Riflessioni di gruppo sul percorso esperienziale e sui temi condivisi. Eventuale produzione scritta di materiali.

Obiettivi

1. Conoscenza degli elementi cardini dell'approccio del *Relational Social Work* e del *Critical Social Work*.
2. Conoscenza delle principali riflessioni presenti nel panorama nazionale e internazionale sul tema della scrittura di relazioni sociali.
3. Acquisizione di competenze nel riconoscimento e nell'analisi degli aspetti etici e deontologici dell'attività professionale di scrittura, con particolare riguardo all'intento emancipatorio del lavoro sociale.
4. Realizzazione di un'esperienza di *Community of Practice*:
   a. Creazione di una comunità di apprendimento tra assistenti sociali;
   b. Condivisione di conoscenze, informazioni, linguaggi e strumenti tra i partecipanti;
   c. Sviluppo di un pensiero critico riflessivo sul tema della scrittura;
   d. Sviluppo di pratiche innovative di scrittura nel lavoro sociale.

Organizzazione e durata

Gli incontri del percorso si svolgeranno *online* nel periodo da gennaio a giugno 2023. Il gruppo prenderà avvio con un minimo di sei partecipanti fino ad un massimo di dodici. Il gruppo deciderà insieme che ritmo dare agli incontri, ipotizzando da 4 a 6 incontri.

È stato richiesto il riconoscimento dei crediti formativi per assistenti sociali per una durata complessiva di 15 ore, di cui 5 ore sui temi deontologici.

Contatti

Per candidarsi o per maggiori informazioni scrivere a: *omissis@unicatt.it*

ALLEGATO E - Traccia intervista Focus Group

Parte A
Per iniziare, ci interesserebbe una breve descrizione "oggettiva" del vostro lavoro di scrittura delle relazioni:

A.1. Per quali motivi/in quali occasioni vi trovate a scrivere delle relazioni?

A.2. A chi sono destinate?

A.3. Quante relazioni vi trovate a scrivere? Ogni quanto tempo? All'incirca, quanto del vostro tempo lavorativo vi sembra di impiegare nello scrivere relazioni?

A.4. Avete dei vincoli da rispettare o potete fare liberamente, solo in base alla vostra discrezionalità professionale? (ad esempio: avete delle scadenze prefissate, format o griglie a cui attenervi, procedure predefinite da seguire)

Parte B
Vorremmo anche sapere: come procedete, di solito, per elaborare una relazione?

Immaginiamo la risposta dipenda, in parte, dal tipo di relazione. Tuttavia, ci interesserebbe sapere, in linea di massima, il processo che seguite nella maggior parte dei casi.

B.1. Come fate per raccogliere le informazioni? Poi, come proseguite?

B.2. Se la relazione è frutto di un lavoro in équipe, come fate per mettere assieme i contributi dei diversi operatori? Come vi organizzate per scrivere materialmente il testo?

B.3. In che modo vengono coinvolti gli utenti di cui si parla nella relazione?

Parte C
Infine, vi chiediamo di provare a raccontarci com'è, per voi, l'esperienza di scrivere una relazione.

C.1. Come considerate questo compito, rispetto ad altre funzioni professionali che vi sono richieste? (ad esempio: inevitabile, anche se il lavoro davvero importante è altro…; oppure una parte fondamentale del vostro lavoro…; o un adempimento amministrativo che andrebbe alleggerito… oppure…)

C.2. Nella vostra esperienza, elaborare una relazione è un compito faticoso, o invece è abbastanza facile? In quali circostanze è più faticoso e quando è più facile?

C.3. Quali sono i passaggi che trovate più difficili? Quali sono invece i passaggi più semplici da affrontare?

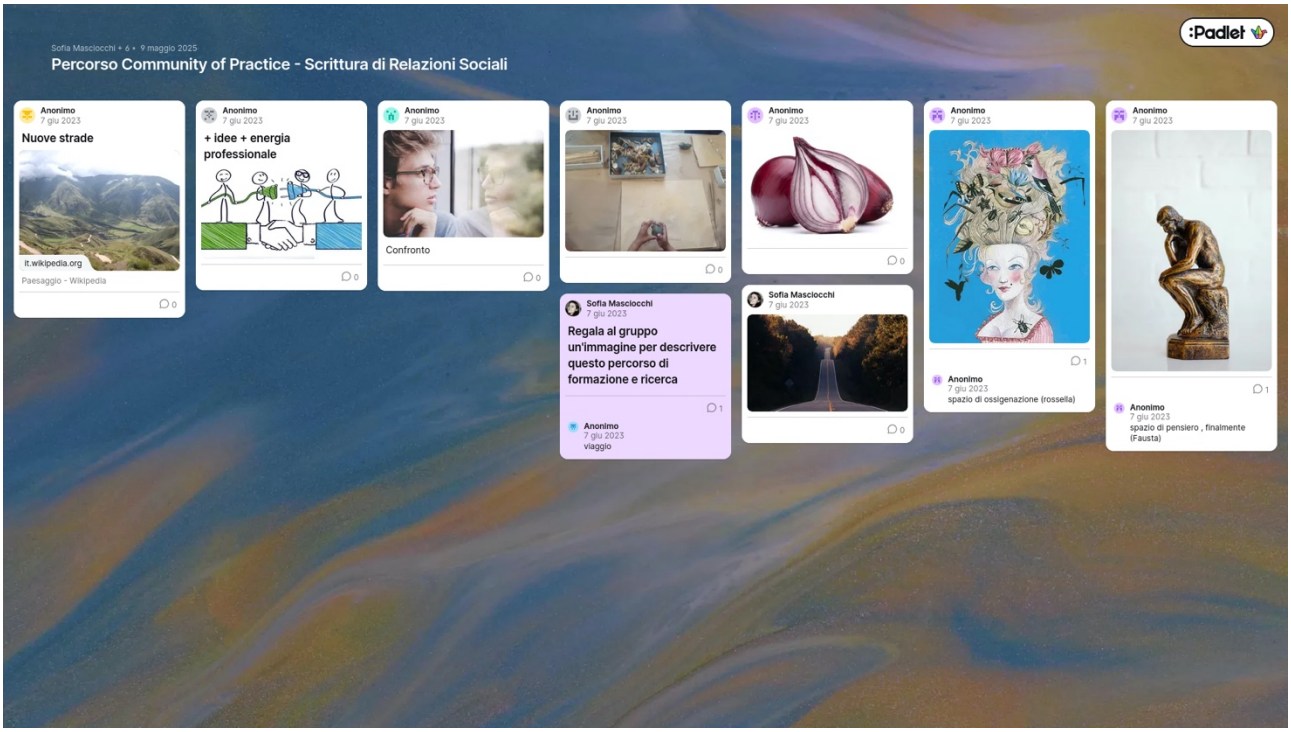
Parte D
Ho chiesto a ciascuno di consegnare una relazione che a suo avviso è "venuta bene". Potete raccontare che relazione avete scelto, e spiegare perché vi soddisfa? Sarebbe utile leggere qualche frase, per farmi capire cosa vi convince e cosa vorreste aver scritto diversamente.

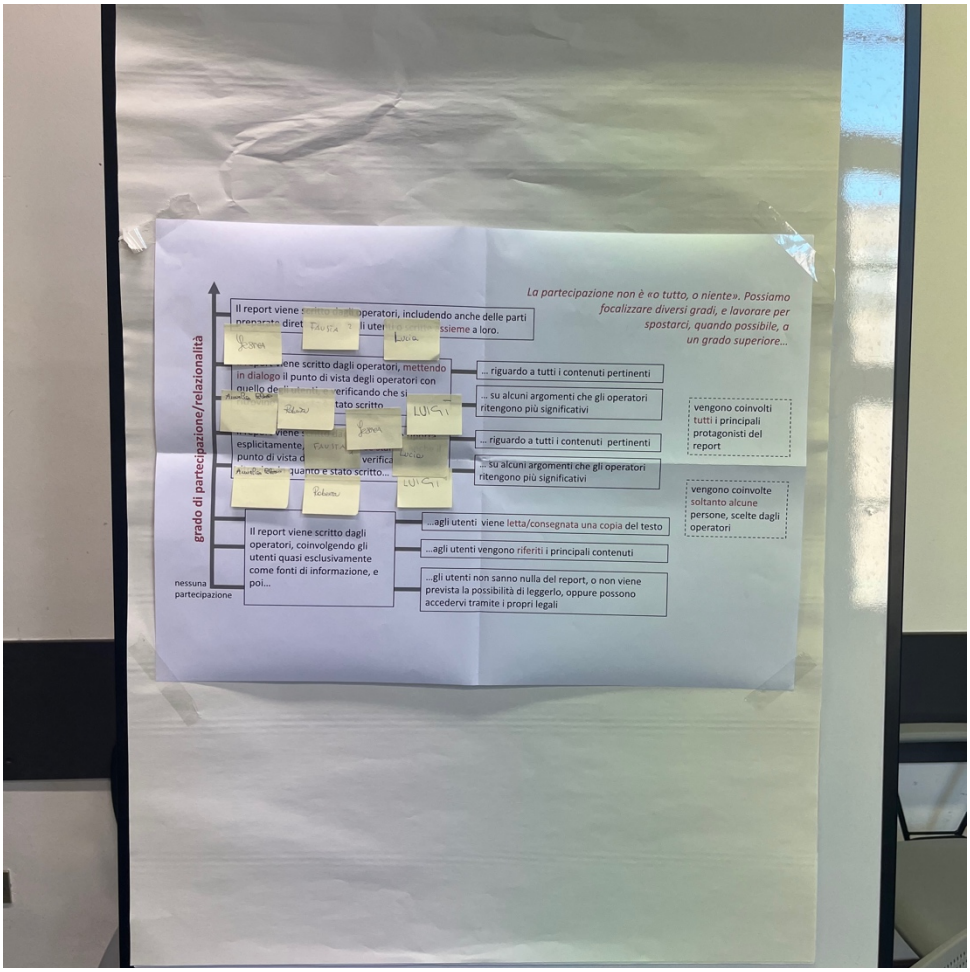
ALLEGATO F - Griglia per l'analisi documentaria dei report

Data
Descrizione del report
Forma
Qualità linguistica (eventuali errori; precisione lessicale) *Language quality*
Chiarezza/ordine logico nell'organizzazione dei contenuti – paragrafi - titolazioni *Contents outline*
Accessibilità/semplicità del linguaggio (astratto/concreto; costruzione sintattica delle frasi, gergo, sigle, tecnicismi) *Language accessibility (abstracted/concrete; jargon; acronyms)*
Chi ha firmato *People who signed the report*
Contenuti ***Presenza/assenza dei seguenti contenuti:***
Contesto: territoriale (sicurezza, servizi, comunità locale…); fattori di oppressione/di discriminazione *Context: enviroment; structural oppressive factors*
La storia delle persone *Life stories of people involved*
La prospettiva/le opinioni/le aspirazioni delle persone *Users' points of views/opinions/ desires*
Punti di forza – azioni positive delle persone *Users' strengths and positive actions*
Esplicitazione delle modalità di costruzione del report *Report's writing process (who did what with whom)*
Costruzione retorica ***Rappresentazione della situazione e delle persone***
Il senso della storia: linee di costruzione dei significati (che titolo si potrebbe dare alla storia? Che sotto-titoli? Come si potrebbero sintetizzare le caratteristiche delle persone rappresentate nel report?)

Overall meaning of the story: What title could it have?
Quale potrebbe essere la "storia che non viene raccontata"? *"Shadow story": which alternative story could have been told based on the information and facts described in this report?*
Contenuti/costruzioni retoriche che sottolineano i problemi *Rhetoric devices that highlight problems*
Eventuali contenuti giudicanti (espliciti; impliciti – termini con alone semantico negativo)
Costruzioni retoriche che rafforzano il potere professionale (a discapito dell'empowerment delle persone) - o viceversa *Rethoric devices that affirm professional power (at the expense of users'empowerment), or viceversa*
Contenuti/costruzioni retoriche che sottolineano aspetti positivi - orientati alla speranza *Contents/rhetoric devices that highlight hopes and positive aspects*
Rappresentazione dei punti di vista delle persone
Riguardo a quali temi viene riportata la prospettiva degli utenti/delle persone coinvolte? *About which topics are users' prespectives reported?*
In quale parte del report? Con una titolazione specifica? *In which part of the report? With a specific title?*
Come è rappresentata? Esplicitazione di chi pensa cosa – presenza di assunti impliciti – letture implicite veicolate dai nessi semantici – affidabilità/inaffidabilità attribuita implicitamente ("modalità") *How users' perspectives are represented? Does it seem reliable?*

ALLEGATO G - Padlet e foto Community of Practice




La partecipazione non è «o tutto, o niente». Possiamo focalizzare diversi gradi, e lavorare per spostarci, quando possibile, a un grado superiore...
grado di partecipazione/relazionalità
nessuna partecipazione
... riguardo a tutti i contenuti pertinenti
... su alcuni argomenti che gli operatori ritengono più significativi
vengono coinvolti tutti i principali protagonisti del report
... riguardo a tutti i contenuti pertinenti
... su alcuni argomenti che gli operatori ritengono più significativi
vengono coinvolte soltanto alcune persone, scelte dagli operatori
Il report viene scritto dagli operatori, coinvolgendo gli utenti quasi esclusivamente come fonti di informazione, e poi...
...agli utenti viene letta/consegnata una copia del testo
...agli utenti vengono riferiti i principali contenuti
...gli utenti non sanno nulla del report, o non viene prevista la possibilità di leggerlo, oppure possono accedervi tramite i propri legali

ALLEGATO H - TRASCRIZIONI REPORT ANALISI DOCUMENTARIA

SSBASE1

CARTA INTESTATA DEL SERVIZIO
Prot. OMISSIS

Spett.le Procura della Repubblica
C/o Tribunale per i Minorenni OMISSIS;

Alla Cancelleria Civile, a mezzo fax n. mail: OMISSIS

Oggetto: Segnalazione minore OMISSIS
Con la presente il servizio sociale scrivente intende segnalare la situazione della minore residente a OMISSIS in via OMISSIS.
Il nucleo è così composto:
- OMISSIS, padre;
- OMISSIS, madre;
- OMISSIS, figlia:
- OMISSIS, figlio;
- OMISSIS, figlio.

La situazione familiare in oggetto è conosciuta dal servizio sociale scrivente da circa OMISSIS anni, dopo il trasferimento di residenza da OMISSIS a OMISSIS. La minore OMISSIS, di anni OMISSIS, è attualmente iscritta alla OMISSIS annualità del Corso di OMISSIS presso il Centro di Formazione Professionale di OMISSIS.
In data OMISSIS è pervenuta a questo ufficio comunicazione scritta (prot. n. OMISSIS) da parte del Centro stesso nella quale si segnala che, nonostante i ripetuti solleciti e colloqui intercorsi con la famiglia dell'allieva, pur avendo attuato sul piano educativo e relazionale in accordo con i servizi sociali di riferimento ogni possibile strategia finalizzata alla regolarizzazione della frequenza, la minore risulta inadempiente all'obbligo scolastico. Si intende specificare gli interventi che questo servizio ha attuato dal OMISSIS data in cui il referente dello Sportello Orientamento del centro di formazione di OMISSIS ha preso i contatti con la sottoscritta per segnalare un rischio legato all'adempimento dell'obbligo scolastico relativo alla minore in oggetto. In data OMISSIS il servizio scrivente ha convocato la famiglia congiuntamente alla minore per approfondire le ragioni di questa condotta ed ipotizzare insieme a loro eventuale alternativa (corsi formativi alternativi presenti sul territorio).
Tra le ragioni la minore ha addotto motivi di lontananza dal domicilio, scelta scolastica legata alla scelta da parte della sua migliore amica ed infine la consapevolezza che il tipo di corso scelto in realtà non la motiva abbastanza.
La madre, presente a questo colloquio, è parsa preoccupata al tempo stesso rassegnata ed impotente di fronte ad un atteggiamento oppositivo e rigido mostrato dalla figlia rispetto alla questione scolastica, dall'altra "centrata" più su sue esigenze lavorative e di tempo che dalla necessità di trovare una soluzione concreta al problema.
La madre, Inoltre, in questa circostanza, è parsa poco consapevole e "povera di risorse personali" per poter andare oltre al problema effettivo manifestato dalla figlia e coglierne il disagio sottostante. Nella medesima giornata il servizio scrivente viene contattato dallo Sportello Orientamento Scuola per ipotizzare un incontro congiunto presso la struttura di OMISSIS in presenza della minore finalizzato ad una proposta di un supporto nell'orientamento di altra scelta formativa e altresì per rimotivarla nella decisione di terminare il corso intrapreso nell'anno scolastico corrente e di conseguenza assolvere l'obbligo scolastico. Tale incontro si concretizza in data OMISSIS: presenti il servizio sociale, il referente sportello orientamento CFP di OMISSIS e la minore. Si ascolta la minore rispetto ai motivi della non frequenza e si ribadisce il dovere di ciascun soggetto coinvolto nell'incontro.
La stessa apparentemente sembra capire l'importanza e la necessità di terminare l'anno in corso, comprese le conseguenze che potrebbero verificarsi nel caso in cui interrompesse definitivamente la scuola.
Il OMISSIS ed il OMISSIS, la ragazza si presente regolarmente al Corso ma dal …. comincia nuovamente ad assentarsi senza una motivazione.
In data OMISSIS, si convoca nuovamente la famiglia (si presenta solo la madre) per proporre un trasporto della figlia a scuola tramite operatore comunale al fine di facilitarne l'accesso. Si condivide la proposta e si ottiene l'autorizzazione della madre.
In data OMISSIS il volontario del Comune si reca a domicilio della minore ma la stessa non risponde al citofono e, sentita successivamente la madre, emerge che si sia rifiutata di uscire di casa. Stesso risultato si ottiene con un secondo tentativo il giorno successivo.
Il servizio sociale, pertanto, a fronte dell'evidente rifiuto in entrambe le circostanze comunica tempestivamente alla scuola l'impossibilità di effettuare il trasporto. La presente segnalazione viene doverosamente inviata ai sensi dell'art. 5 del D. Lgs n. 76/05 relativo agli obblighi di vigilanza sull'assolvimento del diritto dovere di Istruzione e Formazione ed al fine di evidenziare una situazione di rischio di emarginazione ed isolamento sociale per la minore ed un contesto familiare fragile ed incapace di garantire gli aspetti educativi e attinenti all'istruzione di base.

Il Responsabile del Servizio Sociale

SSBASE2

Spett.le Equipe Tutela Minori
C/o OMISSIS

Oggetto: segnalazione nucleo familiare OMISSIS

Con la presente si segnala il nucleo familiare OMISSIS residente a OMISSIS e composto come di seguito riportato:

- Padre, data e luogo di nascita, professione
- Madre. data e luogo di nascita, professione
- Figlio 1, data e luogo di nascita, studente
- Figlio 2, data e luogo di nascita, studente
- Figlio 3, data e luogo di nascita, studente
- Figlio 4, data e luogo di nascita, studente

Il nucleo familiare è conosciuto e da tempo in carico all'Ufficio Servizi sociali. Le problematiche di disagio che lo interessano sono di ordine sia economico che sociale e si ritiene presente anche potenziale condizione di pregiudizio per i quattro minori presenti.

Il sig. OMISSIS è in Italia dall'anno 2007, residente in precedenza a Milano, si è trasferito nel comune nel Dicembre 2012. La sig.ra OMISSIS è in Italia dal 2014, anno in cui si è trasferita con i due figli maschi dal Pakistan.
La conoscenza del nucleo è avvenuta a seguito di accesso spontaneo del padre all'Ufficio per problematiche economiche e gravi difficoltà nel pagamento dell'affitto.
Successivamente ai primi colloqui di conoscenza tuttavia, la morosità nel versamento dei canoni di locazione, è apparsa talmente estesa che neppure con la mediazione del comune è stato possibile trovare un accordo con il proprietario e, nel giro di breve tempo, si è concretizzata procedura di sfratto. Questa condizione ha determinato la collocazione del nucleo in alloggio di accoglienza di proprietà dell'associazione OMISSIS Il progetto di accoglienza si è esteso per circa 6 mesi, concludendosi con il trasferimento del nucleo nell'alloggio di Via OMISSIS a seguito di adesione ad avviso e assegnazione alloggio ERP.

AREA SOCIALE
Nonostante la prolungata presenza sul territorio il nucleo non risulta integrato.
Entrambe le famiglie di origine (genitori) sono residenti in Pakistan e la rete familiare risulta scarsa. Sulla base di quanto riportato dagli interessati, rispetto alla rete parentale da parte paterna, sono residenti, con le rispettive famiglie, nella zona dei cugini con cui ci sono dei buoni rapporti. Critici risultano invece i legami con i parenti (fratelli) della sig.ra OMISSIS con i quali i rapporti sono fortemente conflittuali e compromessi al punto di essere arrivati a scontri fisici e denunce reciproche.
In generale nonostante siano presenti dei legami con la comunità pakistana, sulla base di quanto riportato dagli stessi componenti, non è presente una rete sociale o amicale sulla quale fare affidamento in modo stabile, che possa rappresentare una risorsa o un aiuto nella cura dei quattro minori.
L'integrazione sul territorio risulta essere ulteriormente penalizzata dal fatto che entrambi i coniugi non padroneggiano fluentemente la lingua italiana.
Successivamente ad avvio della presa in carico era stata effettuata, tramite contatti con Caritas, iscrizione al Corso di Italiano. Si riteneva il corso di particolare utilità per favorire l'integrazione, in particolare per la signora OMISSIS ma, a causa del carico di cura e difficoltà negli spostamenti, si è verificata da parte di entrambi i coniugi una rapida perdita di interesse e motivazione che hanno determinato l'abbandono del corso.
Date le limitate risorse lessicali la comunicazione risulta ostacolata e deve avvenire in modo semplice e schematico così da facilitarne la comprensione ma, quando i contenuti sono più complessi, è necessario il coinvolgimento di un mediatore.

AREA ECONOMICA E LAVORATIVA
Per quanto riguarda la disponibilità economica il nucleo ha risorse limitate in quanto l'unica fonte di reddito deriva dall'attività lavorativa svolta dal padre, sarto con partita IVA e negozio situato nella periferia di Milano. Nonostante la prolungata presa in carico non è possibile quantificare il guadagno netto; lo stesso sig. OMISSIS riporta informazioni

parziali o poco veritiere e, dall'avvio della presa in carico, lamenta sempre e ciclicamente difficoltà economiche e problemi nel far fronte alle spese dato che l'attività economica va a rilento e la clientela è scarsa.
La madre non svolge nessuna attività lavorativa e risulta totalmente disimpegnata nella gestione domestica.

Le uniche entrate documentabili con certezza sono gli aiuti pubblici di cui il nucleo ha fatto richiesta e beneficia, essendo che dispone di documentazione ISEE 2021 (redditi 2019) con valore pari a euro 0,00.
Dato il valore ISEE il nucleo beneficia di totale esenzione dal pagamento dei servizi scolastici (servizio trasporto e servizio mensa) per tutti i minori iscritti; sulla base dell'Isee sono inoltre percettori di Reddito di cittadinanza da novembre 2019 e, a seguito delle ultime due nascite avvenute in Italia, hanno beneficiato della misura "Premio alla nascita", l'ultima percepita nell'Aprile 2021, e di "Social card" data la presenza di minori al di sotto dei tre anni.
A seguito della nascita della terzogenita, il nucleo non ha potuto beneficiare di "Assegno per terzo figlio" in quanto non dispone del permesso di soggiorno necessario alla richiesta della misura.

Probatiche risultano le uscite mensili. Nel corso della presa in carico la coppia genitoriale ha dimostrato di non essere in grado di amministrare in modo efficace le risorse economiche a loro disposizione. Sebbene riferiscano di spendere tutto per la spesa alimentare o le esigenze dei minori, dalla visione degli estratti conto e da quanto riportato dall'educatore finanziario (attivato nel corso della presa in carico RDC) risultano spese futili, inadeguate e sproporzionate rispetto alle risorse a disposizione, che consumano gran parte del budget lasciando poco a disposizione per le spese legate alla sussistenza o al pagamento di canone di locazione/utenze.

Nonostante i contributi economici e gli aiuti ricevuti la situazione economica risulta preoccupante e aggravata dalla presenza di numerosi debiti perpetrati sia con soggetti pubblici che privati, oltre che con amici e familiari. Non è possibile quantificare con esattezza gli importi.
Risulta invece accertato debito con A.L.E.R., per circa 9 mila euro. Nonostante le sollecitazioni e i ripetuti inviti per prevedere piano di rientro il sig. OMISSIS ha più volte dichiarato il totale rifiuto nel versare l'affitto fino a quando non gli viene riconsulto cambio un alloggio più vicino alla sede della sua attività lavorativa.

AREA REDDITO DI CITTADINANZA E PROGETTI ATTIVATI
Nel corso della presa in carico il nucleo è stato destinatario di progettualità condivisa Comune e Caritas. La finalità generale ultima era quella di stabilizzare la situazione abitativa ed economica, oltre che educare i genitori ad una migliore gestione delle risorse economiche e del territorio.

Sulla base delle richieste o delle difficoltà manifestate dal nucleo sono stati riconosciuti contributi economici.
Il nucleo ha beneficiato di erogazioni dirette in occasione del riconoscimento di card spesa da parte del Comune e buoni alimentari per la macelleria Islamica, gestiti da Caritas. L'utilizzo delle card era supervisionato dalla presenza di un volontario Caritas e dal controllo degli scontrini.
Erogazioni indirette sono state concesse nel caso di pagamenti di bollette per le utenze o per le spese connesse all'abitazioni, in cui le somme venivano girate direttamente all'ente gestore senza il tramite Nel tentativo di sostenere il nucleo e ridurre le spese era inoltre stata data la possibilità di accedere al Guardaroba, gestito da Caritas; il nucleo non ne ha mai voluto usufruire.

A seguito dell'assegnazione di alloggio ERP il nucleo è stato supportato nell'organizzazione del trasloco e l'avvio della nuova quotidianità. Sono inoltre stati riconosciuti contributi economici a copertura delle spese connesse all'avvio di un contratto di affitto (spese registrazione, caparra e prime mensilità di affitto). Per quanto riguarda Caritas, oltre alla messa a disposizione di volontari per il reperimento di elementi di arredo e allestimento dell'abitazione, era stato messo a reperito un volontario dedicato, che supportasse la coppia genitoriale, in particolare la signora, con funzione educativa e di supervisione (accompagnamento nella spesa alimentare, contatti con le scuole, organizzazione planning familiare). Successivamente ad una prima fase positiva e di collaborazione da parte della famiglia l'intervento è stato sospeso dato l'instaurarsi di dinamiche eccessivamente assistenziali e di totale delega da parte della coppia genitoriale rispetto qualunque tipo di compito. Ripresi su questo aspetto e sull'essere coinvolti in prima persona i genitori hanno mal tollerato la critica, rifiutando l'aiuto di persone esterne.

Sulla base dei requisiti ISEE il nucleo risulta beneficiario di Reddito di Cittadinanza (di seguito RdC) da Novembre 2019. Risulta presentato rinnovo dell'istanza in data OMISSIS ed una erogazione mensile pari a euro 850,00. Anche per quanto riguarda la presa in carico da parte degli operatori demandati al RdC il nucleo ha messo in atto una scarsa collaborazione e reticenza nell'accettare le proposte progettuali o la presenza di educatori dedicati. La progettualità ha riguardato sia il complesso quadro debitorio che la gestione dei compi di cura legata ai minori.
Rispetto ai compiti di cura, a febbraio 2021, era stato proposto alla signora l'affiancamento di una educatrice. Successivamente ad un primo momento di accordo la signora ha poi cambiato idea comunicando, tramite il marito, che non accettava la presenza di estranei nell'abitazione.

Per quanto riguarda invece la sfera economica, con l'affiancamento di un educatore economico, si è cercato di definire con il sig. OMISSIS piano di rientro dei debiti e piano di spesa organizzato, oltre che valutare l'opportunità di una nuova attività lavorativa, più redditizia e che lo avvicinasse alla famiglia.

Per poter facilitare la comprensione da parte della coppia, in tutti gli incontri, era prevista la presenza di mediatore culturale. Anche questo intervento, tuttavia, non ha dato i risultati sperati in quanto, a causa delle dinamiche messe in atto dalla coppia, anche la presenza del mediatore è stata vanificata.

Nel corso della presa in carico è apparso evidente che la famiglia ascolta quanto gli viene spiegato ma non coglie la reale entità dei problemi e la gravità della loro condizione. A distanza di mesi e dopo numerosi colloqui, la coppia continua a sostenere che la causa dei loro problemi è la collocazione della casa ERP a loro assegnata, che ostacola il sig. OMISSIS nel recarsi al lavoro e nella vita quotidiana, essendo lontana dal centro e dai principali servizi, ritenendo che, una casa collocata in provincia di Milano sarebbe la soluzione delle questioni economiche e dell'isolamento sociale.

AREA SCOLASTICA
Per quanto riguarda i minori presenti solo due risultano, per età, impegnato in percorsi scolastici.
Nel corso dell'anno scolastico 2021/2022 il maggiore OMISSIS frequenta la classe 1^ del Istituto ENAIP di OMISSIS, mentre il secondo genito è impegnato nella classe 1^ presso l'istituto OMISSIS.
Attualmente frequentano con regolarità le lezioni; sono tuttavia giunte al servizio delle segnalazioni verbali, da parte dei docenti, di un basso rendimento dei due ragazzi e una scarsa cura nell'esecuzione del lavoro assegnato come compiti o del materiale necessario (dimenticano libri, quaderni, materiale richiesto per attività specifiche).
Per cercare di dare uno spazio di socializzazione ai minori e favorire un miglioramento nel rendimento scolastico è stato consigliato ai genitori di iscriverli al doposcuola dell'associazione OMISSIS al fine di attivare un monitoraggio. I genitori si sono dimostrati disponibili ed hanno effettuato l'iscrizione, tuttavia la frequenza dei minori risulta scarsa e altalenante.

SSBASE3

CARTA INTESTATA DEL SERVIZIO

Comune di OMISSIS
Provincia di OMISSIS

Oggetto: Relazione sociale nucleo familiare

Il nucleo familiare è così composto:

- OMISSIS, nato a OMISSIS, il OMISSIS: Padre
- OMISSIS, nata a OMISSIS, il OMISSIS: Nonna materna

ANAMNESI FAMILIARE:
Il nucleo familiare di cui sopra è conosciuto dall'Ufficio Servizi Sociali dall'anno 2018 per difficoltà di ordine economico e relativamente al pericolo di abbandono scolastico.

La madre si è allontanata dal nucleo familiare da diverso tempo, lasciando inizialmente con la sola nonna materna. Da quanto riferito dal padre, a stento comunica col figlio, se non tramite sporadiche telefonate. Al momento pare che la donna si sarebbe trasferita all'Estero per motivi lavorativi così come la stessa riporta al Servizio scrivente (l'Ufficio anagrafe ha portato avanti la procedura di cancellazione dalla lista dei residenti per irreperibilità della sig.ra), tralasciando le sue responsabilità genitoriali nei confronti del figlio.

Il padre lavora su turni presso una ditta come operaio. I genitori sono separati legalmente - con affidamento congiunto del minore - e durante la pratica di separazione in atto ha vissuto per diverso tempo presso l'abitazione della famiglia di origine. Solo attraverso l'intervento del Servizio sociale ha fatto ritorno a casa dal figlio, così da provvedere alla sua gestione, seppur con grossa fatica. Lo stesso ha sempre provveduto a sostenere economicamente il figlio così come la suocera che supporta il genero e il nipote occupandosi della gestione della casa.
L'abitazione ove risiede la famiglia è stata messa all'Asta (per mancato pagamento delle rate mensile stabilite con la banca per estinguere il mutuo). La famiglia è consapevole che dovrà trovare un'altra soluzione abitativa ma non sembra cercare soluzioni alternative da mettere in atto: Infatti, non è raro che venga riportato al Servizio dalla nonna materna il diritto a vivere e stare nella casa dove att:1almente alloggia in quanto ha la residenza e ha provveduto alla gestione.

Il padre ed i nonni patemi esplicitano la fatica a gestire la situazione anche a fronte delle poche risorse personali e ai pochi strumenti in loro possesso.

Il ragazzo tende all'obesità grave, per questo motivo il medico curante ha ritenuto opportuno indirizzarlo verso una visita specialistica dietologica preoccupato per il suo benessere psico-fisico senza ottenere risultati di attivazione concreta da parte degli adulti responsabili del minore.
Da inizio 2020, vista l'aggravarsi della situazione, che non. ha reso possibile l'intervento citato poc'anzi, si è attivato un affiancamento al domicilio da parte di una figura educativa (tramite POR FSE) due volte alla settimana per un anno a partire dall'attivazione (termine Marzo 2021). Con l'educatore ci sono stati spiragli positivi tanto che si è riusciti a svincolare, per brevi lassi temporali e solo per alcuni periodi, OMISSIS dai videogiochi e fare una passeggiata o dedicarsi al disegno. Questa figura esterna ha messo in luce, nei momenti in cui è presente, uno scarso coinvolgimento nelle proposte che gli vengo presentate. Recentemente, gli stessi hanno preso i contatti con una scuola secondaria di secondo grado su desiderio del minore. Questi passaggi sono estremamente positivi in vista del benessere di OMISSIS ma rivelano elementi di criticità nel momento in cui è l'educatore che fa le veci del padre (senza opposizione alcuna da parte di OMISSIS che si lascia guidare non maturando alcun pensiero cognitivo e riflessivo in merito). Inoltre; è bene considerare il fatto che sia per il padre che per OMISSIS sembra mancare un pensiero riflessivo lungimirante in grado di prepararsi agli scenari futuri, come, in questo caso, il possibile ingresso alla scuola secondaria di II grado.

Sempre tramite il POR FSE, in tempi recenti, si è cercato di sollecitare il sig. OMISSIS a prendere i contatti con la psicologa comunale per affrontare la complessa relazione con il figlio e problematiche personali. L'uomo ha aderito con costanza agli incontri.

In occasione del cambio dell'assistente sociale, si è proceduto ad un incontro personale per avere un confronto con la figura genitoriale. Gli elementi emersi descrivono ampiamente il quadro messo in luce sin ora. L'uomo tuttavia, riporta la fatica ad imporre le sue decisioni al figlio per timore di una reazione spropositata che lo atterrisce. Inoltre, il padre di OMISSIS talvolta si presenta al Servizio accompagnato dalla cugina in funzione di portavoce che lo indirizza e sprona a

prendere la decisione di trovare un'altra soluzione abitativa in cui poter vivere solo con OMISSIS dato che, a detta della donna, la causa della condizione vulnerabile del minore è imputabile alla presenza della nonna materna che sminuisce la figura paterna agli occhi di OMISSIS.
La stessa nonna materna ha preso i contatti con il Servizio per rendere noti segnali di sofferenza dovuti al rapporto conflittuale con il genero convivente e preoccupazione per il presente e futuro del nipote. In praticola modo, la signora riporta più volte la condizione del genero relativa all'abuso di alcool (mentre lo stesso dichiara che è stata una condizione passata al momento superata). Gli elementi di conflittualità sono emersi anche in occasione di una visita domiciliare in cui la donna, esasperata della situazione, ha inveito contro l'ex-genero con dispregiativi forti ("ubriacone, buono a nulla ... ") che è rimasto impassibile alle accuse. 'ln questa confusione, OMISSIS era presente e vigile nella sua camera.

SITUAZIONE IN ESSERE
Il nucleo familiare descritto è caratterizzato da una profonda fragilità sociale e da un atteggiamento di de-responsabilità da parte delle figure di riferimento di OMISSIS.
Il padre racconta che il ragazzo soffre molto di questo. distacco della madre che dimostra con un atteggiamento difensivo e di rifiuto rispetto ai sporadici contatti della donna visto e considerato il fatto che più volte la stessa ha illuso le sue aspettative di visita.
Questo evento traumatico ed eventuali altri dispiaceri, hanno implementato l'isolamento e il ritiro sociale che OMISSIS si è costruito attorno a sé.
OMISSIS sembra non avere instaurato neppure relazioni significative con i pari. Trascorre gran parte del giorno e della notte con i videogiochi in cui ha realizzato una vita parallela in cui si sente al sicuro e ben accettato. Anche il padre riporta al Servizio il fatto che il ragazzo fatica a distaccarsi dal gioco: infatti i momenti di rinnovo abbonamento internet sono molto tesi per OMISSIS che deve distaccarsi dal gioco per brevi lassi temporali (il padre ha provato una volta a non rinnovare più la connessione scatenando l'ira di OMISSIS e, di conseguenza, ha subito rinnovato la mensilità). In aggiunta, è abitudine consolidata che il minore consuma da solo i pasti preparati dalla nonna e portati direttamente nella camera dove trascorre le sue giornate.

OMISSIS non sembra intraprendere/coltivare relazioni significative nemmeno con i famigliari di riferimento. Rispetto al vissuto dichiarato dal padre, non sembra riconoscerne i ruoli e fatica ad assumere quelle che dovrebbero essere le responsabilità richieste ad un ragazzo di quest'età.

Nella primavera del 2019, OMISSIS ha interrotto la frequenza scolastica con conseguente bocciatura. A seguito di ciò, il nucleo familiare non si è attivato a sufficienza per garantire l'iscrizione presso un istituto scolastico nell' A.S 2019-2020.
Il Servizio Sociale, messo a conoscenza della situazione, si è mosso con tutti gli strumenti a sua disposizione per contrastare l'abbandonato scolastico ma senza risultato. Tra i vari passaggi messi in atto, si ricorda il contatto con l'Ufficio Scolastico Provinciale per trovare una risposta al bisogno/problematica.
Ad oggi non risulta' iscritto a nessun Istituto scolastico superiore.

INTERVENTI EFFETTUATI
Oltre ad interventi di ordine economico che si sono posti lungo l'arco di tempo conoscitivo del nucleo famigliare, si è cercato nel corso del tempo di dare ad OMISSIS un supporto psicologico tramite UONPIA. L'operatrice di riferimento ha tentato un aggancio con il ragazzo che si è mostrato oppositivo ed evitante al primo incontro. È stato possibile svolgere solo due momenti dopo di che non c'è stato più modo di continuai· per mancanza di adesione da parte del minore non supportato dalle figure di riferimento. Si è tentato anche di riavvicinare OMISSIS al contesto scolastico stimolando in chiave positiva la sua creatività e bravura nei videogames tramite una *peer-education* tra coetanei a scuola. Quest'ultimo stimolo aveva come principale obbiettivo l'affiancamento ad una responsabile del progetto al fine di incanalare in lui la consapevolezza dei rischi di un uso sbagliato della strumentazione tecnologica. Tale progetto non si è potuto implementare a causa di difficoltà connesse alla struttura organizzativa dello stesso Progetto.

I genitori non si sono dimostrati una risorsa positiva per il ragazzo, indi per cui si rende necessario un intervento esterno alla famiglia che possa interrompere questo circolo vizioso che vede molteplici conseguenze negative continuando su questa strada (mancato assolvimento obbligo scolastico, isolamento sociale, scarsa cura di sé, del proprio benessere psico-fisico, non socializzazione, dipendenza dai videogiochi, sovra alimentazione...).

Il Servizio Sociale scrivente, visti gli elementi di preoccupazione sopra brevemente riportati, ha condiviso con il padre, e la nonna materna l'intenzione di segnalare la situazione alla S.V.
Pare importante evidenziare che il padre non si è opposto a tale decisione, perché consapevole del pregiudizio in cui versa il figlio. Anche la nonna materna e la mamma del ragazzo sono state informate dell'inevitabilità della segnalazione a tutela del minore.

Con OMISSIS si prevede un graduale accompagnamento al riconoscimento del valore positivo della segnalazione nei suoi confronti.

In particolare, si ritiene opportuno:
- un approfondimento psico-sociale della situazione familiare;
- supporto a livello psicologico del minore, prevedendo l'invio ai servizi specialistici del territorio per le dipendenze da gioco;
-valutazione del collocamento più idoneo del minore alla luce della dipendenza dai video giochi e dalla condizione fisica di sovrappeso.
Come Servizio si sta mantenendo il monitoraggio della situazione, in attesa che vengano presi i provvedimenti più opportuni.
Tuttavia, lo scrivente Ufficio Servizi Sociali, visto quanto di propria conoscenza e gli elementi in possesso; segnala alla Sv. la situazione in essere, chiedendo di dare mandato a1 Servizio di Tutela Minori competente per territorialità.

SSBASE4

CARTA INTESTATA DEL SERVIZIO

Resp. Procedimento: Dott. OMISSIS
Resp. Istruttoria: OMISSIS

Prot. n.

Spett. Giudice Tutelare
OMISSIS

Luogo, data

Oggetto: sig. OMISSIS

Con la presente, si trasmette relazione inerente la domanda di nomina dell'Amministratore di Sostegno a favore della Persona in oggetto.

Cordiali saluti.

Il Responsabile dei servizi Sociali

---INTERRUZIONE DI PAGINA---

Oggetto: Relazione sociale sulla situazione del signor OMISSIS, nato il OMISSIS, a OMISSIS e redisente a OMISSIS in via OMISSIS.

Si inoltra relazione sociale sulla situazione del signore in oggetto ai fini della richiesta di nomina di Amministratore di Sostegno, non essendo il Signor OMISSIS in grado di effettuare la gestione patrimoniale e abitativa ordinaria, e le pratiche di successione dei beni immobiliari (due unità abitative una a OMISSIS
v,a OMISSIS e una in comproprietà con altri a OMISSIS via OMISSIS) dei genitori entrambi deceduti.

SITUAZIONE SOCIALE
Il Signor OMISSIS è un adulto fragile di 37 anni che si è trovato solo e senza risorse con la difficoltà di gestire il percorso della successione dopo la morte prima del padre poi della madre.

La sua situazione è stata segnalata al Servizio Adulti dal Servizio Sociale Ospedaliero a causa della grave condizione della madre ricoverata e delle difficoltà evidenti del signor OMISSIS. Nel settembre 2019 lui stesso si è presentato in segretariato sociale chiedendo aiuto per sé (per cercare un lavoro) e per la madre che aveva avuto un recente aggravamento della sua situazione sanitaria. A distanza di pochi giorni, in data 4.10.2019, la madre è improvvisamente deceduta. La signora OMISSIS già dal 2015 si era rivolta ai Servizi Sociali a causa di gravi problemi economici e relazionali con il figlio e con il marito. Dichiarava di avere difficoltà a gestire il figlio sofferente psichico, non in carico ai servizi di cura. In quel periodo la madre aveva denunciato il figlio per maltrattamenti in famiglia tanto che il signor OMISSIS ha avuto un procedimento penale (sentenza definitiva ad un anno e quattro mesi di carcere, pena sospesa e senza interdizione dai pubblici uffici). Il padre Sig. OMISSIS si era allontanato da casa per trasferirsi a OMISSIS dove è deceduto il 10.12.2017 per complicanze connesse al diabete, lasciando la moglie ed il figlio senza sostentamento. Tale situazione ha portato ad un pignoramento della casa di proprietà (spese condominiali non pagate) e a numerosi debiti. Attualmente il signor OMISSIS si è dichiarato disponibile ad essere aiutato e ad affidarsi ai servizi.
La sua situazione patrimoniale è complessa sia sul fronte debitorio che degli immobili di parziale proprietà dei genitori, per i quali vi è la necessità di effettuare le pratiche di successione.
In particolare le spese finora rilevate sono:

- Spese relative al pignoramento della casa per rate condominiali (non pagate 12.837 euro più spese giudiziali) per un totale di 19.410 euro. di cui da versare mensilmente sono 144 euro per conversione del pignoramento:
- un mutuo insoluto del 2015 pari a 2887,56 euro. debiti fatti dal padre del signor OMISSIS più altri debiti con istituti finanziari (accertati 1.400 euro c/o OMISSIS);
- spese per Tari non versate e bollette non pagate (enerxenia ecc.);
- infine pendenze non versate dalla madre signora OMISSIS (prestito con OMISSIS forse estinto con decesso e coperto da assicurazione per 12.000 euro circa)

- Ad oggi 2020 il signor OMISSIS ha un arretrato di 2.628 euro per le nuove spese condominiali non previste nel precedente pignoramento;
- un debito di 3.106 euro con l'Agenzia delle Entrate;
- e inoltre sono stati fatti negli anni dal signor OMISSIS investimenti e richieste di prestiti a diversi istituti finanziari cumulando una situazione debitoria importante, circa 18.000 euro.

Rispetto alla situazione parentale il signor OMISSIS ha dichiarato di non avere nessun parente con il quale ha rapporti significativi. fatta eccezione dello zio materno signor OMISSIS che informato sull'avvio della procedura si è dichiarato favorevole alla nomina di un Amministratore di Sostegno ma ha dichiarato di non essere disponibile a svolgere tale funzione.

AREA DELLA SALUTE
Il signor OMISSIS ha ottenuto nel dicembre 2019 il riconoscimento di invalidità civile per "Disturbo dell'adattamento con reazione mista ansiosodepressiva".

L'utente racconta di aver avuto problemi psicologici fin da bambino a causa del clima fortemente litigioso fra la madre e il padre, il quale ha sempre avuto nei confronti del figlio un atteggiamento squalificante e denigratorio. La madre alimentava il conflitto con il marito mettendo il figlio in difficoltà.
I problemi personali del signor OMISSIS sembra siano iniziati verso i 16 anni. Riferisce di aver abbandonato la scuola durante la 3^ superiore dell'Istituto Tecnico Industriale, perché non riusciva a frequentare per una sensazione di inferiorità vedendosi brutto; da lì in poi ha avuto un tracollo psicologico. Dichiara di essere stato ricoverato in Neuropsichiatria a OMISSIS per ansia e depressione; di essere stato seguito dalla Dott.ssa OMISSIS.

I suoi accessi nel mondo del lavoro, anche attraverso l'aiuto di conoscenti, sono sempre falliti a causa del suo senso cronico di inadeguatezza. Riferisce di aver avuto condotte devianti e aggressive, in particolar modo
nei confronti della madre anche a causa dell'uso di sostanze stupefacenti (dal 2011 al 2012 cocaina e dal 2001 al 2017 Hashish).

Il Sig. OMISSIS dichiara di aver avuto due ricoveri ospedalieri in SPDC da adulto per tentanti suicidi con alcool e psicofarmaci. Il signor OMISSIS dichiara inoltre di avere avuto gravi disturbi del sonno e dell'alimentazione.
Il disagio del Sig. OMISSIS è da lui descritto come una forte depressione per mancanza di lavoro e con conseguente ritiro sociale (dichiara di non essere più uscito di casa per oltre due anni, se non per piccole commissioni e sempre accompagnato dalla madre); riferisce, inoltre, la presenza di fobie e per un certo periodo asserisce di essersi sentito vittima di persecuzioni con forte timore di mostrarsi inadeguato. Dichiara che il rapporto con il CPS non sia stato per lui inizialmente positivo e per tale ragione, ha quindi deciso
in seguito di interrompere la frequentazione. Successivamente si era rivolto all'H OMISSIS, in quell'occasione il Sig .OMISSIS era riuscito a farsi agganciare al servizio, ma in seguito aveva interrotto anche questo percorso. Dopo essersi dimesso dall'H OMISSIS il Sig. OMISSIS si è rivolto unicamente al MMG che. gli prescriveva la terapia. A suo dire in quel periodo gli scoppi di ira ed aggressività sarebbero cessati, così come l'uso di sostanze psicotrope. All'interno della presa in carico al Ns servizio, quasi contestuale al decesso della madre, si è riproposta la necessità, condivisa anche con il MMG di una nuova presa in carico al CPS. Dal 25. 11.2019 risulta una presa in cura da parte della dott.ssa OMISSIS psichiatra del CPS di OMISSIS.

AREA LAVORATIVA
Per quanto concerne i pregressi lavorativi dichiara di aver svolto diverse attività, da tutti i posti di lavoro si è licenziato dopo brevi periodi poiché non riusciva a reggere la tensione e la crescente ansia generata da un forte senso di inadeguatezza. L' ultimo lavoro svolto è stato presso OMISSIS dove era assunto, ma la fragilità che lo connota gli ha impedito di reggere la tensione lavorativa arrivando al licenziamento nel 2013. Da allora, pur dichiarando di voler avviare un percorso lavorativo (è iscritto nelle liste del collocamento) non ha messo in atto azioni per la ricerca attiva a causa del suo vissuto psicologico e del suo ritiro sociale (non ha amici e dichiara di non frequentare più le compagnie di quando era ragazzo).

Attualmente è iscritto alle liste del Collocamento Mirato nelle categorie protette ed è in valutazione per l'avvio di un eventuale percorso di tirocinio lavorativo che tenga conto delle sue importanti difficoltà.

SITUAZIONE ABITATIVA
Durante la prima visita domiciliare l'alloggio, collocato all'interno di un condominio adeguato (il terreno di proprietà di OMISSIS) gli operatori scriventi hanno evidenziato condizioni di grave degrado a causa dell'accumulo di svariati oggetti (forse presenti anche da molti anni) che impedivano l'accesso alle stanze da letto; nel bagno i servizi igienici essenziali (vasca. bidet, lavandino e scarico WC) sono (sfasciati) e inutilizzabili, lo scaldabagno è rotto. Gli arredi in particolare della cucina particolarmente consunti con parti mancanti e con scarsa igiene.

A causa dello stato di estrema indigenza. e della compromessa situazione abitativa; il Sig OMISSIS è stato segnalato ai volontari della OMISSIS che stanno provvedendo ad aiutare l'utente nello sgombero dell'appartamento, per venire incontro anche allo stato di indigenza i volontari effettuano la consegna del pacco alimentare.

Considerando le molte fragilità dell'utente e il serio ed intricato quadro economico, codesto Ufficio ha predisposto per il Sig. OMISSIS un piano di intervento individualizzato che prevede l'accompagnamento dell'utente in questa fase molto delicata. Il piano è così articolato: sostegno dei volontari della OMISSIS colloqui con l'educatrice e/o l'assistente sociale del Comune di OMISSIS, frequenza bisettimanale all'attività di volontariato presso il servizio guardaroba di OMISSIS, colloqui periodici con la psichiatra del CPS.

Il Sig. OMISSIS, nonostante la complessa situazione nella quale si trova, si e sempre recato a tutti gli appuntamenti degli operatori, mostrandosi disponibile e desideroso nel farsi sostenere dagli attori di tutta la rete e a condividere con loro la progettualità in atto.
Nonostante ciò dopo ogni colloquio/incontro, il Sig. OMISSIS sente impellente la necessità di richiamare gli operatori per avere conferma degli accordi pattuiti solo qualche ora prima; si ritiene che questa necessita non sia legata a una difficoltà a comprendere ma più verosimilmente all'incapacità di contenere l'ansia generata dal suo sentirsi inadeguato.

Attualmente il Sig. OMISSIS percepisce unicamente una quota ridotta di Reddito di Cittadinanza integrato da un piccolo contributo economico comunale per i bisogni primari e deve sostenere le spese condominiali, le utenze e garantirsi la sussistenza.

Il Sig. OMISSIS oppresso dalla preoccupazione di non essere in grado di gestire la sua situazione economica rischia, a causa della sua patologia, di replicare come avvenuto in passato scelte economiche errate, dettate più dall'ansia del momento che da una reale necessità; lasciandosi influenzare facilmente da soggetti devianti.

Il Signor OMISSIS si è reso disponibile all' avvio di una procedura per la nomina di un Amministratore di Sostegno, concordata con gli operatori del CPS, conscio dei suoi limiti e delle sue fragilità.

Essendo molto timido e in serie difficoltà, il Sig. OMISSIS ha bisogno di una Amministratore di Sostegno che sia anche una persona molto paziente, poiché lo stesso tende a essere molto insistente (richiamando subito dopo un colloquio per precisare anche più volte una parola o una frase detta, sentendosi trascurato se non gli viene data immediata risposta o disponibilità all'ascolto).

Si allega alla presente la relazione clinica della Psichiatra dottoressa OMISSIS copia del verbale di Invalidità Civile e le Visure Catastali degli immobili e certificati di decesso dei genitori.

Si resta a disposizione per qualsiasi altra informazione.

L'assistente sociale
(firma)

La Responsabile
dell'Ufficio Adulti
(firma)

Il Responsabile dei Servizi Sociali
(firma)

SSBASE5

CARTA INTESTATA DEL SERVIZIO

Luogo, data

Oggetto: note informative OMISSIS a OMISSIS
Residente in via OMISSIS

L'utente in oggetto è noto ai Servizi Sociali, per una serie di problematiche legate soprattutto all'aspetto abitativo inizialmente e sociale ed economico in seguito. Poter ricostruire il suo vissuto è ancora oggi un'operazione molto ardua e complicata poiché il linguaggio, povero e gergale, con il quale si esprime, dominato soprattutto da espressioni dialettali, non consente di comprendere il senso di ciò che vorrebbe esprimere. Il suo eloquio votato soprattutto alla concretezza e non al pensiero astratto, fa emergere una personalità immatura alla continua ricerca di un ruolo sociale acquisito.

E' ben motivato a trovare una sistemazione lavorativa necessaria per il suo sostentamento economico, infatti, sembra essere disposto a svolgere qualsiasi cosa, pur di lavorare. E' stato condotto in passato un percorso d'inserimento lavorativo, con l'intermediazione del Centro di Mediazione al Lavoro del Comune, ma a causa dei limiti cognitivi e personali, e soprattutto per la lontananza dalla consapevolezza di cosa voglia dire realmente impegnarsi in un percorso di avvicinamento al lavoro, non è stata possibile un'adeguata presa in carico da parte del servizio testé menzionato. Diverse sono state le difficoltà con l'utente, derivate soprattutto dalle sue peculiarità caratteriali e dalla sua scarsa collaborazione. Tollera, non di buon grado, le frustrazioni e questo perché dentro di sé, cela il timore di potere essere "abbindolato e schernito".

Anche il precedente contesto abitativo giocava un ruolo fondamentale nel vivere quotidiano del Sig. OMISSIS: asseriva sempre più spesso che l'alloggio da lui abitato fosse perennemente invaso da piccoli animaletti che a suo dire inquietavano la sua regolare giornata. A ciò si aggiunge il non armonico rapporto con i suoi vicini che, lo avrebbero perseguitato. Ecco perché quindi si è mosso in maniera del tutto autonoma per auto garantirsi la *"serenità mentale"*: il suo obiettivo era di ottenere un cambio alloggio fuori dalla zona che, per sua stessa ammissione, era imputata tra le principali cause del suo malessere, al fine di trovare quella tranquillità che da qualche tempo stava cercando di raggiungere.
Il Sig. OMISSIS è stato riconosciuto invalido civile al 75% (vedi verbale allegato), ma ad oggi non ha ancora percepito ne le competenze di legge, ne l'indennità di pensione a lui spettante (pare che l'INPS gli abbia bloccato l'erogazione per incongruenza di redditi).
Pertanto vista la difficoltà economica il Servizio Sociale scrivente sta erogando un contributo economico.
Ora alla luce di quanto sopra esposto, si chiede la valutazione per la presa in carico dell'utente al fine di poterlo sostenere economicamente, date le sue scarsissime capacità socio lavorative.

A disposizione per eventuali chiarimenti, si porgono i più cordiali saluti.

Assistente Sociale
OMISSIS

Ai sensi del D.Lgs 196/2003 , si informa che i contenuti di questo messaggio e/o degli eventuali allegati, sono riservati e per uso esclusivo del destinatario. Le informazioni in esso contenute sono riservate e coperte da segreto professionale e sottoposte alle disposizioni di cui al codice sulla privacy.

SSBASE6

CARTA INTESTATA DEL SERVIZIO

Responsabile Procedimento: OMISSIS
Responsabile Istruttoria: OMISSIS

Luogo, data
Oggetto: Relazione sociale relativa alla signora OMISSIS residente in via OMISSIS.

La situazione della signora OMISSIS è in carico all'Ufficio Adulti del Comune dal mese di maggio '14, a seguito di un primo accesso al Segretariato Sociale avvenuto in data OMISSIS al quale la stessa si era rivolta portando una richiesta dì contributo economico. In ambito di primo colloquio di segretariato, la signora segnala un bisogno economico ma accenna anche alla situazione conflittuale col compagno OMISSIS.
Riferisce infatti di un litigio avvenuto il OMISSIS, che ha richiesto l'intervento dei Carabinieri, chiamati in quell'occasione dalla figlia OMISSIS all'epoca ancora convivente con la madre e il sig. OMISSIS.
Durante il colloquio di segretariato la signora non vuole approfondire l'argomento e si sofferma sulla richiesta economica e sul bisogno lavorativo.

In ambito di primo colloquio presso l'*Ufficio Adulti*, avvenuto in data OMISSIS, la signora si sofferma sulla richiesta economica, derivante dalla mancanza di un lavoro fisso che le permetta di far fronte ai bisogni primari.
Racconta di avere lavorato come operaia fino al OMISSIS e, dopo due anni di mobilità terminata nel OMISSIS di aver frequentato un corso per ASA.
All'epoca del colloquio di prima conoscenza, stava lavorando come colf poche ore a settimana riuscendo a guadagnare qualche centinaia di euro. Riferiva di avere già attivato tutti i canali per la ricerca di un'occupazione ma che per il momento aveva trovato solo l'impegno lavorativo riferito.
Rispetto al rapporto conflittuale col compagno accennato in sede di segretariato, la signora ha impiegato un po' di tempo a parlarne con la scrivente: durante i primi colloqui, fino a dopo l'estate OMISSIS rimane superficiale, in parte nega e in parte focalizza l'attenzione sul bisogno economico.
Riferisce di essere in carico al OMISSIS dal mese di febbraio OMISSIS e al OMISSIS dal mese di marzo OMISSIS per una presa in carico psicologica, indicando questi due come gli ambiti in cui affronta il tema del maltrattamento.

A partire da dopo l'estate OMISSIS, la signora gradualmente ha iniziato a fidarsi e ad affidarsi alla scrivente; ha cominciato ad entrare un po' più nel merito della questione conflittuale col compagno e, anche grazie alla spinta della figlia OMISSIS ha iniziato a raccontare in maniera più dettagliata la situazione di maltrattamento fisico e psicologico che stava vivendo da anni che l'ha portata a chiedere aiuto per essere definitivamente allontanata da casa.

La sig.ra OMISSIS dichiara che a seguito dell'intervento dei Carabinieri riferito fin dal primo colloquio di Segretariato, aveva denunciato il compagno, che è stato allontanato dall'abitazione con provvedimento del GIP.
In data OMISSIS, l'Avvocato del sig. OMISSIS aveva richiesto ed ottenuto la revoca del provvedimento a carico del suo cliente, anche per via del ritiro della denuncia da parte della signora OMISSIS che l'ha successivamente riaccolto a casa, facendo uscire la figlia (giugno OMISSIS, su richiesta esplicita del sig. OMISSIS.
Emerge a questo punto che, al momento del primo colloquio all'Ufficio Adulti, la signora era già rientrata a casa col sig. OMISSIS e che il rapporto tra lo stesso e la figlia della sig.ra OMISSIS era altamente conflittuale e violento. Per tale motivo la figlia intorno al mese di giugno OMISSIS si è trasferita presso un'amica, lontano da OMISSIS.
In uno dei colloqui avvenuti dopo l'estate, è presente anche la figlia OMISSIS che conferma la sua rabbia nei confronti del sig. OMISSIS (riferisce anche di apprezzamenti a sfondo sessuale da lui ricevuti in diverse occasioni, nonché aggressioni fisiche refertate in p.s.).
La sig.ra OMISSIS riferisce inoltre di un ricovero per intossicazione acuta da farmaci, avvenuto in data OMISSIS, con dimissioni avvenute in data OMISSIS. La psichiatra che l'ha visitata in reparto di medicina, scrive '*non presente ideazione autolesiva, paziente critica rispetto al gesto, conferma la modalità non a scopo anticonservativo, ma dettata da reazione emotiva. Non necessità di ricovero in ambito psichiatrico. Consigliato alla dimissione supporto psicologico.*'
Di fatto dopo questo ricovero e dopo l'uscita di casa della figlia avvenuta nel giugno OMISSIS la signora si è attivata chiedendo aiuto al Comune, recandosi al Segretariato.

Storia personale e familiare:
La signora OMISSIS a è di origine OMISSIS della provincia di OMISSIS ma vive a OMISSIS dal OMISSIS dopo essersi trasferita con la famiglia per motivi di lavoro.
Il padre è deceduto nel OMISSIS e la madre, con la quale la signora non ha rapporti, vive a OMISSIS e ha OMISSIS.
La sig.ra OMISSIS è la terzogenita di dieci figli, sei maschi e quattro femmine.

In OMISSIS sono rimasti cinque, tra fratelli e sorelle, quasi tutti sposati con figli; mentre gli altri vivono al nord tra OMISSIS e OMISSIS. Due fratelli maschi vivono a OMISSIS entrambi in carico al SERT e al NOA, nonché ai Servizi Sociali comunali.
I fratelli con cui la signora mantiene i contatti sono prevalentemente tre: un maschio di OMISSIS anni che vive in Sicilia e che al momento è ammalato di cancro; due femmine che vivono qui al nord ma fuori OMISSIS entrambe sposate con figli.
Dal racconto della signora emerge che la secondogenita della famiglia OMISSIS di anni OMISSIS ha sempre avuto problemi psichiatrici, pertanto quando ancora tutti vivevano in OMISSIS è stata la signora OMISSIS a svolgere le funzioni materne al posto della madre, che pare non fosse in grado di farlo. Nel racconto della signora emergono anche esperienze di inserimento in collegio, di maltrattamento fisico intrafamiliare ed esperienza di abuso sessuale subito dalla stessa da parte del proprio padre.

La signora nel OMISSIS si è sposata con il primo marito, dopo due anni di convivenza.
Per lei il matrimonio ha rappresentato una possibilità di fuga dalla sua famiglia di origine mentre la decisione della coppia di andare a convivere è dipesa dalla gravidanza della primogenita già in atto.
Dal matrimonio nascono tre figlie:

- OMISSIS, OMISSIS anni, che all'età di OMISSIS anni ha avuto la prima figlia OMISSIS (oggi OMISSIS) con un ragazzo in carico al Sert, dal quale si è successivamente separata, per poi avviare una nuova relazione con un altro uomo che ha sposato e dal quale ha avuto tre figli (OMISSIS anni). Attualmente OMISSIS separatasi dal marito, sta vivendo una nuova relazione con un uomo di OMISSIS anni e vive con lui ad OMISSIS, mentre le sue figlie sono rimaste col proprio padre;
- OMISSIS detta OMISSIS anni, è la figlia voluta, 'la cocca di papà' come riferisce la signora OMISSIS. OMISSIS è single e al momento vive ospite da un'amica, dopo essere uscita e rientrata un paio di volte dal nucleo familiare di origine, proprio per sostenere e in qualche modo proteggere la madre dalle violenze del convivente. Sicuramente delle tre, la relazione più profonda e di vicinanza che la signora riferisce è quella con la figlia OMISSIS che infatti è ancora molto presente nella vita della madre e molto preoccupata che le possa succedere qualcosa di grave. Si sottolinea infatti che è stata lei a spronare la madre a fare denuncia e a chiedere aiuto ai servizi per farsi aiutare e per andare via da OMISSIS
- OMISSIS, OMISSIS anni, che vive a OMISSIS e che dal OMISSIS si è separata dall'ex compagno (OMISSIS anni), col quale ha avuto due figli OMISSIS e OMISSIS anni). OMISSIS la in passato è stata in carico all'ufficio minori con provvedimento dell'Autorità Giudiziaria, e dopo esperienze comunitarie e di affido famigliare si è trasferita a OMISSIS presso una famiglia che l'ha seguita ed aiutata nel suo percorso di crescita. Oggi vive coi suoi figli e lavora a OMISSIS.

La signora riferisce che anche la relazione e il matrimonio col primo marito sono stati costellati da episodi di maltrattamento e anche da un episodio di tradimento, avvenuto mentre lei era incinta della secondogenita OMISSIS l'ex marito infatti ha intrattenuto una relazione con altra donna minorenne, deceduta a seguito di incidente stradale nel quale solo l'ex marito è sopravvissuto, riportando un'invalidità permanente. La signora descrive l'ex marito come un poco di buono con uno stile di vita delinquenziale (furti, contrabbando sigarette, vendita di auto rubate ...).

Nel OMISSIS la signora OMISSIS si separa dal marito per avviare la relazione col sig. OMISSIS che già conosceva da tempo, in quanto frequentava la sua casa ed era amico dell'ex marito.
Dal OMISSIS, il sig. OMISSIS si trasferisce definitivamente a casa della signora OMISSIS a seguito di assegnazione di alloggio comunale a quest'ultima.

La signora descrive il sig. OMISSIS come persona dedita all'uso di alcol, che quando si ubriaca diventa molesto (a tal proposito riferisce un episodio accaduto in passato durante il quale a seguito di una lite il sig. OMISSIS le ha procurato un frattura al braccio); segnala precedenti penali per reati quali tentato omicidio, possesso di armi senza apposito porto d'armi e sfruttamento della prostituzione, per i quali il sig. OMISSIS ha scontato OMISSIS anni di carcere prima del OMISSIS e, nel OMISSIS altri OMISSIS mesi di arresti domiciliari presso l'abitazione di sua madre.
Segnala inoltre che tuttora il sig. OMISSIS possiede un'accetta, un pugnale e un fucile ad aria compressa senza regolare possesso d'arma.

La sig.ra OMISSIS descrive gli anni di convivenza col sig. I a come caratterizzati da ripetuti e numerosi episodi di maltrattamento esercitato nei suoi confronti e, in parte, nei confronti delle OMISSIS figlie, verso le quali tra l'altro -così come dichiarato anche dalla figlia in sede di colloquio con la scrivente - ha quantomeno avuto attenzioni a sfondo sessuale.

La signora OMISSIS si è presentata regolarmente ai colloqui con la scrivente dimostrando di avere un buon aggancio col servizio e di avere bisogno di aiuto.

SSBASE7

Spett. Associazione OMISSIS

Oggetto: relazione sociale a favore del sig. OMISSIS nato il OMISSIS a OMISSIS (Tunisia)

La seguente relazione per chiederVi la disponibilità ad accogliere il signore in oggetto presso la Vostra struttura. La decisione di rivolgersi a voi per ottenere ospitalità è frutto di un percorso ed un progetto condiviso tra me e il sig. OMISSIS, dopo aver preso in considerazione diverse alternative.
Il sig. OMISSIS, infatti, è molto intimorito dal dover entrare in una comunità e dal dover sottostare a precise regole (che tuttavia promette di accettare e rispettare) e condividere i suoi spazi con altre persone sconosciute. La struttura della Vostra comunità, però, che prevede che le persone lavorino presso di voi per ripagare vitto ed alloggio, sembra al sig. OMISSIS un ottimo compromesso, che gli permetta di sentirsi utile, non riceve aiuto senza dare nulla in cambio, e riempire le sue giornate tenendosi occupato e imparando un nuovo mestiere tramite i vostri laboratori di restauro mobili.
Il signore è conosciuto dalla scrivente da gennaio 2018, a seguito della sua adesione al progetto personalizzato legato alla misura del Reddito di Inclusione, trasformatasi poi in Reddito di Cittadinanza.
Il signor OMISSIS è giunto in Italia il 16/05/2011 per sposarsi con un'italiana conosciuta in vacanza in una località turistica tunisina.
In Tunisia il signore ha conseguito una laurea triennale e un master in microbiologia. Ha lavorato per anni nell'esercito e aveva un'impresa agricola. Una volta giunto in Italia, il signore ha conseguito il diploma di maturità di perito meccanico presso l'I.T.I. "OMISSIS" di OMISSIS. In Italia, infatti, i suoi titoli accademici non sono stati riconosciuti, così come la sua patente per la guida di mezzi militari. Il signore racconta che il suo piano era di stabilizzarsi lavorativamente ed economicamente sul territorio, cercando lavori anche di bassa specializzazione, per poi riacquisire anche in Italia i suoi vecchi titoli.
Tuttavia, non ha mai trovato un'occupazione lavorativa sufficientemente remunerativa (sia la patente che l'iscrizione all'Università per la convalida del titolo erano infatti troppo costosi per lui), ma ha reperito solamente lavori di breve durata come aiuto cuoco o pizzaiolo, sia in Italia che all'estero (in particolare Francia e Spagna, dove è stato per qualche mese).
Il tutor per la ricerca del lavoro che sta seguendo il sig. OMISSIS ritiene che benché il signore abbia conseguito il diploma di perito meccanico, l'assenza assoluta di esperienza lavorativa in questo campo e la sua età adulta abbiano giocato un ruolo fondamentale nel non riuscire ad inserirsi all'interno di ditte, neanche tramite stage (il tutor stesso l'ha aiutato nel candidarsi a diversi annunci, ma non è stato chiamato neanche per un colloquio conoscitivo).
Dall'altra parte, i diversi lavori svolti in svariati campi hanno fatto sì che non si indirizzasse verso uno specifico impiego e le sue migrazioni verso altri paesi europei hanno creato diversi buchi temporali sul suo curriculm vitae, non rendendolo attrattivo per i datori di lavoro.
Secondo il signore, la sua prolungata disoccupazione è dovuta al fatto che, benché abbia la cittadinanza italiana, nel territorio in cui risiede e in cui ha sempre cercato lavoro c'è un problema di razzismo e ritiene che molti datori di lavoro non si siano interessati a nemmeno a conoscerlo perché di origine araba (come si evince facilmente dal nome). Il fatto poi che non abbia la patente e che la sua città sia poco collegata con i mezzi, inoltre, hanno ridotto di fatto le sue possibilità di spostarsi.

Da marzo 2019 il signore è però stato coinvolto in un tirocinio risocializzante presso la Procura di OMISSIS, dove svolgeva l'attività di archivista. L'esperienza è andata molto bene, sia a detta del signore sia a detta dei responsabili, che hanno richiesto più volte il rinnovo del tirocinio, che si sarebbe dovuto concludere a marzo 2020. A seguito dell'emergenza sanitaria dovuta al COVID-19, il signore ha però dovuto interrompere il tirocinio e qualsiasi attività di ricerca attiva del lavoro che aveva intrapreso durante questo anno. OMISSIS puntava molto su questa esperienza, sperando che riuscisse poi a concretizzarsi in un lavoro stabile.
Il responsabile del tirocinio ha descritto il signore come un grande lavoratore; non si è mai assentato, è sempre stato veloce e puntuale nello svolgimento delle mansioni a lui assegnate, è stato spesso oltre l'orario concordato per terminare i compiti e ha creato dei buoni rapporti con gli altri dipendenti.
Il signore ha vissuto questa incapacità di trovare un impiego stabile come un motivo di grande vergogna personale e come motivo scatenante del divorzio con la moglie, avvenuto ormai cinque anni fa.
Non avendo però una disponibilità economica né un'occupazione stabile, il signore è dovuto rimanere a vivere a casa dall'ex moglie pagandole (senza un contratto regolare) un affitto di circa 400,00 euro mensili, che riusciva a pagare tramite i lavori saltuari che svolgeva.
Dal 2018 circa il signore non è riuscito più a trovare impieghi, sebbene temporanei, che gli permettessero di continuare a pagare l'affitto all'ex moglie. Tra dicembre 2018 e febbraio 2019, pertanto, OMISSIS ha dormito presso la stazione Centrale di Milano. Successivamente, dopo l'accettazione della domanda di Reddito di Cittadinanza, ricevendo 500 euro, ha potuto tornare a dormire a casa dell'ex moglie, pagandole nuovamente i 400 euro richiesti di affitto.

Nonostante il versamento della somma, il signore non poteva comunque rimanere durante il giorno a casa dell'ex moglie quando essa è a lavoro, e doveva obbligatoriamente rimanere fuori casa, spesso girando per la città di OMISSIS e i suoi parchi (situazione spiacevole che è avvenuta anche durante questo periodo di emergenza sanitaria).
Nel frattempo, il figlio dell'ex-moglie ha perso il lavoro, ed è tornato a casa della signora, motivo per cui è stato chiesto ad OMISSIS di lasciare l'abitazione.
Bisogna sottolineare che la città di residenza del signore è una città con degli affitti molto alti (un monolocale è almeno sui 500 euro mensili) e in pochi sono disposti ad affittare senza delle precise referenze. Il signore ha provato a cercare anche delle stanze in condivisione, ma si sarebbe dovuto spostare verso Milano e l'idea di allontanarsi troppo dal territorio dice di spaventarlo molto. È stato tentato anche il bando dei Servizi Abitativi Pubblici, ma le case destinate ai singoli erano solamente tre in tutto l'Ambito territoriale, e il sig. OMISSIS, avendo attestazione ISEE inferiore ai 3.000,00 euro è considerato "indigente", e per la legislazione regionale solo il 30% degli alloggi disponibili può essere riservato agli "indigenti", rendendo quasi impossibile questa opzione.
Da quanto appreso dal Servizio Scrivente è da venerdì 09 maggio 2020 che lo stesso dorme in un capannone abbandonato a OMISSIS, presso il quale ha subito un furto della sua valigia contente i suoi vestiti ed effetti personali il giorno 13 maggio 2020. Fortunatamente non gli è stato sottratto il portafoglio con i documenti personali.
La sua rete sociale è composta da un fratello che vive in Francia, sposato e con figli, e da una sorella che vive in Tunisia. Con entrambi non parla da anni, poiché dice di vergognarsi molto di raccontargli la sua situazione attuale, mentre loro sono riusciti a sistemarsi. Ha diversi altri amici, specie in Francia e Spagna, nessuno però dei quali è in grado di aiutarlo in questo momento di difficoltà. Il signore racconta che sul territorio aveva conosciuto diverse persone, amiche dell'ex-moglie, ma che al momento del divorzio si sono tutti schierati con lei, e di fatto ne ha perso le tracce.
Il signore non ha mai voluto coinvolgere nemmeno l'ex moglie nei ragionamenti con il Servizio perché il loro non è attualmente un buon rapporto.
Il signor OMISSIS è musulmano, ma non praticante, per cui mangia qualsiasi tipo di carne, compresa quella di maiale.
Non assume alcun tipo di terapia farmacologica.
Negli anni si è sempre dimostrata una persona affidabile e responsabile e soprattutto attiva e volenterosa di migliorare la sua situazione. È sempre stato aperto al dialogo e partecipativo nei ragionamenti.
La sua situazione abitativa e lavorativa attualmente è molto preoccupante, anche a fronte della situazione sanitaria attuale, ed è questa la ragione per cui vi richiediamo la disponibilità ad accoglierlo presso la Vostra struttura.
Il signore ci tiene a precisare che vede questa soluzione come temporanea, e di voler proseguire a ragionare con me e il tutor per la ricerca del lavoro su come uscire da questa situazione e acquisire una stabile autonomia economica e abitativa.

Assistente sociale referente della situazione
Dott.ssa OMISSIS

SSBASE8

CARTA INTESTATA DEL SERVIZIO

Prot. OMISSIS
Data OMISSIS

Oggetto: Relazione sociale del sig. OMISSIS

Il sig. OMISSIS, nato a OMISSIS il OMISSIS, residente a OMISSIS in OMISSIS, risulta in carico ai servizi sociali del Comune di OMISSIS dal 2010: si rivolse al servizio per sostegno nella ricerca di lavoro, dal momento che era stato licenziato dall'azienda per cui lavorava come operaio, la OMISSIS di OMISSIS.
Invalido al 67% con riconoscimento di disabilità fisica, si iscrive regolarmente alle liste di Collocamento Obbligatorio del Centro per l'Impiego di OMISSIS e inizia una presa in carico con il servizio di Inserimento lavorativo del Comune di OMISSIS.
Nonostante ciò, ad oggi risulta ancora disoccupato, svolge solamente un tirocinio socializzante presso una cooperativa sociale di tipo A, con l'obiettivo di monitorare lo stato complessivo psicofisico della persona e la tenuta in ambito lavorativo, ma senza nessun sbocco lavorativo.
Non percependo nessun reddito, le uniche forme di entrata economica consistono nei progetti di tirocinio (360 euro mensili) e in contributi economici una tantum erogati direttamente dall'Ente oppure dall'INPS (attualmente è beneficiario di assegno REI di euro 117,00 mensili).
Abita in un alloggio comunale ed è sostenuto da due locali associazioni di volontariato per i generi alimentari.
Durante gli anni di presa in carico, il sig. OMISSIS ha svolto diversi colloqui con la scrivente assistente sociale, in cui sono emerse difficoltà non solo legate alla stato di disoccupazione, ma anche alla sfera emotivo-relazionale: dopo la morte del padre si sono accentuate le difficoltà relazionali con la madre e con i fratelli.
Alla morte della madre avvenuta nel 2016, il sig. OMISSIS ha interrotto i rapporti con i fratelli, ritenendoli responsabili di averlo estromesso da un'eredità lasciatagli dai genitori (e destinata a lui proprio perché invalido).
Nel corso degli anni si è potuto constatare un peggioramento delle condizioni della persona, soprattutto in termini psicologici (episodi di uso/abuso di alcolici, incapacità a contenere l'ansia, trascuratezza di sè e dell'ambiente domestico, incapacità di gestire le scarse risorse economiche a disposizione).
Attualmente la persona, maggiormente consapevole delle proprie difficoltà, ha iniziato un percorso di cura presso il Centro psico-sociale di OMISSIS, attraverso la somministrazione di terapia farmacologica depot e colloqui psicologici.
È stato consigliato inoltre di essere rivalutato dal punto di vista dell'invalidità civile, dal momento che la diagnosi presente in verbale è prettamente fisica e non tiene in considerazione delle reali difficoltà e fragilità attuali della persona.
Alla luce di quanto esposto, in un'ottica di prognosi, si ritiene che il suo processo di autodeterminazione sia ancora lento e limitato dalle sue scarse capacità/risorse personologiche: necessita di continui sostegni sia economici che di cura.
Condividendo con il sig. OMISSIS queste riflessioni, si è convinto di iniziare un percorso di tutela giuridica, nello specifico chiedendo la nomina di un amministratore di sostegno.

A disposizione per eventuali chiarimenti, l'occasione è gradita per porgere distinti saluti

Assistente sociale
Dott.sa OMISSIS

SSBASE9

CARTA INTESTATA DEL SERVIZIO

Prot. OMISSIS Luogo, Data

Spett.le Amministrazione Comune di OMISSIS
c.a. Responsabile Ufficio Servizi Sociali

OGGETTO: RELAZIONE SOCIALE SIG. OMISSIS

Il Sig. OMISSIS, nato il OMISSIS a OMISSIS e residente a OMISSIS è recentemente stato operato per patologia tumorale. Il signore ha vissuto negli ultimi anni in un camper, da circa un mese vive in una stanza del "Circolo Arci" di OMISSIS in quanto si è trovato costretto a restituire il camper al proprietario.

Il signore è stato ricoverato il giorno 02/11/2021 e dopo l'operazione e la convalescenza non ha un domicilio in cui poter vivere e ricevere le cure assistenziali di cui ha bisogno in quanto la stanza del circolo non è un luogo idoneo e adatto a un'assistenza sanitaria.

Il signore percepisce al mese euro 120,00 derivanti da un infortunio sul lavoro, non ha ancora diritto ad una pensione sociale.

OMISSIS è divorziato da diversi anni e ha tre figli. In queste settimane, la sottoscritta è stata in contatto con la figlia OMISSIS e il figlio OMISSIS, il terzo figlio non ha risposto alla chiamata. Successivamente i due fratelli dichiarano che il terzo figlio non è interessato al padre.

Il giorno 11/11/2021 la scrivente ha effettuato un colloquio con il figlio OMISSIS: racconta la sua situazione lavorativa e famigliare, riferendo che ha parecchi conflitti con la moglie da quando il padre ha avuto bisogno di assistenza per la sua malattia e di una sistemazione abitativa. Il figlio racconta che è consapevole che suo padre non sia stato il migliore dei padri e il migliore dei mariti, comunque non riesce a restare indifferente di fronte a un uomo di 65 anni malato. Si sta infatti impegnando nella ricerca di una sistemazione e di risorse economiche per il padre (invalidità, reddito di cittadinanza). Racconta inoltre che sua sorella condivide lo stesso pensiero e che entrambi a livello economico non riuscirebbero a sostenere le spese di locazione, spese per la vita quotidiana e sanitaria a favore del padre in quanto hanno un mutuo attivo e dei figli minori da mantenere.

Lui e la sorella possono sostenerlo a livello economico nel pagamento delle utenze, anche se la moglie del sig. OMISSIS non è d'accordo. In questo incontro il figlio chiede un aiuto per trovare una stanza o un alloggio comunale in cui il padre possa vivere in modo dignitoso. Lui e la sorella sono inoltre disponibili ad occuparsi del padre, saranno loro a pulire l'appartamento, a procurargli gli alimenti adeguati e a recarsi da lui al bisogno.

E' stato chiesto ai figli di poter ospitare presso la propria casa il padre, ma la risposta è stata negativa in quanto problemi personali, difficoltà con il lavoro e mancanza di spazio nelle loro abitazioni non glielo consentono.

In queste settimane la scrivente ha inoltre effettuato diverse telefonate all'Ospedale di OMISSIS dove OMISSIS è ricoverato: durante l'intervento hanno dovuto asportare tutto l'organo pertanto sta imparando attraverso tecniche alternative ad emettere suoni e a nutrirsi ricorrendo ad uno specifico addestramento. Quando lo dimetteranno sarà autosufficiente e riuscirà a nutrirsi in autonomia. Dovrà effettuare inoltre una visita oncologica in cui il medico capirà che tipo di cure attivare: radioterapia e/o chemioterapia.

Per tali motivi si richiede all'Amministrazione del Comune di OMISSIS di valutare la possibilità di aiutare il signore OMISSIS nella risoluzione della situazione abitativa in quanto ciò gli permetterebbe di sottoporsi alle cure in modo decoroso con l'obiettivo di affrontare al meglio la malattia.

Restando a disposizione per ulteriori chiarimenti, si porgono distinti saluti.

L'Assistente Sociale
Dott.ssa OMISSIS

SSPMIN1

CARTA INTESTATA DEL SERVIZIO
Luogo, data
Prot. N° OMISSIS

Spett.le
Procura della Repubblica
c/o Tribunale per i Minorenni di OMISSIS
Alla C.A. Dr.ssa OMISSIS

Spett.le
Tribunale per i Minorenni di OMISSIS

Alla C.A. Giudice
Dr.ssa OMISSIS

E p.c. Spett.le
ASST del OMISSIS
Direttore U.O.C -OMISSISI.M.I
Dr.ssa OMISSIS

E p.c. Spett.le
Comune di OMISSIS
Ufficio Servizi Sociali
Alla c.a. Dott.ssa OMISSIS

E p.c Spett.le
Comune di OMISSIS
Ufficio Servizi Sociale
Alla c.a. Dr.ssa OMISSIS

Oggetto: segnalazione situazione minore OMISSIS nata il OMISSIS a OMISSIS e residente a OMISSIS.
Rif. N.OMISSISG.C.C. N. Cron. - Tribunale per i Minorenni di OMISSIS

In allegato si trasmettono le seguenti relazioni:
- Relazione sociale redatta dall'Assistente Sociale dr.ssa OMISSIS del Servizio Tutela Minori;
- Relazione psicologica redatta dalla psicologa dell'equipe tutela minori dr.ssa dell'ASST OMISSIS;
- Relazione redatta dalla Neuropsichiatra Infantile del servizio NPIA di OMISSIS dr.ssa OMISSIS;
- Relazione educativa dell'educatrice domiciliare dr.ssa OMISSIS
- Relazione redatta dagli operatori del servizio specialistico SMI di OMISSIS.

A disposizione per ulteriori informazioni e chiarimenti, si porgono distinti saluti.

Il Direttore dell'Azienda
Dott.ssa OMISSIS

Oggetto: segnalazione situazione minore OMISSIS nata il OMISSIS a OMISSIS e residente a OMISSIS.
Rif. N.OMISSISG.C.C. N. Cron. - Tribunale per i Minorenni di OMISSIS

Si precisa che i contenuti della presente sono stati condivisi con l'equipe di professionisti che hanno in carico la minore e il nucleo famigliare e che le relazioni si integrano nei contenuti.
Il servizio tutela minori scrivente ha in carico la situazione della minore in oggetto a seguito del Decreto Provvisorio emesso in data 13/05/2019 dal Tribunale per i Minorenni di OMISSIS (N. OMISSIS) che disponeva: "affido della minore al servizio sociale territorialmente competente - con limitazione della responsabilità genitoriale di entrambi i genitori sulle scelte concernenti l'educazione, la salute, l'istruzione e gli altri incarichi conferiti dal Tribunale espressamente ai Servizi - perché provveda a mantenerla collocata presso la nonna paterna, provvedendo viceversa, in caso di sopravvenuta inidoneità e indisponibilità della spessa ad occuparsi della bambina, a reperire la più idonea collocazione per la minore, anche extrafamiliare".
Svoltasi l'indagine psicosociale richiesta e la valutazione delle risorse familiari presenti, il servizio scrivente a dicembre 2019 ha proposto l'affido della minore ai nonni paterni con l'attivazione di un'educativa domiciliare a supporto degli stessi.
A seguire, il Tribunale per i Minorenni di OMISSIS in data 09/04/2020 ha emesso un Decreto Definitivo che "affida la minore ai nonni paterni con trasferimento di residenza della minore presso l'abitazione dei nonni, con attribuzione ai nonni dei benefici previdenziali previsti dall'art.80 legge 18484 e con attribuzione ai nonni del potere di assumere ogni decisione ordinaria e straordinaria relativa alle scelte scolastiche e sanitarie relative ad OMISSIS, incarica i Servizi Sociali di organizzare in favore di nonni e nipote ogni opportuno intervento di sostegno tra cui un servizio educativo domiciliare e di continuare ad organizzare incontri mensili vigilati tra OMISSIS e i genitori, con facoltà di intensificarli, riferendo a questo Tribunale ogni sei mesi.".
OMISSIS ha cinque anni e vive a OMISSIS con i nonni paterni, a cui è ufficialmente affidata dal mese di aprile 2020.
L'equipe tutela minori, formata dalla scrivente e dalla collega psicologa dr.ssa OMISSIS, ha continuato a monitorare la situazione della minore e del nucleo famigliare tramite i seguenti interventi:
- Colloqui con i nonni paterni, affidatari della minore;
- Colloqui con i nonni paterni e con la zia paterna sig.ra OMISSIS;
- Colloqui con i genitori della minore;
- Equipe con il servizio SMI di OMISSIS;
- Equipe con il servizio NPIA di Leno;
- Equipe con l'educatrice domiciliare dr.ssa OMISSIS, servizio attivo dal mese di giugno 2020 per un totale di quattro ore settimanali;
- Incontro con il servizio NPIA di Leno alla presenza dei nonni paterni e della zia paterna sig.ra ;
- Colloqui con le insegnanti della minore;
- Incontri protetti tra i genitori e la minore.

Breve storia pregressa
Il sig. OMISSIS, padre di OMISSIS, ha 30 anni ed è stato adottato all'età di sei anni, insieme alle sorelle OMISSIS e OMISSIS dalla coppia formata dal sig. OMISSIS e dalla sig.ra OMISSIS. Dopo essersi diplomato in ragioneria, ha iniziato a lavorare presso l'azienda di famiglia di allevamento di pollame e successivamente come magazziniere.
A seguito di un precoce utilizzo di sostanze stupefacenti quali cocaina ed eroina, è conosciuto dal servizio SMI di OMISSIS dal 2013. Il percorso, inizialmente interrotto, è stato poi ripreso a fine 2018 ed è tuttora in corso, seppur in modo altalenante. Si rimanda, a tal proposito, alla relazione redatta dal servizio specialistico SMI.
La sig.ra OMISSIS, madre di OMISSIS, ha 30 anni. Dall'età di 14 anni fino ai 18 è stata ospite presso la Comunità OMISSIS di OMISSIS per problemi comportamentali e agiti aggressivi. Anche la stessa è seguita dal servizio SMI di OMISSIS da aprile 2019 per utilizzo di eroina e cocaina. La coppia si conosce nel 2013 e nel 2014 OMISSIS rimane incinta. La stessa dichiarò aver interrotto l'utilizzo di sostanze stupefacenti fino al compimento del sesto mese di OMISSIS I genitori della minore riferirono che a causa delle difficoltà di gestione della piccola si rifugiavano nelle sostanze, alternando l'utilizzo di cocaina a quello di eroina.
La situazione della minore giunge alla conoscenza del servizio sociale territoriale su segnalazione della nonna paterna, sig.ra OMISSISM., che a conoscenza della dipendenza da sostanze del figlio esprimeva forti preoccupazioni rispetto al benessere della nipote e la propria disponibilità ad aiutare i genitori della minore nella gestione della bambina.
Inoltre, in data 31/03/2019, i Carabinieri del Stazione di OMISSIS intervenivano presso il domicilio della coppia OMISSIS per un presunto suicidio in atto della sig.ra OMISSIS che aveva ingerito una decina di compresse di Xanax e aveva inviato sms di addio ai famigliari. Successivamente, in data 08/04/2019, vi fu un secondo intervento dei Carabinieri che trovarono il sig. OMISSIS in stato non cosciente causato da una presunta assunzione di sostanze stupefacenti.
A seguito di tali episodi, precisamente dal giorno 31/03/2019, la minore si trova presso l'abitazione dei nonni paterni.
A luglio 2019 la coppia accede, tramite il servizio SMI, alla comunità terapeutica per coppie tossicodipendenti della cooperativa di OMISSIS dove vi rimane fino a marzo 2020, quando il sig. OMISSIS decide di intraprendere un

percorso individuale. La sig. OMISSIS decide di non proseguire con un percorso individuale, concludendo il percorso terapeutico a marzo 2020 e stabilendosi dal padre a OMISSIS.
Il sig. OMISSIS ha concluso il percorso comunitario individuale nel mese di luglio 2020.
Durante il periodo di lontananza tra i due, il sig. OMISSIS aveva comunicato alla compagna la decisione di voler interrompere la loro relazione, ritenendola dannosa per entrambi. Tale decisione, non condivisa dalla sig.ra OMISSIS., ha portato quest'ultima ad attraversare un periodo di forte sofferenza; solo successivamente la sig.ra OMISSIS esplicitò riconoscere quanto quella scelta la stava aiutando a sentirsi più libera, facendole riacquisire fiducia in sé stessa, trovando cosi lavoro e nuovi amici. Nonostante entrambi parevano giunti alla conclusione che da soli stavano iniziando a stare meglio, in concomitanza con il termine del percorso del sig. C., la coppia ha deciso di ricongiungersi e di tornare a convivere.

Situazione attuale
Dall'uscita dalla comunità terapeutica del sig. OMISSIS (luglio 2020) la coppia convive a OMISSIS in un appartamento in locazione.
La sig.ra OMISSIS afferma lavorare attualmente presso un'impresa di pulizie con rinnovi mensili del contratto mentre il sig. OMISSIS da settembre 2020 ha iniziato a lavorare presso l'azienda OMISSIM di OMISSIS.
La minore svolge incontri protetti con i genitori a cadenza inizialmente quindicinale ed attualmente mensile alla presenza della scrivente e talvolta della collega psicologa, ed effettua una videochiamata settimanale protetta con gli stessi in presenza dell'educatrice domiciliare. Gli incontri protetti tra OMISSIS e i genitori si sono svolti in un clima piuttosto disteso fino all'incontro effettuato in data 31/08/20. Da tale data la coppia ha iniziato a rimandare gli incontri per svariate e poco attendibili motivazioni, a mostrare diffidenza e scarsa trasparenza nei confronti del servizio scrivente. Tale periodo coincide con l'ipotetico riavvicinamento degli stessi al mondo delle sostanze stupefacenti che risulta proseguire tuttora.
Complessivamente, durante gli incontri protetti, OMISSIS si mostra irrequieta ed esagitata; il sig. OMISSIS mantiene perlopiù un atteggiamento direttivo e rigido nei confronti della figlia, richiedendo costantemente e forzatamente l'attenzione della stessa, mostrandosi quasi infastidito dell'energia e dalla curiosità della minore; la sig.ra OMISSIS si mostra in un atteggiamento maggiormente affettuoso e accogliente nei confronti della figlia, ciò nonostante risulta succube delle indicazioni/decisioni del compagno. I genitori, al termine degli incontri, nei confronti degli operatori mantengono un atteggiamento sfuggente, evitante, e disinteressato ad un confronto o a richiedere indicazioni. In questi momenti si crea una situazione di disagio in quanto l'operatore non ha modo di creare con i genitori una comunicazione volta a migliorare la relazione con la figlia.
Gli incontri hanno la durata di un'ora ed è capitato in diverse occasioni che i genitori terminassero l'incontro con qualche minuto d'anticipo, tale fatto risulta indicativo dell'incapacità degli stessi di gestire la minore per più tempo, nonostante la incontrino al massimo due ore al mese.
Ciò nonostante non è mai capitato che i genitori si presentassero agli incontri in stato alterato e che fosse necessaria la sospensione dell'incontro.
Si riporta di seguito un fatto che si ritiene esplicativo della completa inaffidabilità dei genitori anche rispetto a questioni prettamente pratiche a favore della figlia. Nel mese di gennaio 2021 la scrivente ha chiesto alla coppia di rivolgersi ad un Caf per l'elaborazione dell'Isee necessario a definire la compartecipazione economica del servizio ADM, come previsto da normativa vigente, spiegando loro che in assenza di tale documento i nonni paterni avrebbero dovuto sostenere la spesa totale del servizio (i nonni facenti parte della categoria Coldiretti hanno riferito non poter elaborare l'Isee). Ad oggi la coppia, nonostante i numerosi solleciti da parte del servizio e dei nonni, non hanno fatto pervenire la documentazione richiesta.
I genitori della minore, nonostante i percorsi attivati dal servizio SMI, si mostrano tuttora inseriti in un contesto di estrema instabilità e fragilità.
La famiglia del sig. OMISSIS si mostra in un atteggiamento piuttosto ambivalente nei confronti del figlio. I nonni paterni si dicono stanchi ed esausti dalle promesse di cambiamento del figlio che vengono disattese anche se talvolta sono stati costretti a rimediare ai danni provocati dal figlio. Le sorelle, nonostante appaiano alleate ai nonni, si mostrano in difficoltà nell'interrompere i contatti con il fratello e in alcune occasioni si sono trovate a dover comunque andare in soccorso dello stesso.

La minore OMISSIS
OMISSIS è una bambina energica, solare e che non teme il pericolo. È una bambina che si arrabbia e si irrita facilmente, soprattutto se non è lei la prima a vincere o a finire qualcosa. Mostra fatica nel rispettare le regole, anche se le vengono spiegate in modalità diverse. Ricerca molto il contatto fisico anche se in alcuni momenti sembra "isolarsi", anche solo emotivamente dalla relazione. In questi momenti la bambina non interagisce e non risponde o segue le indicazioni date, ma persiste nella sua attività ignara di chi le sta intorno. Fatica a guardare negli occhi e tende a spostare lo sguardo in molte occasioni. OMISSIS utilizza spesso il termine "sono arrabbiata", quando non viene fatto o detto ciò che lei vuole fare. Quando, durante una dinamica di gioco o di convivialità si arrabbia, si irrigidisce, emette un suono simile ad un grugnito e in alcuni casi scappa e si nasconde, non rispondendo alla chiamata di nessuno.

L'educatrice domiciliare riferisce che la minore parla raramente delle figure genitoriali, se non in alcune circostanze particolari come, ad esempio, la visione di alcune foto sull'Ipad dove OMISSIS identifica e nomina i genitori.
La bambina vive circondata da diverse figure educative: la nonna OMISSIS, il nonno OMISSIS, la zia OMISSIS e il compagno di quest'ultima, OMISSIS passa gran parte della giornata con la nonna OMISSIS e la zia OMISSIS, che è molto presente nella vita della minore poiché lavora nell'azienda di famiglia e quotidianamente è a casa dei genitori fino a tardo pomeriggio/sera.
Come riportato dall'educatrice, le due donne valorizzano aspetti diversi nella relazione con la minore. La zia OMISSIS è la parte autoritaria, stabilisce le regole e si assicura che queste vengano rispettate, anche se a volte con scarsi risultati. Ha uno stile educativo basato su premi e punizioni, modalità che infastidisce ed irrita molto la minore. Ogni azione di OMISSIS viene soppesata come positiva o negativa e quindi ricompensata con un premio (un giocattolo nuovo il più delle volte) o con una punizione (sequestro di un gioco a cui la bambina tiene molto).
Con la nonna, OMISSIS si mostra resistente nel rispettare le regole e, molte volte, ignora ciò che le viene detto. La nonna non ha molta autorevolezza e fatica a fare in modo che la bambina mantenga l'attenzione su di sé. Il Sig. OMISSIS, nonno della minore, rappresenta la parte ludica.
OMISSIS (43 anni) è il compagno della zia OMISSIS (28 anni), egli sembra una figura autoritaria, viene descritto dalla sua compagna come una persona importante per OMISSIS, a cui la minore è legata. L'educatrice durante l'ADM ha potuto osservare una sola volta OMISSIS rapportarsi con OMISSIS. In quell'occasione, rimproverava la minore per aver fatto arrabbiare la nonna durante il pranzo e sollecitandola a raccontare l'accaduto. Il tono della comunicazione era fermo, deciso e chiedeva alla bambina di guardarlo negli occhi, cosa che OMISSIS fatica a fare.
Non trovando risposte dalla minore, lo zio in prima istanza ha minacciato OMISSIS di sequestrarle un giocattolo (monopattino) e, anche se OMISSIS continuava a ripetere di aver chiesto scusa alla nonna OMISSIS ha preso il monopattino e, ignaro dell'imploro della minore, lo ha appeso ad un traliccio del capannone, in modo che lei non potesse raggiungerlo.
La nonna, durante le giornate, accudisce per la maggior parte del tempo il piccolo OMISSIS, mentre la zia si prende cura di OMISSIS.
L'educatrice in questi mesi ha avuto modo di costruire con la minore una relazione positiva e collaborativa, mantenendo una modalità di approccio educativo accogliente, senza creare tensione o disagio, ma cercando si rimanere ferma su alcuni punti e regole. Le difficoltà maggiori si presentano quando nella relazione con la minore interviene la zia OMISSIS a creare nuove dinamiche nell'equilibrio che l'operatrice riesce a trovare.
OMISSIS, da settembre 2020, frequenta il terzo anno presso la Scuola dell'Infanzia di OMISSIS. Nonostante ad inizio anno le insegnanti avessero rilevato miglioramenti nei comportamenti della minore dopo la ripresa dell'attività scolastica post lockdown, nell'incontro effettuato con le stesse in data 08/03/2021 sono emerse nuove e rilevanti criticità. Si sono ripresentati gli sfregamenti delle parti intime, azione che OMISSIS già aveva messo in atto e con cui ci si era confrontati con la Neuropsichiatra infantile e che parevano essere rientrati per un periodo. Ad oggi tali sfregamenti risultano frequenti e maggiormente profondi; la minore, se prima distratta interrompeva l'azione, ora se interrotta torna poi a concludere quanto iniziato. Le maestre precisano a tal proposito: "si irrigidisce in tutto il corpo tanto da provare dolore alle mani". Tali episodi si presentano più frequentemente il pomeriggio quando la stessa è maggiormente stanca.
OMISSIS si mostra una bambina testarda, con scarsa attenzione, che vuole sempre prevalere sui compagni, e di difficile gestione nonostante la presenza per alcune ore dell'insegnante di sostegno. Per contenerla sono necessari richiami continui poiché non ha il senso del limite e del pericolo. Fatica nell'ascolto e nell'acquisizione e il rispetto anche di semplici regole.
Rispetto all'attuale contesto familiare di vita della minore si rimanda alla relazione dell'educatrice domiciliare, che si invita Codesta Autorità Giudiziaria a leggere con particolare attenzione in quanto esaustiva e descrittiva delle fragilità, dell'inadeguatezza e dei limiti educativi del contesto di vita attuale per cui non si ritiene una risorsa sufficiente e idonea la famiglia allargata.

Conclusioni
Il malessere osservato nella minore ha portato gli operatori a riflettere circa il collocamento attuale della stessa presso i nonni, soprattutto in un progetto di lungo periodo.
I genitori versano in una condizione cronica, i progetti terapeutici intrapresi hanno avuto un esito fallimentare, ad oggi non si prevede la loro recuperabilità nel breve-medio periodo.
I nonni paterni affidatari hanno avuto un importante ruolo nella situazione di urgenza di collocamento della minore, periodo che si è di fatto ampliato in attesa che i genitori terminassero positivamente il proprio percorso riabilitativo. Si ritiene che nonostante il legame affettivo, gli stessi non siano idonei ad un progetto di affido a lungo termine. I nonni appaiono consapevoli dei loro limiti e sembra abbiano compreso che non possono nel lungo termine occuparsi dei bisogni di OMISSIS, ciò nonostante faticano ad accogliere la valutazione dell'equipe circa la possibilità di un collocamento etero-familiare della minore in quanto a loro parere si tratterebbe di un ulteriore trauma.
Le zie OMISSIS e OMISSIS nel 2019 non avevano dato disponibilità all'affido della nipote, offrendosi in un ruolo di supporto ai nonni. Ad oggi la zia OMISSIS si dichiara invece disponibile all'affido della nipote. L'educativa domiciliare ha permesso di approfondire la conoscenza della zia OMISSIS, il suo stile educativo, il rapporto con il

fratello e la relazione con OMISSIS. A tal proposito, alla luce delle osservazioni riportate nella relazione educativa, si ritiene che sia maggiormente tutelante per la minore un ambiente etero-familiare.
L'equipe psicosociale ritiene opportuno suggerire l'adozione speciale della minore, possibilmente presso una famiglia disponibile negli elenchi delle adozioni, e al di fuori del territorio di residenza della minore, con la possibilità di incontri periodici con i nonni e le zie con lo scopo di mantenere il legame affettivo.
Si chiede inoltre che qualora la proposta dell'equipe tutela minori venga avvallata vi sia particolare attenzione alla tempistica del progetto, in modo che la minore possa iniziare la scuola a settembre c.a. nel nuovo contesto familiare.
In data 15/04/21 è stato svolto un colloquio con i genitori in cui è stata comunicata la nuova proposta progettuale a favore della figlia. Il sig. OMISSIS si è presentato in stato non lucido e ha lasciato la stanza nel mezzo dell'incontro, sbattendo la porta alle sue spalle. La sig.ra OMISSIS non si è presentata al colloquio all'orario concordato. Il sig. OMISSIS ha riferito che la stessa non poteva partecipare perché stava svolgendo un colloquio presso la Comunità OMISSIS in cui ha chiesto di entrare. La stessa si è poi presentata un'ora dopo l'orario concordato, in condizioni di evidente malessere psico-fisico, chiedendo di parlare con le operatrici. Non essendo stato possibile concedere il colloquio in quel momento per altri impegni lavorativi dell'equipe, è stato concordato un colloquio con la stessa in data 07/05/2021. Si sottolinea che il colloquio con i genitori era fissato da settimane.
Visto l'evidente stato di malessere dei genitori, lo scrivente servizio, nel supremo interesse della minore, ritiene tutelante sospendere momentaneamente gli incontri genitori- figlia, attualmente prescritti da decreto (N. RGCC - N. Cron.) si informa pertanto che salvo diverse indicazioni di Codesta Autorità Giudiziaria, allo stato attuale gli incontri non verranno effettuati. Successivamente al colloquio con il sig. OMISSIS, sono stati incontrati i nonni affidatari e la zia paterna OMISSIS ai quali è stata data comunicazione della presente. I nonni affidatari e la zia si sono dichiarati in disaccordo con la decisione del servizio. La zia OMISSIS ha ribadito la sua disponibilità all'affido della nipote.
A disposizione per ulteriori chiarimenti, porgo distinti saluti.

Assistente Sociale
Dr.ssa OMISSIS
Servizio Tutela Minori

SSPMIN2

CARTA INTESTATA DEL SERVIZIO

Prot. N° OMISSIS

Data

ALLO SPETT.LE TRIBUNALE PER I MINORENNI DI OMISSIS
OMISSIS
PEC: OMISSIS

Oggetto: relazione di aggiornamento sui minori OMISSIS e OMISSIS.

---interruzione di pagina---

Prot. N° OMISSIS

Data

ALLO SPETT.LE TRIBUNALE PER I MINORENNI DI OMISSIS
OMISSIS
Alla c.a. del Giudice Delegato Dott.ssa OMISSIS

Oggetto: relazione per richiesta allontanamento ex art. 403 C.C.

Con la presente si intende aggiornare lo spettabile Tribunale sulla situazione dei due minori in oggetto.
Il 30/01/2020 la sottoscritta aveva chiesto una proroga al Tribunale stesso, non avendo elementi sufficienti per valutare la situazione. Ad oggi il quadro costruito è il seguente e porta a progettare la soluzione che spiegherò di seguito. Preciso che questi mesi sono stati necessari per ricostruire e analizzare a fondo la vicenda del nucleo, conoscendone i vari componenti attraverso numerosi colloqui e visite domiciliari.
Presi in carico dal Servizio di Tutela Minori nell'anno 2014 i componenti della famiglia hanno manifestato sin da subito, sotto svariati punti di vista, elementi di conclamata fragilità.
La prima figlia, OMISSIS, ha espresso immediatamente un conflitto manifesto con la figura paterna, dato dalla volontà di "vivere all'occidentale": rifiutandosi quindi di indossare il velo e di uniformarsi al volere del padre, rigido e impositivo.
Il secondo figlio, OMISSIS, viene segnalato dalla scuola per comportamenti disfunzionali e diventa un componente della devianza del paese. Inizia abbandonando l'impegno scolastico, per poi essere protagonista di alcuni atti vandalici insieme ad altri ragazzi "difficili" di OMISSIS
La carriera deviante di OMISSIS vedrà poi un excursus, per cui presto verrà identificato come uno dei "baby spacciatori" della zona, fino a realizzare il furto che nel luglio 2019 condurrà il Servizio, collaborante con i Carabinieri, a optare per il collocamento urgente in una Comunità educativa OMISSIS.
Il nucleo familiare negli ultimi anni ha sempre impegnato Amministrazione e Servizio, richiedendo ingenti sforzi.
Risale al 2015 il decreto del Tribunale per i Minorenni di OMISSIS che, limitando la responsabilità genitoriale, affida i minori all'Ente. Attualmente quindi il Comune di OMISSIS ha affidati OMISSIS e OMISSIS, la sorella di otto anni.
Arrivata al Servizio a gennaio 2020 la situazione mi viene presentata dai Carabinieri, che descrivono Omar come "*un delinquente senza speranza*" e OMISSIS come una ragazza psicologicamente fragile e affetta da disturbi psichiatrici non ben definiti, confermati da un ricovero, risalente all'anno 2019, nel reparto SPDC dell'ospedale di OMISSIS.
Il Servizio precedente insiste sul trattamento punitivo da riservare a OMISSIS e descrive la madre, OMISSIS, come una donna con scarse risorse personali e di volontà e completamente succube del marito.
Risale al 2014/2015 il primo tentativo di allontanarla insieme ai figli dalla casa coniugale, data la violenza esercitata dal marito sulla stessa e sui minori. Il momento, però, del trasferimento presso la casa comunale, offerta come alloggio dai Servizi, ha visto un ritrarsi della signora OMISSIS e della figlia OMISSIS, che anche in sede di Tribunale per i Minorenni, hanno ritrattato le denunce contro il Sig. OMISSIS-.
Così scrive la sig.ra OMISSIS, con il sostegno di un ragazzo italiano, in una lettera indirizzata al giudice:
"*Dopo tanta attesa, l'assistente sociale mi ha chiamato dicendo che c'era una casa libera e che avrei potuto traslocare lì, e infatti ero pronta a farlo, ma lui mi ha fermato dicendo che sarebbe cambiato e che tutto sarebbe andato bene e se, al contrario, avessi seguito i consigli dell'Assistente sociale, io e i miei figli avremmo avuto una brutta fine. Così, stimato Giudice contro la mia intenzione, ho detto all'Assistente sociale che non sarei andata a vivere in quella casa nuova.*

Ho sbagliato Vostro Onore, ho sbagliato perché ho creduto a mio marito che sarebbe cambiato qualcosa, ma non è cambiato niente.".
L'uomo, dal canto suo, ha dall'inizio rifiutato i contatti con la Tutela Minori, ritenendo peraltro le interlocutrici inadeguate al dialogo, essendo appunto "donne". Ha sempre descritto manifestamente, anche davanti ai Carabinieri, la moglie e la figlia "*PAZZE*".
Così viene peraltro riportato anche nell'ultimo verbale, risalente alla notte a cavallo tra il 15 e il 16 maggio 2020, in cui la figlia maggiore OMISSIS si è allontanata dalla casa paterna, chiedendo l'aiuto del presidente Caritas, OMISSIS.
La stessa notte, quando la Squadra Mobile dei Carabinieri di OMISSIS-, dopo il colloquio con OMISSIS alla presenza di OMISSIS e del Sindaco, va a casa del OMISSIS, chiedendo se sapesse della fuga della figlia, questo risponde <<*Non ne so niente, è PAZZA*.>>.
Per comprendere meglio lo scenario riportatomi da più voci in modo parzialmente contrastante, ho iniziato un lavoro che mi ha avvicinato alla Comunità ospitante OMISSIS.
Raccogliendo, anzitutto, la visione riportatami dagli operatori della struttura e svolgendo alcuni colloqui con il ragazzo, emergeva in primo luogo la mancanza di incontri protetti regolari tra madre e figlio e soprattutto un contesto chiaro di violenza intra-familiare.
O., infatti, presentava già all'ingresso in comunità un quadro di devianza ricollegabile alle privazioni economiche e affettive ricevute dalla figura paterna, di cui il ragazzo parla sia agli educatori, sia alla psicologa di riferimento. Se nel 2014, in concomitanza al primo tentativo di allontanamento, il minore si era "schierato" dalla parte del padre (assunzione della figura maschile come modello), nel tempo aveva iniziato a ribellarsi allo stesso, descritto come violento e dispotico. L'adolescente inizia quindi a difendere la madre e le sorelle dalle aggressioni e ricerca nello spaccio e nel furto l'unico guadagno che in quel momento, ancora minorenne, avrebbe potuto assicurargli la capacità di favorire una sussistenza del nucleo.
Il Sig. OMISSIS, infatti, è sempre stato solito trascorrere alcuni mesi all'anno in Marocco, lasciando alla moglie somme irrisorie per far fronte alle spese, comportando la necessità che la Sig.ra OMISSIS si rivolgesse sistematicamente a OMISSIS della Caritas per un aiuto.
Anche quando si trova a casa fa lui la spesa ogni quindici giorni c.a., stabilendo i prodotti più o meno "utili" alla famiglia. Centellinando per esempio l'uso della carta igienica e degli assorbenti femminili.
Le abitudini disfunzionali del Sig. OMISSIS- continuano ancora oggi, costringendo alle stesse privazioni la minore OMISSIS.
Nella visita domiciliare, effettuata dalla sottoscritta a febbraio 2020, si riscontrava la mancanza di riscaldamento, nonostante OMISSIS fosse ammalata: la bambina infatti era sul divano con tre o quattro coperte. Il Sig. OMISSIS non era presente, essendo in Marocco e in tale occasione la Sig.ra OMISSIS mi specifica: "*Non lo accende mai di inverno, possiamo accendere la caldaia solo per il tempo della doccia del sabato*.".
Nei vari colloqui sostenuti con la Sig.ra OMISSIS a partire dall'inizio della mia attività presso il Comune di OMISSIS-, la stessa ha più volte rimarcato la volontà di allontanarsi dal marito, essendosi amaramente pentita di aver rinunciato alla possibilità offertale anni prima.
Negli incontri protetti svoltisi presso la Comunità OMISSIS emerge un'alta carica affettiva tra la Sig.ra OMISSIS e il figlio OMISSIS, che si pone nel rapporto con la madre in modo adulto e responsabile, lasciando intravedere un'assunzione di responsabilità tipica di un padre di famiglia più che di un figlio.
O. manifesta spesso la preoccupazione per la sorellina Sara, costretta a vivere in un contesto "impossibile", e si rivolge alla sottoscritta, chiedendo di tutelare quest'ultima dalle violenze del padre.
Se a gennaio la condotta dell'adolescente in comunità era caratterizzata da numerose fughe dalla stessa e da comportamenti disfunzionali e poco consoni, nonché da una dispersione scolastica rilevante, la situazione inizia a migliorare quando il ragazzo vede la mamma con regolarità. Il concretizzarsi di una progettualità sulla famiglia lo tranquillizza e lo motiva a concentrarsi sulla scuola, accantonando il pensiero di "salvare la mamma e OMISSIS".
Omar quest'anno, dopo tre anni in cui non riusciva ad essere promosso, sosterrà in data 25/06/2020 l'Esame di Licenza Media.
Il Sig. OMISSIS si rifiuta di vedere OMISSIS, considerandolo un disonore e spesso incalza la Sig.ra OMISSIS a smettere di andare a trovarlo in comunità.
L'emergenza sanitaria data dal Covid-19 fa precipitare l'equilibrio a casa OMISSIS: OMISSIS, fino ad allora ospite presso il Convitto OMISSIS, rientra a casa e la permanenza forzata presso il domicilio accentua le tensioni familiari.
La Sig.ra OMISSIS, chiamata sistematicamente dalla sottoscritta, parla con paura al telefono, rispondendomi "va tutto bene", per poi inoltrarmi richieste d'aiuto via Whatsapp. Ad un certo punto non riceve più i messaggi, per cui ipotizzo un mancato rinnovo della tariffa telefonica.
Il Sig. OMISSIS infatti, ritornato a febbraio dopo più di un mese in Marocco, non rientra al lavoro ma resta in casa tutto il giorno. Dorme per la maggior parte del tempo in camera sua, non dormendo ormai da anni con la moglie, che si è trasferita in camera con le figlie. Si reca ogni quindici giorni a fare una spesa minima, ma non mangia insieme alla moglie e alle figlie. Sistematicamente critica le pietanze preparate dalla Sig.ra OMISSIS
La moglie torna a chiedere aiuto alla Caritas, da cui vengo subito avvertita della situazione urgente venutasi a creare.
Il OMISSIS rivolge la parola solo a OMISSIS, ma non parla molto in genere.

Non appena la sottoscritta rientra in servizio, a seguito delle settimane di "zona rossa" del OMISSISgiano, la Sig.ra OMISSIS viene in Comune chiedendo di andarsene dalla casa coniugale, essendo divenuta la situazione insostenibile.
All'inizio di maggio, in occasione di una videochiamata con OMISSIS, mi dice che anche la figlia OMISSIS, che a gennaio aveva rifiutato i contatti con il Servizio Sociale, vorrebbe venire a parlarmi. La stessa conferma i racconti della madre con lucidità e proprietà di linguaggio e mi sottopone il peggioramento della situazione scolastica della sorellina Sara, nonché del suo repentino dimagrimento, verificato una volta convocata la madre con la bambina al Servizio, in occasione della videochiamata con OMISSIS
Il Sig. OMISSIS, intanto, si accorge delle uscite più frequenti della moglie e della figlia maggiorenne e intuisce che si stiano muovendo con i Servizi, come avevano fatto in passato.
Al rientro della Sig.ra OMISSIS da un appuntamento con la sottoscritta l'uomo- così mi viene raccontato dalla stessa e da OMISSIS- aggredisce verbalmente la moglie, sottolineando il divieto di uscire di casa. La signora racconta di essere rimasta sulla porta per poter scappare nel caso fosse diventato fisicamente aggressivo.
Così la sera di venerdì 15 maggio OMISSIS va in cucina a bere un bicchiere d'acqua e, alla presenza della minore Sara, lo stesso la aggredisce verbalmente, dicendole: "Tu *hai già tentato di rovinarmi in passato: vattene da questa casa*!".
Presi contatti con il Centro Antiviolenza di OMISSIS risulta che, dall'unico colloquio sostenuto anni prima dalla Sig.ra OMISSIS con la psicologa del Servizio alla presenza di una mediatrice culturale, emergeva un quadro chiaro di violenza intra-familiare, ma che la sig.ra OMISSIS poi, di fatto, non si era più presentata.
Il servizio Scrivente quindi decide, con supporto dell'Avvocato OMISSIS del Centro Antiviolenza di OMISSIS, di sostenere la volontà della Sig.ra OMISSIS di allontanarsi dal contesto domiciliare conflittuale e violento, soprattutto in un'ottica di tutela della minore OMISSIS.
La sottoscritta riceve in due occasioni OMISSIS al Servizio , chiedendole come vada la situazione a casa. La prima volta incontra il fratello in videochiamata ed emerge un rapporto tra i due molto affettuoso.
La seconda volta convoco madre e figlia per un colloquio: OMISSIS è molto timida e parla con un tono di voce basso e flebile. Mi conferma che la situazione a casa è complessa, perché il papà urla spesso.
"*Prima urlava e si arrabbiava tanto con OMISSIS e OMISSIS, adesso che non ci sono più si arrabbia tanto con la mamma; Dice delle parole brutte in marocchino perché non vuole che lei esca di casa. Ogni tanto mi porta a fare la spesa […] Quando il papà urla io scappo in camera così non sento, perché alza tanto la voce*."
Sarah mangia con la mamma, che le fa anche la doccia nel week end. Durante il giorno usa il telefono del padre per alcune ore, "*ma quando dice basta è meglio ridaglielo altrimenti si arrabbia molt*o *e io mi sento in colpa*".
Chiesto a OMISSIS se le piacerebbe cambiare casa dice di sì, perché così sarebbe più libera e non sentirebbe più urlare. Sogna di avere un gattino, che una volta la madre le aveva portato a casa, ma il gesto "*aveva fatto arrabbiare tantissimo il papà che urlava*, *quindi abbiamo dovuto restituirlo*".
Vorrebbe rivedere il fratello OMISSIS, perché le manca, per cui la sottoscritta le propone di andare insieme alla mamma a trovarlo in Comunità, e risponde di essere contenta all'idea.
Racconta che le piaceva molto quando in casa c'era OMISSIS, con la quale ricorda un episodio. Quando era più piccola la sorella aveva trascorso una settimana in camera a leggere libri per non incrociare il padre, e un giorno le aveva chiesto di andare a prenderle uno yogurt e una mela, senza farsi vedere dal papà. Lei li aveva nascosti nei pantaloni così da non farsi vedere. Racconta la scena sorridendo.
La relazione chiesta alla scuola a giugno 2020 riporta che OMISSIS ha consegnato regolarmente gli elaborati- attraverso la didattica a distanza- fino a qualche settimana prima della fine della scuola. Poi non sono più riusciti a rintracciarla. Così scrivono le maestre:
" OMISSIS *ha svolto parecchie proposte di tutte le discipline ma ad un certo punto ha smesso di accedere a questa piattaforma.*
Verso la fine dell'anno scolastico ha smesso anche di inviare i materiali e di comunicare.
A tre settimane dal termine delle lezioni, abbiamo attivato Google Classroom e abbiamo svolto delle lezioni dal vivo, per preparare gli alunni all'eventualità di una ripresa a settembre della didattica a distanza, ma Sarah non ha partecipato.
Al termine della scuola siamo riuscite ad inviare un messaggio al papà (sul suo numero privato) con i dettagli per la restituzione del device in segreteria. Anche dopo l'invio di questo messaggio, non abbiamo più avuto notizie."
Viste e considerate le sopracitate condizioni domestiche il Servizio valuta indispensabile e urgente l'allontanamento della Sig.ra OMISSIS e della minore OMISSIS dall'abitazione del Sig. OMISSIS, dato il forte stress psicologico a cui lo stesso costringe i familiari. Le deprivazioni materiali e affettive, l'aperta e dichiarata ostilità verso la moglie OMISSIS, nonché verso la figlia OMISSIS e verso il minore OMISSIS costituiscono agli occhi dei professionisti elementi di violenza psicologica manifesta.
Il primo tentativo, realizzatosi nel 2014/2015 di aiutare la Sig.ra OMISSIS e i figli ad andarsene dall'abitazione coniugale è facilmente spiegabile se consideriamo il concetto di "Ciclo della violenza", paradigma teorico secondo il quale l'uscita della donna dal contesto familiare violento richiede tempo e spesso produce tentativi inutili.
Soprattutto partendo dal presupposto culturale è ben comprensibile come una violenza che prosegue da anni sia difficile da scardinare, pretendendo che una donna privata di autostima, capacità di autodeterminazione e autosufficienza nonché di rapporti sociali, si allontani dal marito quando non è ancora pronta. Un efficace tentativo di uscita dal ciclo della violenza richiede una progettualità concreta su una donna alla quale è sempre stato impedito di lavorare e a cui la prima

volta che, a vent'anni, è arrivata in Italia, è stato intimato dal coniuge: "*Quella è la porta di casa: da lì tu non esci se non te lo dico io*!".
La devianza del minore OMISSIS e l'ambivalenza a tratti pretenziosa di OMISSIS si delineano come sintomi evidenti e palesi di una violenza fisica e psicologica protrattasi negli anni.
La figlia maggiore OMISSIS, in particolare, ha tentato più volte di denunciare la situazione, ma i progetti adottivi e in genere la progettualità pensata dal Servizio per supportarla ha subìto svariati fallimenti, dati i disturbi della ragazza.
Nel 2019, infatti, dopo una fuga a Roma della stessa, che si è allontanata dalla famiglia affidataria senza avvisare nessuno, viene inviata in Psichiatria a OMISSIS, accompagnata dalla Coordinatrice del Servizio di Tutela Minori OMISSIS-. Così viene descritto il motivo del ricovero: "*segnalate in più occasioni sia in convitto che dagli operatori dei Servizi Sociali alcune verbalizzazioni da parte della ragazza che sono state oggetto di preoccupazione: parlava di un'altra se cattiva, che potrebbe*
prendere il sopravvento e costringerla a farsi del male, oltre alla presenza di un probabile problema identitario/culturale, la ragazza richiede da tempo di essere chiamata "D." anziché con il suo vero nome.
Negli ultimi giorni, descritto aumento degli episodi di fuga dissociativa, a tratti cambiamenti repentini delle modalità espressive e di rapportarsi con gli altri, a tratti atteggiamenti dimostrativi in cui avrebbe espresso frasi a contenuto autolesivo, che hanno allarmato gli operatori".
La lettera di dimissione accerta un "*disturbo dell'adattamento con alterazioni delle emozioni e della condotta*".
In data 29/05/2019 l'Istituto Tecnico agrario statale OMISSIS-, in una segnalazione urgente al Comune di OMISSIS, sottoscritta dal Dirigente Scolastico Dott. OMISSIS e dalla Psicologa dell'Istituto Dott.ssa OMISSIS, descriveva le plurime richieste d'aiuto realizzate, in un solo giorno da OMISSIS-. Il 21/05 la ragazza si era infatti recata al Consultorio OMISSIS, in cui veniva ricevuta dalla OMISSIS, la quale a sua volta contattava il Convitto; poco dopo chiamava OMISSIS-, presidente della Caritas, per illustrare la situazione e chiedere aiuto.
Nella stessa segnalazione la scuola riferiva: "*Appare un'incoerenza tra i bisogni manifestati dalla stessa* (G.*), i quali sicuramente necessitano di una presa in carico psico sociale che indaghi maggiormente il funzionamento psichico di OMISSIS e ipotizzi degli interventi volti ad affiancare la ragazza nella promozione del suo benessere e del raggiungimento di una maggiore stabilità e autonomia*.
[…]
Per quanto sinora esposto, si sottolinea l'urgenza di trovare una linea condivisa nella gestione di un caso così delicato, sicuramente complicato dalla maggiore età della studentessa, ma non per questo da sottovalutare.
Si ritiene necessario demandare al territorio una presa in carico complessiva della ragazza, che esula dalle possibilità effettive di ospitalità e sostegno dell'istituto. Urge quindi un'attivazione del Comune di residenza, utile a fornire un tetto alla minore, ma anche un sostegno educativo e psicologico per contenere e prevenire ulteriori agiti.".
Il desiderio di OMISSIS è sempre stato realizzare il sogno espresso molti anni prima, quando ancora era una bambina e si rappresentava, in un disegno, per mano alla mamma e ai due fratelli, con un fumetto che diceva: "*Vogliamo la pace*".
Tuttavia il disturbo da cui è affetta non le consente una coerenza sia nelle volontà espresse sia nel portare avanti una progettualità.
Effettuate plurime visite nel luogo sicuro in cui la ragazza è stata collocata, a seguito della fuga da casa realizzata il 15 maggio 2020, la sottoscritta nota repentini cambi di umore e di idee. A tratti la ragazza afferma "*Mi manca il papà*", ritornando poche ore dopo a sottolinearne i tratti violenti.
Se in un primo momento, alla vista della madre, la abbraccia con affetto e spontaneità, all'improvviso le si scaglia contro ricordandole, arrabbiata: "*nel 2014 sei tornata indietro, è colpa tua* se *siamo ancora in questa situazione*!".
Così si ritrova frequentemente a criticare gli agiti della madre, quando qualche minuto prima si immaginava a vivere nella nuova sistemazione insieme a lei e alla sorellina.
Sotto molti punti di vista OMISSIS assomiglia al padre, anche nel continuare a rimuginare sul passato. Il Sig. OMISSIS, del resto, rifiuta ogni contatto con i servizi, per cui sarebbe difficile accertarne gli eventuali problemi psichiatrici. Sicuramente il profilo dell'uomo si delinea violento e impositivo, con alcuni tratti che vanno ben oltre quelli tipici della cultura marocchina.
La figlia maggiore OMISSIS potrebbe, dato l'importante e influente disturbo da cui è affetta, "far saltare" il progetto che il Servizio sta concretizzando. Se in un primo momento parla con affetto e stima del fratello OMISSIS, dipingendolo come vittima innocente di un uomo violento, subito dopo lo descrive con rancore, dicendo "*Non è possibile che scappasse sempre da casa*". Riconducendola ancora ad un ragionamento sensato la ragazza dopo un po' ritorna in sé, ma rimangono tratti di instabilità e ambivalenza molto determinanti.
La scrivente, intervenendo come Servizio territoriale di cui è sempre l'incaricata, seguirà anche OMISSIS, proseguendo nel consolidamento di un rapporto di fiducia tale per cui si fidi del consiglio di ritornare al CPS, perché possa avvenire una presa in carico a lungo termine.
Il disturbo della ragazza è tale per cui sarà difficile che, anche in futuro, quest'ultima possa autodeterminarsi e condurre una vita autonoma, senza essere adeguatamente supportata. La tendenza della neo-adulta è infatti quella di creare alleanze con i Servizi, o con alcuni conoscenti, per poi schierarsi contro gli stessi, quando questi smettono di assecondare le sue volontà.
La dinamica si è verificata nelle svariate famiglie adottive che l'hanno ospitata, con la scuola, e con le varie amicizie create e rapidamente distrutte.

Si rende necessario, per adempiere ai fini di tale progettualità, effettuare un allontanamento ex Art. 403 Codice Civile, non avendo la delega da parte del Tribunale per i Minorenni di OMISSIS a valutare "il più idoneo collocamento" della minore OMISSIS in affido al Comune di OMISSIS-.

Restando a disposizione per qualsiasi chiarimento

Si pongono distinti Saluti

L'Assistente Sociale del Servizio Tutela Minori
Dott.ssa OMISSIS

SSPMIN3

CARTA INTESTATA DEL SERVIZIO
Luogo, data
Prot. N° OMISSIS

Spett.le
Tribunale per i Minorenni

Spett.le
ASST

Spett.le
Comune

Relazione sociale relativa alle minori OMISSIS, nata il OMISSIS e OMISSIS, nata i OMISSIS. Figlie di OMISSIS.

Vs Rif. N. OMISSIS R.G.C.C.
In allegato si trasmette relazione sociale redatta dall'Assistente Sociale OMSSIS del Servizio Tutela Minori.

A disposizione per ulteriori informazioni e chiarimenti, si porgono distinti saluti.

---interruzione di pagina---

Il direttore
OMISSIS

---interruzione di pagina---

Luogo, data
Prot. N° OMISSIS

Spett.le
Tribunale per i Minorenni

Spett.le
ASST

Spett.le
Comune

Relazione sociale relativa alle minori OMISSIS, nata il OMISSIS e OMISSIS, nata i OMISSIS. Figlie di OMISSIS.

Vs Rif. N. OMISSIS R.G.C.C.
In allegato si trasmette relazione sociale redatta dall'Assistente Sociale OMSSIS del Servizio Tutela Minori.

A disposizione per ulteriori informazioni e chiarimenti, si porgono distinti saluti.

Con la presente si ribadisce la presenza di due procedimenti. Il Tribunale per i minorenni di OMISSIS incarica il servizio scrivente di: svolgere approfondita indagine psico-sociale, estendere la valutazione alle risorse parentali e regolamentare i rapporti padre-figlie in forma protetta. Il Tribunale Ordinario di OMISSIS dispone che il servizio scrivente prenda in carico il nucleo familiare in oggetto, verificandone le condizioni dei coniugi e delle minori.
In ottemperanza alla richiesta di Codeste Autorità Giudiziarie l'equipe psicosociale composta dalla scrivente e dalla collega psicologa ha effettuato:

- un colloquio psicosociale con la coppia genitoriale;

---interruzione di pagina---

- due colloqui psicosociali con il sig. OMISSIS (padre delle minori in oggetto);

- un colloquio sociale e uno psicosociale con il sig. OMISSIS e la sig.ra OMISSIS, nonni paterni delle minori;
- un colloquio psicosociale e uno psicologico con la sig.ra OMISSIS (madre delle minori);
- un colloquio psicosociale con la sig.ra OMISSIS, nonna materna delle minori;
- una visita domiciliare presso l'abitazione in cui attualmente vivono la madre e le figlie OMISSIS;
- un'equipe con il servizio specialistico per le dipendenze SMI di OMISSIS e con il CPSI
- un incontro con le insegnanti dell'Istituto Comprensivo di OMISSIS;

Si relaziona quanto segue.
Storia coppia genitoriale
La sig.ra OMISSIS e il sig. OMISSIS si conoscono a giugno 2008 e dopo circa tre/quattro mesi decidono di intraprendere una convivenza. OMISSIS nasce nel 2009 mentre OMISSIS nel 2011; successivamente si sposano (2012). Relativamente al loro rapporto di coppia lui racconta che era molto impegnato nell'attività lavorativa (svolgeva due lavori) pur di garantire un tenore di vita buono alla propria famiglia. Riferisce che si dedicava in toto al benessere del proprio nucleo familiare, adoperandosi nelle faccende di casa e riponendo continue attenzioni alla moglie e alle figlie.
La signora sostiene che il -era un uomo molto presente, anche se talvolta indaffarato nella propria occupazione; tuttavia non si sentiva totalmente accolta e apprezzata dalla famiglia d'origine di lui, tanto che l'abitazione in cui vivevano inizialmente (costruita dal padre del sig. OMISSIS e intestata a lui) non la sentiva come propria.
Nel 2016 si verifica la prima crisi familiare. La signora viene a conoscenza del fatto che il marito fa uso di cocaina; pare, dai racconti dei nonni paterni, ribaditi anche dalla sig.ra OMISSIS, che il OMISSIS avesse accumulato dei debiti legati all'acquisto di sostanze stupefacenti, conseguentemente aveva chiesto un aiuto economico al padre (OMISSIS). In quel periodo, secondo quanto dice la OMISSIS, accadevano degli episodi particolari (durante la notte lui si alzava dicendo che c'era qualcuno che lo guardava, aveva avuto delle discussioni con dei vicini di casa, ...); tuttavia questi atteggiamenti erano sporadici e lei non pensava potessero essere attribuiti all'assunzione di cocaina. Il sig. OMISSIS conferma l'utilizzo di droga in quell'anno e lo attribuisce ad uno stato di stanchezza e ad un calo emotivo.
In seguito si separano per un breve periodo, mantenendo però continui contatti, tanto che la sig.ra OMISSIS sostiene il marito in un percorso specialistico volto a fronteggiare la problematica; dopo due mesi circa lui rientra nell'abitazione e decidono di ritentare al fine di mantenere un'unità familiare.
Gli anni successivi vengono vissuti in maniera differente: il OMISSIS sostiene che fino al 2020 vivevano in una condizione di apparente serenità mentre la OMISSIS riporta che, sebbene ci fosse stata una riconciliazione, il loro rapporto aveva subito un cambiamento, anche in termini di fiducia.
La vita familiare procede e entrambe acquistano una casa a OMISSIS: la scelta di cambiare abitazione derivava più dalla necessità della sig.ra OMISSIS di individuare un luogo differente, più suo; il OMISSIS, sebbene fosse molto legato, da un punto di vista affettivo, all'abitazione costruita dal padre e intestata a lui, decide di appoggiare la moglie e si dedica ai lavori di ristrutturazione. L'acquisto di questo immobile è un evento cruciale nella storia familiare, che viene riportato in maniera differente, in termini di vissuti, da parte dei signori. Il sig. OMISSIS in sede di colloquio ha tenuto a precisare che avrebbe fatto di tutto pur di vedere la sua famiglia felice.
Nel 2020, in parallelo con l'inizio della pandemia, la loro relazione entra nuovamente in crisi; sembra, da quanto riferisce la OMISSIS, che il signore fosse tornato a far uso di cocaina.
A maggio 2020 si verifica un tentativo di suicidio del OMISSIS, che viene ricoverato in SPDC e alle dimissioni viene ospitato dai suoi genitori; separandosi nuovamente dalla moglie.
A luglio 2020 ritentano un riavvicinamento finché la signora si trasferisce con le figlie nella nuova abitazione. Rispetto a questo fatto il sig. OMISSIS sostiene che la decisione fosse della OMISSIS, in quanto non nutriva più dei sentimenti forti nei suoi confronti mentre la signora riferisce che sia stato lui a non volersi più trasferire nel nuovo appartamento.
Successivamente ai fatti riportati, l'atteggiamento del OMISSIS, diviene sempre più preoccupante, secondo il racconto della sig.ra -· Si era convinto che lei avesse una relazione con un altro uomo (un certo OMISSIS) e questo era diventato un "chiodo fisso"; aveva iniziato a inviare messaggi insistenti, a parlare alle bambine di questo uomo tanto che la signora sporge due querele.
A settembre 2020 la signora deposita un'istanza di separazione (la separazione legale avviene a gennaio 2021); le frequentazioni tra il sig. OMISSIS e le figlie sono proseguite liberamente fino ad agosto 2021 quando la sig.ra OMISSIS concorda con i nonni paterni che le frequentazioni avvengano in loro presenza.
Nel racconto della storia di coppia lui si commuove evidenziando il valore della famiglia, esprimendo un senso di solitudine e riportando sofferenza rispetto alla separazione; nel corso dei colloqui ha più volte citato l'ex moglie come colei nella quale riponeva tutta la sua fiducia. La signora esprime un sentimento di paura rispetto alle vicende accadute in questi anni, sostenendo di essere più tranquilla al momento in quanto non si sono più verificate delle condotte pregiudizievoli da parte del OMISSIS.

Sig.ra OMISSIS
La sig.ra OMISSIS è nata il OMISSIS; il padre è deceduto nel 2007 a causa di un tumore ai polmoni, la madre, sig.ra OMISSIS (nata il OMISSIS), vive attualmente ad OMISSIS.
Rispetto alla figura materna riferisce di ricevere da questa sia un supporto pratico nella gestione delle minori che un sostegno emotivo; in fase di separazione inizialmente ha tentato di fare in modo che si potesse riconciliare con il OMISSIS dopodiché, anche a fronte di alcuni episodi, ha compreso la sua volontà.

Relativamente alla propria storia passata ricorda che era una bambina introversa e solitaria, aveva qualche amica con la quale usciva in paese; racconta che i suoi genitori si sono separati quando lei aveva quindici/sedici anni per poi riconciliarsi in un secondo momento, ma riferisce di non essere mai stata coinvolta nelle loro problematiche di coppia.
Dal punto di vista formativo-lavorativo ha frequentato l'istituto superiore con indirizzo turistico; oggi lavora come impiegata nel settore risorse umane.
Nei confronti di OMISSIS e OMISSIS la signora appare attenta ai loro bisogni: le bambine sono curate e seguite nello svolgimento dei compiti scolastici.
In sede di visita domiciliare si è potuto osservare l'ambiente familiare, il quale appare stimolante e personalizzato. OMISSIS e OMISSIS hanno una propria camera; nella stanza di OMISSIS, si può osservare la presenza di libri, di uno strumento musicale (in quanto la minore fa parte della banda OMISSIS) mentre quella di OMISSIS.è arredata con qualche lavoretto e disegno elaborato da lei.
La madre si ritaglia degli spazi esclusivi con le figlie e pare essere la figura adulta con la quale maggiormente si relazionano e si confrontano.
Le bambine hanno un dispositivo telefonico, con il quale, precedentemente alle disposizioni del Tribunale, sentivano il padre; la decisione di acquistare un telefono era finalizzata a fare in modo che la signora OMISSIS non potesse sentire direttamente il OMISSIS dati i fatti accaduti. Tale scelta non è stata del tutto protettiva nei confronti delle minori; tuttavia oggi con l'introduzione di incontri in modalità protetta, alla presenza dei nonni paterni, tale aspetto è venuto meno.

Sig. OMISSIS
Il sig. OMISSIS è nato a OMISSIS; ha due fratelli OMISSIS (nato il OMISSIS) e OMISSIS (nata il OMISSIS entrambe vivono a OMISSIS.
I suoi genitori (OMISSIS) sono sempre stati presenti nella sua vita; li descrive come persone dedite al lavoro e con un forte valore verso la famiglia. La sig.ra OMISSIS ha sempre svolto l'attività di casalinga mentre il sig. OMISSIS svolgeva l'attività di agricoltore.
Rispetto alla propria infanzia riferisce di non aver mai avuto difficoltà; è stato bocciato in prima media perché spesso nel periodo primaverile prediligeva l'attività agricola e si soffermava a lungo in campagna anziché dedicarsi ai compiti scolastici.
Ricorda che la propria famiglia era molto unita e tutt'ora si aiutano a vicenda.
Dal punto di vista formativo-lavorativo ha seguito una scuola professionale edile per poi intraprendere l'attività lavorativa in giovane età: durante il giorno era occupato nel campo edile mentre la sera svolgeva spesso qualche faccenda in ambito agricolo.
Sostiene di essersi da sempre impegnato molto nel lavoro; per lui il lavoro e la famiglia sono due pilastri fondamentali e il fatto che non possa vivere con le sue figlie lo fa soffrire. Precedentemente alla relazione con la sig.ra OMISSIS era sposato con una ragazza che aveva conosciuto all'età di diciott'anni, si sono separati, in maniera consensuale nel 2006 ma afferma di essere rimasto in rapporto civili.
Rispetto al proprio stato psico-fisico ha avuto tre ricoveri in SPDC correlati all'utilizzo di cocaina: due presso il reparto dell'Ospedale di OMISSIS e ad agosto 2021 presso l'Ospedale OMISSIS. Si rimanda alla relazione dei servizi specialistici. Nell'equipe effettuata con il servizio specialistico CPS di OMISSIS e SMI di OMISSIS emerge che attualmente, da settembre 2021, il quadro clinico è buono e appare compensato; pare che l'utilizzo di cocaina abbia comportato lo sviluppo di quadri psicotici particolari, tuttavia ad oggi è astinente. Gli operatori riferiscono che i nonni paterni hanno sempre avuto un ruolo attivo: prendendo i contatti con i servizi, avvisando le forze dell'ordine in situazioni di necessità e agendo sempre a tutela della salute del figlio.
Attualmente vive da solo, non ha una rete sociale consistente ma da poco frequenta un gruppo di amici con i quali sta coltivando l'interesse verso il ciclismo (in particolare mountain bike).
Il signore frequenta le figlie tutti i mercoledì dalle 18.30 alle 20.30 e.a. e a weekend alterni il sabato dalle ore 14.00 alle 20.15 e.a. e la domenica dalle 10.15 alle 20.30 e.a. alla presenza dei nonni paterni. Gli incontri si svolgono serenamente e dal riportato dei nonni paterni non si evidenziano delle criticità. I contatti telefonici tra il OMISSIS e le minori in questo momento sono assenti; precedentemente accadeva che il signore telefonasse più volte alle figlie o inviasse in maniera reiterata e continuativa dei messaggi, riversando sulle stesse anche delle proprie fantasie, come ad esempio !'"ossessione" verso l'esistenza dell'amante OMISSIS.
Esprime un sentimento di affetto autentico e appare profondamente legato; soffre il fatto di non poterle vedere liberamente.

OMISSIS e OMISSIS
OMISSIS è nata il OMISSIS a OMISSIS. Frequenta il secondo anno della scuola secondaria di primo grado dell'I.C. di OMISSIS. Nel pomeriggio prende parte all'attività del dopo scuola del C.A.G di OMISSIS.
Tutte le figure adulte di riferimento (sia i genitori che i nonni) descrivono OMISSIS come una ragazzina dedita all'attività scolastica, alla lettura dei libri e amante del clarinetto, fa infatti parte della banda di OMISSIS. A differenza dell'anno scorso è più socievole e serena; gli anni scorsi appariva una bambina molto riservata e più chiusa rispetto all'ambiente esterno. La scuola riporta un andamento scolastico buono e un buon livello di integrazione con il gruppo

classe; conferma che lo scorso a figura educativa per alcune ore, anche con il fine di poter acquisire elementi aggiuntivi rispetto alla tutela delle minori.
OMISSIS è nata il OMISSIS a OMISSIS. Frequenta il quinto anno della scuola primaria dell'I.C.I. OMISSIS. Viene descritta come una bambina allegra, giocherellona e socievole. La scuola non ravvisa degli elementi di malessere, sottolineando un buon livello di integrazione e socializzazione. Le insegnanti apparivano stupite dell'esistenza del servizio scrivente in quanto non erano state informate della situazione familiare e dell'esistenza del provvedimento; con entrambe i genitori si è riflettuto sull'importanza che anche la scuola, essendo un'agenzia di socializzazione, venga informata dell'evoluzione familiare.
Le minori sono supportate da una buona rete familiare che sostiene i genitori, in particolar modo la madre, nella gestione delle figlie.
I nonni paterni raccontano di occuparsi delle nipoti fin dalla tenera età, OMISSIS si confida molto con il nonno paterno. I sig.ri evidenziano che negli ultimi anni le bambine sono spesso occupate nell'utilizzo dei dispositivi telefonici e questo li preoccupa.
La nonna materna è anch'essa una figura di supporto pratico; in particolar si occupa delle nipoti due giorni a settimana e su richiesta della sig.ra OMISSI.
Le bambine, in particolar modo OMISSIS, hanno assistito ad alcune discussioni e litigi; soprattutto OMISSIS è a conoscenza delle problematiche del padre, infatti la minore pare più adultizzata e autonoma.
In conclusione,
si può affermare che:
- Dai riferiti delle figure adulte, ascoltate in sede di colloquio, OMISSIS e OMISSIS appaiono attualmente serene e inserite nel contesto sociale/relazionale della comunità.
- La madre appare stimolante, presente e attenta alle necessità delle figlie; tuttavia anch'essa non ha ancora elaborato la separazione e prova tristezza commovendosi, rispetto alla situazione, provando in alcuni momenti un senso di colpa.
- I nonni paterni, la nonna materna, le minori e la madre riferiscono che la situazione di allarme e pericolo è rientrata e che le condotte impulsive e pregiudizievoli del sig. - sono in remissione. Tuttavia, dai colloqui effettuati con il padre, si osserva una sofferenza intensa e attuale per la condizione di solitudine in cui vive. Tali emozioni vengono amplificate attraverso un pensiero focalizzato su sentimenti di ingiustizia, senso di tradimento, di sfruttamento e di rifiuto ingiustificato da parte della moglie, a cui viene attribuita la responsabilità di aver infranto la promessa di un'unità familiare. Il servizio non permette di escludere che il sig. OMISSIS.
- possa assumere condotte pregiudizievoli, verso sé stesso o altri, dinanzi ad uno stimolo stressante inerente alla situazione familiare; per questo si ritiene importante che il signore prosegua i percorsi intrapresi anche per monitorare uno stato di astinenza e di compenso psicofisico più prolungato nel tempo.
- I nonni paterni, anche dal confronto con i servizi specialistici e i carabinieri appaiono essere abbastanza tutelanti; tuttavia data l'esposizione delle bambine a episodi pregiudizievoli e data la necessità di supportare la relazione tra le minori e il padre si ritiene opportuno inserire una figura educativa per alcune ore, anche con il fine di poter acquisire elementi aggiuntivi rispetto alla tutela delle minori.

In altri termini l'assetto organizzativo in essere (il mercoledì dalle 18.30 alle 20.30 e.a. e a weekend alterni il sabato dalle ore 14.00 alle 20.15 e.a. e la domenica dalle 10.15 alle 20.30 e.a. alla presenza dei nonni paterni) appare favorevole per I. e O.; l'inserimento dell'educativa (solo per alcune ore) garantirebbe un maggior supporto e una maggior osservazione dell'interazione padre-figlie. Il padre, sebbene concepisca l'educatore come un'ulteriore figura, non si oppone a tale decisione, mostrandosi disponibile e collaborativo.
A disposizione

Servizio Tutela Minori
Assistente Sociale
OMISSIS

SSPMIN4

ASL di OMISSIS

Relazione caso OMISSIS

Con la presente si segnala la situazione di OMISSIS nata il OMISSIS e residente a OMISSIS, seguita dallo scrivente Consultorio Familiare Integrato in relazione al suo stato di gravidanza.
OMISSIS si è presentata lo scorso 25 OMISSIS accompagnata dal partner OMISSIS con la richiesta di essere seguita dal punto di vista sanitario per la gravidanza (data presunta del parto prevista per il OMISSIS) e da subito è emersa una situazione di precarietà socioeconomica e abitativa.
La ragazza riferiva di essersi recentemente trasferita a vivere presso i genitori di OMISSIS, dove lo stesso era tornato ad abitare da qualche mese, che tuttora li stanno ospitando temporaneamente in attesa che trovino un lavoro e un alloggio dove trasferirsi. Il nucleo familiare di OMISSIS è da molti anni conosciuto dal vs. servizio sociale in quanto la madre, OMISSIS è da lungo tempo paziente psichiatrica seguita dal CPS OMISSIS e i due figli OMISSIS e OMISSIS erano stati allontanati e inseriti in comunità fin da bambini.
Anche OMISSIS ha una storia difficile alle spalle: ad un mese dalla nascita avvenuta nelle OMISSIS era stata affidata alle cure della nonna materna in quanto i suoi genitori erano emigrati in Italia per trovare lavoro; è stata successivamente ricongiunta all'età di sei anni nella città di OMISSIS dove vivevano e lavoravano i genitori stessi.
All'età di 16 anni, a seguito di denuncia spontanea effettuata da OMISSIS per gravi maltrattamenti fisici e psicologici subiti da parte dei genitori, in particolare del padre (al limite delle sevizie) i servizi sociali del comune di OMISSIS avevano provveduto ad allontanare la ragazza stessa e i tre fratelli minori che oggi hanno rispettivamente 19, 16 e 14 anni. (La ragazza a settembre sarà chiamata presso il Tribunale di OMISSIS a testimoniare al processo penale che vede imputati i genitori per il maltrattamento dei figli).
OMISSIS era stata inizialmente ospitata in una casa-famiglia presso il comune di OMISSIS dove era rimasta per circa tre anni, poi allontanata per denuncia da parte della stessa di presunte molestie subite dal padre affidatario, con ulteriori ripercussioni psicologiche sulla sua persona. In seguito a tali fatti *è* stata ospitata temporaneamente in una comunità per donne maltrattate.
OMISSIS, ormai maggiorenne e terminata la scuola superiore, aveva poi trovato lavoro presso un albergo della zona di OMISSIS dove aveva lavorato regolarmente per un periodo come cameriera, acquisendo una certa stabilità economica che le aveva consentito di vivere autonomamente, finché non era subentrata la perdita del lavoro, la conseguente difficoltà economica per mancanza di mezzi di sussistenza e la successiva precarietà abitativa.
OMISSIS aveva conosciuto OMISSIS in quanto ospite di una comunità per minori del OMISSIS dove era inserito anche uno dei fratelli minori della ragazza; la coppia si frequenta da circa un anno e mezzo.
Nel primo colloquio con la scrivente entrambi avevano riferito di non avere alcuna occupazione lavorativa e di contare esclusivamente sul sostentamento momentaneo del padre di OMISSIS, che lavora regolarmente.
Recentemente OMISSIS ha trovato lavoro presso un bar di OMISSIS dove è stato assunto regolarmente part-time con un contratto di lavoro triennale, percependo uno stipendio mensile di circa 820,00 euro.
Il nucleo familiare di OMISSIS viene riconosciuto dalla stesso OMISSIS come assai disturbante per la propria serenità, in particolare in questo periodo di gravidanza e soprattutto lo diventerà ancora di più in seguito con l'avvicinarsi del parto.
Anche OMISSIS riferisce di essere molto preoccupato circa la situazione di grave rischio che si potrebbe creare dal momento della nascita del bambino.
OMISSIS appare come una ragazza molto solo che non ha supporto né dai propri genitori, che l'hanno allontanata dopo la denuncia fatta nei loro confronti dalla figlia per i maltrattamenti subiti, né da altri familiari, o conoscenti, né dalla comunità OMISSIS di riferimento dalla quale è stata isolata.
La relazione con OMISSIS pare l'unico legame affettivo presente attualmente nella sua vita, in quanto i due fratelli minorenni vivono in una comunità nel OMISSIS, mentre quello di 19 anni recentemente si è trasferito in Inghilterra dove ha trovato lavoro e con il quale ha ovviamente pochi contatti data la lontananza.
OMISSIS si sente molto responsabilizzato nei confronti di OMISSIS e del bambino e pare proiettato nel costruire un progetto futuro che li veda entrambi genitori e capaci di essere una famiglia per il loro figlio.
Sul piano psicologico, quello che soprattutto colpisce in OMISSIS è il ritiro emozionale che la ragazza manifesta e che può essere messo in relazione alla precoce e ripetuta esposizione a eventi traumatici familiari e relazionali.
Questa.condizione di vigilanza da un lato e di inibizione affettiva dall'altro predispongono OMISSIS a una maggiore vulnerabilità di fronte agli eventi stressanti della vita. Pare ancora assente un pensiero che includa anche il suo futuro bambino.
Va evidenziato che OMISSIS ha stabilito un positivo aggancio con questo servizio consultoriale, presentandosi regolarmente ai controlli ostetrici, agli incontri del gruppo gravidanza, ai colloqui psicologici.

Nel corso delle settimane ha maturato l'opportunità di essere inserita in una comunità che la sostenga nell'ultimo periodo di gravidanza e dopo la nascita del bambino, appoggiata in questo anche da OMISSIS che è consapevole della propria situazione familiare d'origine e delle fragilità di OMISSIS determinate dalla sua storia passata.
Dai colloqui di approfondimento appare che l'adesione di OMISSIS al progetto di inserimento in comunità sia più che altro formale, soprattutto determinata dalle oggettive difficoltà ambientali-abitative in cui vive e solo in parte determinata da una consapevolezza delle proprie fragilità. La ragazza fatica a prefigurarsi come sarà la relazione con il figlio dopo il parto e come cambierà la propria vita nell'assunzione di un ruolo materno. Proprio per questo sembra importante effettuare un monitoraggio ravvicinato della situazione e un sostegno a OMISSIS nell'affrontare consapevolmente gli eventi dei prossimi mesi.
OMISSIS si trova in una evidente situazione di precarietà sociale, economica e assistenziale rispetto alla quale si ritiene necessaria una presa in carico che tenga conto delle sue fragilità, dell'assenza di adeguate risorse familiari che la sostengano, al di là della seppur positiva relazione affettiva con OMISSIS che non dà garanzie supportive sufficienti.
Si ritiene che in questa situazione la nascita del figlio possa costituire, senza la predisposizione di adeguati interventi di sostegno sociale, psicologico e di monitoraggio, anche preventivi e quindi prima della data presunta del parto, un ulteriore elemento critico tale da mettere a repentaglio il benessere psico-fisico e sociale della ragazza e del nascituro.
Per tale motivo si segnala la situazione sopra descritta affinché si provveda con gli interventi di competenza socio-assistenziale più adeguati.

Si resta a disposizione per ogni ulteriore chiarimento in merito.

Assistente Sociale

SSPMIN5

Alla Procura della Repubblica
OMISSIS

OGGETTO: Segnalazione minore OMISSIS

La sig.ra OMISSIS, madre di OMISSIS, lo scorso mese di febbraio è entrata in contatto con il Consultorio Familiare Integrato, sede di via OMISSIS a OMISSIS, partecipando al gruppo di massaggio infantile, che si svolge settimanalmente.
In data OMISSIS l'infermiera che gestisce il gruppo di massaggio invia la sig.ra OMISSIS ad effettuare un colloquio con l'assistente sociale della sede medesima, avendo notato che la donna appariva assai turbata, ansiosa e visibilmente preoccupata.
Dal colloquio con l'ass. sociale OMISSIS è emerso che la donna, nata a OMISSIS il OMISSIS, ha tre figli: una di 21 anni (che vive con i nonni materni in provincia di OMISSIS) avuta da un primo matrimonio durante il quale è rimasta precocemente vedova con la figlia che allora aveva solo cinque mesi, uno di 17 anni che vive con il padre (ex-convivente della donna) e con i nonni paterni sempre vicino a OMISSIS e la piccola OMISSIS avuta dall'attuale relazione con il sig. OMISSIS di origine egiziana nato il OMISSIS.
La sig.ra riferiva una situazione di coppia assai difficile e conflittuale, con frequenti litigi e a volte episodi di violenza fisica e psicologica nei suoi confronti da parte del convivente mai denunciati all'autorità giudiziaria. Appariva evidente lo stato di sofferenza, solitudine e sconforto della donna che riportava un vissuto di depressione connesso a problemi alimentari e difficoltà trovare una via d'uscita dall'attuale situazione di coppia.
Al temine del colloquio venivano prospettate alla sig.ra OMISSIS alcune possibili alternative di vita, quali inserimento in comunità mamma-bambino, affido familiare della figlia su sollecitazione della stessa madre, sulle quali riflettere e veniva rimandata ad un successivo colloquio fissato in data 5 marzo, al quale la sig.ra non si è presentata.
Il 14 marzo l'assistente sociale OMISSIS dopo numerosi tentativi, riusciva a contattarla telefonicamente: la sig.ra riferiva di stare un po' meglio, anche se la situazione familiare non si era sostanzialmente modificata. Veniva invitata a tornare in consultorio per un colloquio ulteriore, ma la donna rispondeva che sarebbe stata lei a prendere contatti per un appuntamento appena le sarebbe stato possibile.
Successivamente, in data 18 aprile la signora OMISSIS si è presentata con la figlia presso il Consultorio Familiare Integrato nella sede di OMISSIS in via OMISSIS. Durante un primo momento di accoglienza effettuato dall'assistente sociale OMISSIS la signora, in lacrime e molto agitata, raccontava di essere disperata per la sua situazione familiare e per il forte conflitto di coppia con il compagno. Affermava di essere molto sofferente e preoccupata al punto da non riuscire
più a mangiare e di avere perso molto peso.
Solo su richiesta esplicita raccontava che si era già rivolta presso l'altra sede consultoriale presente a OMISSIS e di avere già affrontato con un'altra assistente sociale (A.S. OMISSIS) di cui non ricordava il nome, i suoi problemi familiari.
Stante la situazione di forte malessere espresso dalla signora OMISSIS e la necessità di approfondire la sua situazione anche alla luce di elementi già raccolti dall'assistente sociale OMISSIS, si provvedeva a fissare un appuntamento congiunto con la stessa.
La signora non si è presentata né all'appuntamento concordato, né ha mai risposto al telefono: le scriventi più volte hanno tentato di contattarla anche lasciando messaggi sulla segreteria telefonica. Il telefono è sempre risultato libero, spento, o non raggiungibile.
Solo lo scorso 14 maggio la signora, sempre insieme alla figlia, si è presentata al servizio perché invitata a un appuntamento tramite comunicazione inviata con posta raccomandata.
La signora, alla presenza di entrambe le scriventi, riferisce di essere riuscita a venire nascondendo al compagno sia la comunicazione d'invito ricevuta, che raccontando di doversi recare dal medico. Descrive il compagno come molto geloso e possessivo, capace di seguirla di nascosto: per questo la signora pur possedendo un cellulare racconta di non rispondere mai alle telefonate quando è presente il compagno, temendo le reazioni dell'uomo. Sempre per timore di essere seguita, o perché il compagno non le permette di uscire riferisce di non essere più riuscita ad andare presso il Consultorio Familiare di via OMISSIS inizialmente individuato per ricevere le prestazioni consultoriali.
Alla richiesta di riferire come stava, la signora OMISSIS, meno agitata rispetto alla volta precedente, racconta che solo la settimana precedente, di fronte all'ennesimo scontro con il compagno, aveva preparato i propri bagagli minacciando di andarsene. Esplicita che solo non intervenendo e non rispondendo alle provocazioni dell'uomo il clima familiare, seppur teso, non sfocia in continue discussioni e litigi.
Racconta che quando avvengono gli scontri tra lei e il compagno la figlia, spesso in braccio a lei, si agita e inizia a piangere.

In un'occasione riferisce di avere chiamato le Forze dell'Ordine che si sono presentate a casa. I suoi genitori e i suoi figli non sono ancora a conoscenza dell'esistenza della figlia avuta da questa relazione e pertanto, al momento, non sembrano rappresentare una risorsa: la figlia maggiore le ha sempre esplicitato il proprio parere negativo sulle sue scelte affettive, esprimendo tutta la sua contrarietà nei confronti del nuovo compagno della madre.
Afferma anche che le condizioni socio-economiche in cui versano sono precarie: lei non lavora, il compagno svolge solo lavori saltuari il cui ricavato spesso viene speso nel gioco, vivono in uno seminterrato di 30 mq, umido e insalubre.
Con una rappresentazione della realtà poco realistica si augura di riuscire a trovare un'occupazione e raggiungere l'autonomia necessaria per poter lasciare il compagno, trovando una soluzione abitativa per sé e per la figlia; contemporaneamente, messa di fronte alle difficoltà di ricercare un lavoro e di organizzarsi per l'accudimento della figlia e la ricerca di una nuova abitazione, riconosce quanto tali prospettive richiedano tempi lunghi e una maggior tranquillità emotiva. Riconosce con difficoltà la propria fragilità e la necessità di essere aiutata, confermata anche dalla modalità di accesso ai servizi caratterizzata da richieste di aiuto discontinue.
Allo stato attuale emerge una forte preoccupazione per il benessere psico-fisico della minore che, anche a detta della madre, vive una situazione familiare in cui dinamiche relazionali appaiono tese e conflittuali e dove anche il contesto sociale appare poco adeguato.
Dai racconti della signora OMISSIS sembra che, sia lei che il compagno, non riescano a riconoscere come la loro situazione relazionale e socio-familiare attuale non garantisca un contesto favorevole per la crescita della figlia.
La signora OMISSIS peraltro appare fragile, confusa, in difficoltà rispetto all'assunzione di una responsabilità genitoriale in grado di essere anche tutelante nei confronti della figlia. Esplicitate le preoccupazioni del servizio alla signora, la stessa non ha negato quanto rilevato ma non è riuscita, proprio per la condizione di fragilità emotiva, a esplicitare una richiesta di aiuto concreto per sé e per la figlia. Nello stesso tempo, di fronte alla chiara esplicitazione che il servizio avrebbe inoltrato una segnalazione alle autorità competenti, non ha posto alcuna opposizione riconoscendo di non avere la forza di farsi carico della figlia e di sé stessa temendo le reazioni del compagno.
Ai due appuntamenti concordati con la signora per riprendere i contenuti del precedente colloquio, in particolare in merito alla preoccupazione del servizio per la situazione della minore e alla decisione di inoltrare la segnalazione alle autorità competenti, la signora non si è presentata adducendo come motivazioni la malattia del figlio grande e il reperimento del lavoro, comunicando che avrebbe ripreso i contatti autonomamente con il servizio.
Stante la situazione sopra descritta, ritenuta di pregiudizio per la minore, si segnala per provvedimenti ritenuti più opportuni a tutela della stessa

Assistente Sociale OMISSIS Assistente Sociale OMISSIS

SSPMIN5bis

Luogo, data

OGGETTO: Relazione sociale relativa alla signora OMISSIS, nata a OMISSIS, il OMISSIS

Con la presente si segnala la situazione della signora OMISSIS, seguita dallo scrivente Consultorio Familiare Integrato in relazione al suo stato di gravidanza.
La signora OMISSIS, già conosciuta dagli operatori per controlli annuali ginecologici e alcuni colloqui di consulenza sociale, si è presentata lo scorso 15 ottobre 2018 in stato di gravidanza con la richiesta di essere seguita da un punto di vista sanitario. Prima di tale richiesta la donna aveva fatto, nel mese di agosto 2018, un ecografia presso una struttura ospedaliera che aveva accertato l'attuale gravidanza.
In occasione del primo controllo, che accertava che la signora era alla ventesima settimana di gravidanza {data presunta del parto prevista per la fine di marzo), la stessa riferiva di una condizione precaria abitativa e lavorativa.
Con la signora sono quindi stati effettuati colloqui con la scrivente per verificare quanto esplicitato agli operatori sanitari.
La signora, accompagnata dal compagno, riferiva che da alcuni mesi non abitava più nel proprio nucleo familiare, composto dal padre e dai fratelli, e che insieme al fidanzato era stata ospite da conoscenti e successivamente aveva dormito per strada.
Entrambi riferivano di non avere alcuna occupazione lavorativa e di non potere contare su alcuna entrata economica e su nessuna risorsa familiare.
Il compagno, signor OMISSIS, originario della Liberia, riferiva di essere un rifugiato politico e di essersi trasferito in Italia da alcuni anni: per alcuni mesi è stato ospite di dormitori pubblici a OMISSIS . Non è riuscito a trovare alcuna occupazione. Rispetto alle informazioni succinte avute dal signor OMISSIS si precisa che, pur dichiarando di comprendere e saper parlare la lingua italiana, lo stesso, pur sollecitato non ha fornito altre informazioni né ha esplicitato quali fossero i suoi progetti in Italia, dando un impressione, al contrario di quanto da lui riferito, di scarsa comprensione della lingua italiana.
La signora OMISSIS, come riferito sopra, è conosciuta dal servizio consultoriale dal 2015: si è presentata, nel corso degli anni, per visite ginecologiche di controllo. Nel 2017 ha effettuato, su invio del servizio di ginecologia, un colloquio con l'assistente sociale {Assistente Sociale OMISSIS) per una consulenza finalizzata a orientarla rispetto al servizio più adeguato per la presa in carico. In quella sede, dai racconti della stessa donna, si veniva a conoscenza che apparteneva a un nucleo familiare multi problematico rimasto in carico per anni al Servizio Sociale del Comune di OMISSIS. La signora OMISSIS, in quella sede, raccontava che era ospite di una struttura religiosa perché impossibilitata a permanere al proprio domicilio a causa di rapporti molto violenti con i fratelli. Dal colloquio effettuato nel 2017 emergeva un quadro di confusione {non era stata in grado di fornire alcun riferimento della struttura presso cui era ospite) e un alternarsi di richieste reali e quesiti poco logici. Rimandata a un successivo colloquio la stessa non si presentava.
Nel luglio 2018 la scrivente ha effettuato un colloquio, su richiesta della donna, finalizzato ad avere informazioni per trovare una soluzione abitativa e lavorativa. La signora riferiva di un ritardo mestruale non riuscendo però a contestualizzare la data delle ultime mestruazioni e gli eventuali rapporti a rischio. Descriveva una condizione di forte precarietà: dormiva in strada, con il fidanzato, disoccupata e senza alcuna risorsa economica. Sempre in quella sede la signora ha raccontato di essere stata accolta, in passato, in alcune comunità e case d'accoglienza anche su progettualità del Centro Psico Sociale territoriale.
Rispetto alla situazione attuale OMISSIS vive, dallo scorso ottobre, presso le Suore di OMISSIS via OMISSIS struttura che l'ha accolta dopo che la scrivente l'aveva inviata presso l'Ufficio Diurno/Notturno della Questura di OMISSIS, ufficio preposto a individuare Strutture di pronta accoglienza per i senza fissa dimora.
Durante il colloquio effettuato lo scorso ottobre la donna ha raccontato e confermato di essere stata seguita dal Centro Psico Sociale ma che da alcuni mesi non si rivolgeva al servizio, né assumeva psico-farmaci perché stava meglio. A riguardo si precisa che la signora OMISSIS aveva provveduto, già in passato, a fornire al Consultorio Familiare la relazione predisposta dal CPS, dott.ssa OMISSIS presentata anche alla Commissione Invalidi per la richiesta della certificazione di invalidità. La donna è stata riconosciuta, nel 2014, invalida con una percentuale pari al 60% per ritardo mentale associato a un disturbo psicotico.
Sempre in occasione del colloquio la donna esplicitava l'impossibilità di ritornare presso il proprio nucleo familiare sia per i conflitti esistenti al suo interno, che avevano spinto la signora a presentare una denuncia per maltrattamenti nei confronti di uno dei fratelli, sia per una sensazione di disagio provata nel vivere in una condizione di promiscuità, come da lei stessa espressa, determinata dalla presenza di soli componenti maschili (il padre ed i fratelli).
Si è pertanto tentato di riagganciare la signora al servizio psichiatrico spiegandole che il servizio scrivente avrebbe potuto continuare la presa in carico rispetto al suo stato di gravidanza, con controlli periodici di monitoraggio del suo

stato di salute ma che il servizio che avrebbe potuto monitorare il suo stato di benessere psichico, anche in relazione alle sue condizioni attuali, era appunto il Centro Psico Sociale.
Lo scorso 28 ottobre 2018 è stato quindi effettuato un incontro presso il Centro Psico Sociale, con la presenza dell'assistente sociale del servizio e il medico psichiatra, dott.ssa OMISSIS, alla presenza della scrivente, della signora OMISSIS e del signor OMISSIS. Tale incontro aveva l'obiettivo di riagganciare e rimotivare la donna rispetto alla presa in carico al suo servizio di riferimento, nonché ricontestualizzare il ruolo e le differenti funzioni dei due servizi, il Centro Psico Sociale e il Consultorio Familiare Integrato.
La signora OMISSIS, al momento, si presenta regolarmente ai controlli per monitorare lo stato di gravidanza: in tali occasioni si ha modo di verificare la sua situazione complessiva. La donna si presenta a volte accompagnata dal compagno, a volte sola o accompagnata da donne anch'esse ospiti della sua stessa struttura.
In concomitanza delle visite di controllo vengono sempre effettuati anche colloqui con la scrivente.
Si presenta più curata da un punto di vista igienico mentre si è avuto modo di osservare uno stato di agitazione fisica e di ansia, confermato anche dalle operatrici sanitarie dell'ambulatorio ginecologico, che si manifesta in particolare con un eloquio continuo, richieste di rassicurazioni legate al suo stato di gravidanza e manifestazioni di disagio psicofisico quando viene visitata, quali irrequietezza motoria, insofferenza, senso di nausea.
È molto preoccupata di non avere ancora trovato una soluzione abitativa stabile, di non avere alcuna risorsa economica per far fronte anche a esigenze personali primarie (al momento gli abiti, il cibo e tutto quanto le serve le viene fornito dalle suore che la stanno ospitando). Ha vissuto non positivamente l'aggancio con il Centro Psico Sociale tanto che, seppur mantenendo l'impegno di presentarsi agli appuntamenti fissati al servizio, ha continuato a raccontare alla scrivente di stare bene e di non aver più bisogno del supporto del servizio specialistico.
Ha sempre manifestato un forte investimento in questa gravidanza che vive come un evento positivo e importante della sua vita.
Il rapporto con il compagno, legato a un generico bisogno di sicurezza e protezione, sembra essere altalenante: OMISSIS ora riferisce di avere lasciato il fidanzato perché lui non sembra impegnarsi seriamente nel reperire un'attività lavorativa, una casa e quindi in un progetto familiare di stabilità.
Nella struttura che la ospita OMISSIS sembra avere trovato un ambiente protettivo e accudente, riuscendo a sperimentare il beneficio della solidarietà femminile con le altre ospiti: arriva più curata anche perché le altre "ragazze" si occupano di lei preoccupandosi della sua condizione di gravidanza.
Pur considerando la fragilità e le limitate risorse si è potuto notare che, inserita in un contesto percepito come accudente e protettivo, OMISSIS sia riuscita a potenziare le sue competenze. OMISSIS, per esempio, ora arriva con l'agenda per segnare gli appuntamenti e i controlli periodici relativi alla gravidanza, è diventata più puntuale e precisa rispetto agli orari in cui presentarsi al servizio e ai termini in cui effettuare gli esami clinici.
Permangono condizioni socio assistenziali al limite in quanto le suore non saranno disponibili, all'approssimarsi della data del parto, a mantenerla collocata presso di loro. La struttura è connotata per offrire un accoglienza di primo livello: non sono presenti adeguate figure di sostegno che possano sostenere e accompagnare Sonia all'evento del parto e della nascita del figlio ne è strutturata per accogliere successivamente al parto una puerpera e un neonato.
Si ritiene infatti che solo in un contesto comunitario più adeguato OMISSIS possa trovare adeguate figure di riferimento che siano in grado di accompagnarla fino alla conclusione del percorso nascita e nei momenti successivi, sostenendola anche nel affrontare consapevolmente gli eventi dei prossimi mesi .
La signora OMISSIS, in evidente stato di bisogno, si trova in una condizione di forte precarietà sociale, assistenziale ed economica rispetto alla quale si ritiene necessario una presa in carico che tenga conto sia delle sue fragilità che dell'assenza di adeguate risorse familiari confermate dalla stessa signora OMISSIS.
Si ritiene che in questa situazione la nascita del figlio possa costituire, senza la predisposizione di adeguati interventi di sostegno sociali e di monitoraggio, anche preventivi e quindi anche prima della data presunta del parto, un'ulteriore elemento di crisi tale da mettere a repentaglio il benessere fisico, psichico e sociale della donna stessa e del nascituro.
Per tale motivo si segnala la situazione sopra descritta perché si provveda con gli interventi di competenza socio-assistenziali più adeguati.

Si rimane a disposizione per ulteriori chiarimenti.

Assistente Sociale

SSPMIN5ter

Al Tribunale per i Minorenni
Data

OGGETTO: Relazione psicosociale relativa alla dichiarazione di disponibilità all'adozione dei coniugi nato a OMISSIS il OMISSIS e nata a OMISSIS il OMISSIS, residenti in OMISSIS.

VS Rif OMISSIS AI OMISSIS
VS Rif OMISSIS ADN OMISSIS

In relazione alla Vs. richiesta, si comunica che gli operatori psicosociali del Centro Adozioni hanno effettuato il percorso di indagine psicosociale attraverso colloqui di coppia e una visita domiciliare.
I signori hanno presentato disponibilità all'adozione nazionale e internazionale nel mese di ottobre 2019.
Precedentemente, nel 2018, la coppia aveva intrapreso il percorso adottivo conclusosi, nel mese di dicembre 2018, per la decisione della coppia di ritirare la propria disponibilità a fronte del rimando degli operatori di approfondire alcune tematiche.
Dopo il ritiro della loro prima disponibilità all'adozione, la coppia ha continuato a frequentare l'associazione OMISSIS, contesto che tuttora frequentano e che, a loro dire, li ha aiutati non solo ad approfondire la specificità dell'adozione, ma anche ad effettuare un percorso sia di coppia sia individuale con lo psicologo dell'associazione stessa.
Durante il percorso, la coppia ha mostrato un atteggiamento molto collaborante e di accettazione del contesto e delle sue finalità istituzionali, affrontando con una piena disponibilità e un'ottima capacità critica i vari temi oggetto dell'indagine.
La coppia vive in un accogliente trilocale di proprietà in centro a OMISSIS, con spazi ben adeguati: è presente un'ampia cameretta che potrà accogliere un bambino. Lo stabile in cui abitano è vicino a più zone verdi, tra le quali il OMISSIS.

Il sig. OMISSIS è laureato in OMISSIS e lavora come responsabile dell'ufficio OMISSIS.

La sua famiglia d'origine è così composta:

- il padre, OMISSIS, nato nel OMISSIS a OMISSIS, ha un diploma di OMISSIS; lavora come libero professionista in uno studio tecnico. Vive a OMISSIS;
- la madre, OMISSIS, nata a OMISSIS nel OMISSIS, ha la licenza OMISSIS; ha lavorato come commessa fino al OMISSIS per poi rimanere a casa come casalinga; vive a OMISSIS insieme al marito.

OMISSIS ha una sorella minore, OMISSIS, nata nel OMISSIS. OMISSIS convive con il proprio compagno a OMISSIS, vicino a OMISSIS.. Ha un diploma di OMISSIS ed è occupata presso l'azienda di OMISSIS.

STORIA DI OMISSIS
OMISSIS ricorda la propria infanzia come serena: è stato un bambino amato, accudito dalla madre casalinga. I nonni paterni, che abitavano nell'appartamento sottostante, rappresentavano il polo di aggregazione della famiglia allargata: da loro si ritrovavano tutti insieme, nonni, zii e nipoti durante le occasioni di festa come ad esempio per festeggiare il Natale.
Con trasporto emotivo, OMISSIS ricorda anche due momenti faticosi che la sua famiglia ha dovuto affrontare e superare, riuscendo comunque a rimanere unita anche nel reggere i conseguenti vissuti emotivi molto difficili. Quando OMISSIS. ha dieci anni i genitori vivono una crisi di coppia a seguito della scoperta di una relazione extraconiugale del padre. Dopo un paio di anni al padre viene diagnosticato un neurinoma con una prospettiva di vita di soli tre mesi: viene operato e si riprende. Nel ricordare quei momenti OMISSIS. riconosce ai genitori l'essere riusciti a superarli, cercando non solo di reagire e non mollare, ma soprattutto di cogliere sempre e comunque il lato positivo in una cornice costruttiva per tutti.
Esplicita come il padre e la madre siano riusciti a "superare *le* ombre", a tenere saldo il senso della famiglia nonostante tutto *"anche se la loro* storia *non è stata* lineare, *ne sono venuti* fuori rafforzati ... si *vede che* si *vogliono bene.* Di sicuro *il loro rapporto è cambiato, è diventato più* forte *perché sono* riusciti *a* far *tesoro delle* esperienze".
OMISSIS si descrive come un bambino curioso, bravo, che vedeva nel padre un modello da imitare. Dalle sue parole emerge come in realtà il padre era il punto di riferimento dell'intero paese in cui vivevano a causa della sua personalità istrionica, aspetto che manifestava soprattutto all'esterno. Nell'ambito familiare, appariva invece più introverso, seppur molto affettuoso con lui.
OMISSIS ricorda come, da bambino, non sia stato facile per lui assomigliare al padre perché caratterialmente è sempre stato più timido e riflessivo. Racconta, in particolare, un aneddoto: quando erano al mare a lui piaceva stare sotto l'ombrellone a leggere mentre il padre lo incitava ad essere più estroverso. Con il tempo OMISSIS ha accettato le loro

diversità di carattere "io non ero così, non ero come lui" riconoscendo di avere altre doti come la capacità di ascoltare e di essere riflessivo, caratteristiche che anche gli amici apprezzavano molto.
Descrive la madre come una donna semplice, ma capace di affrontare con positività e coraggio i momenti difficili della vita. Rimasta orfana di entrambi i genitori, si è occupata del fratello più piccolo, rinunciando alla scuola. Sorridendo, dice che questa propensione dell'occuparsi degli altri le è rimasta. OMISSIS racconta infatti come la madre, non accettata subito dalla famiglia del marito perché più grande di dieci anni, ha sempre protetto la famiglia, sacrificando le proprie esigenze per il padre e il figlio.
Dal percorso svolto è emerso come di entrambi i genitori OMISSIS riesca criticamente a cogliere i tratti positivi ma anche alcuni lati più critici: se del padre sottolinea la fatica a convivere con il disagio e il dolore o la tendenza a sfuggire di fronte alle situazioni complesse, della madre riconosce la difficoltà a dare le giuste priorità alle cose investendo le stesse energie in tutto ciò che fa indistintamente.
Proprio grazie a questa capacità di cogliere alcuni aspetti critici dei genitori, OMISSIS è riuscito a differenziarsi da loro, ma allo stesso tempo ha saputo trattenere in sé quei valori e aspetti postivi che in futuro vorrebbe poter trasmettere a un figlio.
A livello psicologico, OMISSIS appare come una persona pacata e paziente, curiosa ed ottimista, ma soprattutto solida con una grande capacità riflessiva che lo porta ad essere estremamente sensibile e premuroso verso l'altro. Possiede una profonda capacità di riconoscere i bisogni dell'interlocutore e di prendersene cura, diventando un riferimento certo ed affidabile.
Buona è la sua identificazione con le figure genitoriali che gli hanno permesso di crescere sicuro tanto da possedere oggi una buona capacità critica che gli permette di riflettere sulla propria storia e di mettersi in discussione.
Parallelamente i suoi genitori gli hanno permesso di imparare non solo ad affrontare le vicissitudini della vita con determinazione e costanza, ma soprattutto di acquisire una buona capacità di adattamento nelle difficoltà. Ciò gli permette oggi di sapersi attivare con attenzione e flessibilità per agire in senso riparativo nel superare tensioni e conflitti, intravedendo sempre e comunque degli aspetti positivi anche nelle situazioni di fatica che sa rileggere come occasioni di crescita.
Grande è l'importanza da lui attribuita al dialogo e al confronto, teso soprattutto a comprendere maggiormente l'altro, di fronte al quale si pone con apertura soprattutto affettiva tanto da farlo sentire sempre visto nella sua unicità, pensato e supportato nel pieno rispetto dei suoi tempi, vissuti da OMISSIS con partecipazione.

STORIA DI OMISSIS
OMISSIS narra la propria storia descrivendo le fatiche affrontate, i vissuti e le emozioni positive, ma soprattutto quelle negative che hanno caratterizzato la sua storia e quella dei suoi familiari.
OMISSIS è stata accudita soprattutto dai nonni paterni fino all'età di sei anni: i genitori infatti erano molto impegnati nel lavoro perché dovevano pagare il mutuo sull'abitazione in cui vivevano. OMISSIS trascorreva così la settimana dai nonni, giorno e notte, per poi ritornare dai genitori durante il fine settimana.
OMISSIS ricorda di essere stata una bambina timidissima: parlava pochissimo, teneva il tono della voce basso e non voleva dare fastidio "non chiedevo nulla, rifiutavo se mi veniva offerto qualcosa, parlavo solo se interpellata". Ricorda come veniva coccolata dai nonni, di come stava bene e di come le piacesse stare da loro. Solo da adulta ha compreso come i nonni paterni, sempre affettuosi con lei, abbiano sempre vissuto un forte conflitto di coppia, che riuscivano a nascondere quando lei era presente.
Con l'inizio della scuola elementare OMISSIS ritorna a stare regolarmente dai genitori frequentando il pre e il post scuola; con la nascita di sua sorella, la madre lascia il lavoro per occuparsi della famiglia.
Dalle sue parole si evince come, da quel momento in poi, le tensioni familiari si siano accentuate sempre più. OMISSIS riconosce però come il rapporto tra i suoi genitori già non fosse sereno: spesso, quando il padre tornava a casa dal lavoro, si scatenavano discussioni e litigate con la moglie. Parlando sottolinea come la madre sia stata combattiva e autonoma, ironica e entusiasta sino a quando ha lavorato; diversamente, quando ha deciso di rimanere a casa, ha perso quei tratti del carattere sino ad annullarsi. Allo stesso modo rammenta un clima familiare sereno quando rimanevano a casa solo lei, la sorella e la madre, mentre la presenza del padre modificasse ogni cosa: tutte e tre erano attente per non far scatenare situazioni di conflitto.
Riconosce come i tratti aggressivi del padre, l'incapacità di vivere e gestire le emozioni, l'esplosività della rabbia siano frutto di un'infanzia trascorsa con un padre dedito all'alcoolismo e violento nei confronti della moglie e dei figli.
In questo clima di tensione continua, dove non c'era spazio al dialogo con i genitori, OMISSIS riesce a trovare un riferimento nel vicino di casa, amico del padre: quando il padre la svalutava, questa persona cercava di farlo riflettere sulle capacità della figlia. Rammenta come questo vicino le dedicava del tempo e attenzioni: parlavano e le prestava i libri che creavano poi l'occasione per un successivo confronto.
Non solo durante l'adolescenza, ma anche in giovane età sia OMISSIS sia la sorella hanno avuto non poche difficoltà nel decidere in autonomia: il padre, appoggiato ormai anche dalla madre, esprimeva le sue perplessità sulle loro amicizie, ma anche sulle scelte lavorative e di convivenza, non riconoscendo quindi alle figlie una loro capacità critica e parallelamente senza riuscire a fare lo sforzo di supportarle e guidarle come genitore. In quel periodo OMISSIS viveva il dolore per la mancanza di dialogo e l'impossibilità di potersi confidare, poiché il padre la denigrava e la svalutava costantemente. Di fronte a tali atteggiamenti sia lei sia la sorella non sono sempre state capaci di opporsi: pur avendo

entrambe ad esempio una spiccata capacità artistica, ereditata dalla madre, nessuna di loro è riuscita a fare scelte scolastiche in questa direzione per paura di opporsi al padre. Solo la sorella è riuscita iscriversi all'Accademia quando è uscita da casa all'età di 18 anni, avvenuta in parallelo all'inizio della convivenza tra OMISSIS e OMISSIS,
Quando OMISSIS ha dieci anni inizia a soffrire di una grave forma di scoliosi che la costringe a continue cure sino a dover mettere il corsetto all' età di 10 anni. La gravità delle sue condizioni cliniche porta i medici alla scelta di ingessarla ciclicamente per tre mesi nell'arco di un anno. OMISSIS sottolinea come inizialmente viveva la diversità rispetto ai suoi coetanei, ma con il tempo il corsetto e il gesso sono diventati per lei una sorta di corazza. Anche in questo frangente e per tutti gli anni a venire, OMISSIS percepisce la preoccupazione dei genitori rispetto alla sua salute, ma anche la loro tensione per il tempo che dovevano dedicarle e le spese che dovevano sostenere. OMISSIS ricorda al contrario la vicinanza della sorella che, nonostante fosse più piccola, sembrava realmente comprenderla.
Successivamente, a seguito di una serie di accertamenti, le viene diagnosticata la sindrome di OMISSIS: per questo motivo ogni anno doveva essere ricoverata in ospedale per un periodo per sottoporsi a precisi esami e terapie. Ricorda la consapevolezza sempre più crescente di una patologia grave che, secondo il rimando dei medici, le lasciava ben poche prospettive di vita. Rammenta anche la profonda vicinanza degli amici che riuscivano a supplire all'incapacità dei genitori di starle vicino.
Significativo è come OMISSIS riesca a ripercorre momenti e periodi estremamente faticosi della sua vita con estrema lucidità e profonda emozione, senza esserne però sopraffatta. Grazie a un percorso psicologico iniziato da adulta, è riuscita infatti a rileggere i momenti faticosi della sua storia familiare, a rivedere criticamente gli equilibri che avevano caratterizzato la sua infanzia arrivando a potersi dire finalmente che non era normale vivere in un contesto caratterizzato dalle continue tensioni, ma soprattutto a dare voce all'emozioni vissute.
In particolare, oggi OMISSIS riesce a raccontare come abbia compreso le dinamiche familiari e la conseguente inversione di ruoli che ha sperimentato da bambina: viveva il senso di responsabilità verso la sorella, ma era anche una valvola di sfogo per la madre e la "psicologa" del padre.
In particolare, il percorso psicologico intrapreso da OMISSIS è stato in parte condiviso anche con la sorella e questo ha permesso ad entrambe non solo di condividere nuove significazioni delle faticose vicissitudini familiari, ma soprattutto di poter rinforzare il loro legame su premesse diverse in cui il dialogo e la possibilità di dare il giusto nome alle emozioni provate sono le basi fondanti. Oggi OMISSIS non si sente più responsabile nei confronti di T. che vive come una sorella in un rapporto paritario.
Relativamente ai genitori, OMISSIS afferma di non essere rancorosa, perché ha compreso che i loro comportamenti sono il frutto di storie familiari molto faticose che non hanno mai elaborato. Ciò non le impedisce però di prendere una posizione differente rispetto a ciò che faceva in passato: non vive più la rabbia o la possessività dei genitori, ma al contrario riesce a trovare, nelle dinamiche e negli equilibri familiari, una posizione di maggior distanza emotiva ed anche fisica. OMISSIS sa che, nel caso arriverà un figlio, dovrà mantenere ferma questa posizione nei confronti dei genitori.
A livello psicologico, OMISSIS appare una persona intuitiva, riflessiva e caparbia, dalla personalità ben strutturata, aspetto che si evince dalla sua capacità di narrare con criticità ed in modo puntuale gli eventi della sua vita, ma soprattutto di analizzare i propri vissuti, mettendosi in discussione. Ciò è certamente il risultato del profondo e proficuo percorso psicologico intrapreso che le ha permesso di diventare oggi più consapevole delle proprie risorse e dei propri limiti.
Inoltre tale percorso ha probabilmente permesso a OMISSIS anche di rinforzare la sua capacità di entrare in empatia con l'altro, che sa accogliere nelle sue diverse sfumature, garantendogli all'occorrenza il suo supporto emotivo. In questa cornice appare importante la sua attuale capacità di analizzare le proprie emozioni e dar loro parola, permettendo all'interlocutore di rispecchiarsi, certo di non sentirsi solo.
Estremamente acuta è peraltro la sua capacità di osservazione di sé e degli altri e ciò, unitamente alla sua propensione a riflettere prima di agire, le consente di essere flessibile e di mettersi nei panni dell'interlocutore con grande disponibilità e capacità riflessive. Sa entrare facilmente in relazione con l'altro per ascoltarlo con attenzione e sa accoglierlo nelle sue diverse sfumature, nel pieno rispetto dei suoi tempi.
Il buon livello di autonomia psicologica oggi raggiunto le permette di stabilire relazioni in cui dimostra di essere capace di accogliere l'altro e, partendo dall'esplicitazione delle proprie emozioni, di creare successivamente le condizioni utili per la con-divisione e il supporto, qualora sia necessario.
Propositiva, tanto da riuscire sempre e comunque ad intravedere gli aspetti positivi anche nelle complesse situazioni di fatica, vive gli errori come qualcosa che permettono di crescere senza qualificare la persona. In questa cornice il passato, che non si può cancellare, può quindi trasformarsi in qualcosa di costruttivo, in un vero circolo virtuoso.
Grande è l'importanza da lei attribuita al dialogo e al confronto.
Manifesta infine buone attitudini materne che si declinano in capacità di accoglienza e di accudimento, ma soprattutto di sicurezza affettiva.

STORIA DI COPPIA E PROGETTO ADOTTIVO
OMISSIS e OMISSIS si sono conosciuti nel 2002 durante gli anni in cui frequentavano l'università attraverso amicizie comuni. Ricordano la prima volta che si sono incontrati a casa di OMISSIS, a una cena organizzata da lui e dai suoi

coinquilini. Se OMISSIS rimane subito colpita dalla risata di OMISSIS, sentita da un'altra stanza ancor prima di vederlo di persona, OMISSIS ricorda come OMISSIS fosse stata l'unica a chiedere il bis del piatto cucinato da lui.
Ricordano i tanti messaggi telefonici e i biglietti scambiati attraverso l'amica comune e di come questi primi contatti fossero caratterizzati da molta ironia. Dopo qualche mese, 1niz1ano a frequentarsi uscendo insieme, ma solo nell'ottobre del 2003 la loro relazione diventa stabile: ricordano la cena organizzata da OMISSIS e l'anello che lui le regala, fatto da OMISSIS con dei fiorellini di carta perché "il valore era quello del tempo che avevo dedicato per farglielo". Entrambi rammentano come si siano sempre fatti regalini poco costosi, a volte costruiti da loro, sempre pensati partendo da precisi episodi che vivevano. Nella loro storia grande importanza ha sempre avuto la parola, soprattutto per condividere le emozioni sia nei momenti faticosi sia nei momenti di gioia.
Nel tempo hanno scoperto reciprocamente aspetti del carattere nuovi. OMISSIS racconta come OMISSIS si sia subito dimostrato dolce e accogliente, capace e paziente nel cogliere alcuni tratti che lei tendeva a celare e allo stesso tempo valorizzare le sue qualità. Sottolinea come da sempre tendeva a sminuire ciò che faceva e come invece OMISSIS sia riuscito a trasformare alcune suoi tratti in risorse: "è sempre stato paziente ... con lui mi sentivo rilassata e potevo essere me stessa, OMISSIS sapeva accogliermi anche con una simpatica ironia". OMISSIS ricorda invece come fin da subito OMISSIS abbia mostrato coraggio e forza d'animo e una estrema capacità di guardare avanti nonostante le problematiche sanitarie importanti di cui era affetta. Emerge come OMISSIS sia rimasto colpito dall'empatia di OMISSIS, dalla sua capacità di dare attenzione agli altri che facilmente riescono ad aprirsi con lei perché "crea una risonanza con gli altri". Lui stesso, da sempre riservato tanto da aver bisogno di tempo per aprirsi, riconosce come grazie a OMISSIS abbia nel tempo imparato ad "abbassare la sua corazza".
Entrambi raccontano di essere cresciuti insieme, compensandosi: se OMISSIS ha acquisito maggior sicurezza, OMISSIS è diventato "meno orso". Sottolineano poi come di fatto siano complementari quando devono affrontare le diverse vicissitudini: se OMISSIS appare più entusiasta, OMISSIS è più razionale, ma insieme sanno poi trovare la modalità giusta e coesa per gestire le situazioni.
Nel 2006 decidono di iniziare la convivenza e nel 2013 si trasferiscono nell'attuale abitazione a OMISSIS; ad ottobre 2017 OMISSIS e OMISSIS si sposano.
In questi anni la coppia ha attraversato momenti molto faticosi, legati alle problematiche di salute di OMISSIS. OMISSIS racconta come fin da subito OMISSIS le avesse confidato di essere affetta dalla sindrome di OMISSIS e di non poter quindi avere figli. Tale malattia è infatti genetica e, come tale, presenta il 50% delle probabilità di essere trasmessa dalla mamma al feto durante la gravidanza.
Entrambi riconoscono come questi faticosi e dolorosi momenti, affrontati sempre insieme, di fatto li abbiano uniti sempre più. Emerge come inizialmente OMISSIS avesse chiesto a OMISSIS di trovare un'altra compagna che le avrebbe potuto dare un futuro diverso, OMISSIS però non si è mai tirato indietro, standole accanto e cercando di esserci sempre. Dalle loro parole emerge chiaramente come, date le conseguenze della sindrome di OMISSIS e le prospettive di vita brevi di chi ne era affetto, "vivevamo alla giornata e non facevamo progetti a lungo termine".
Nel 2009 OMISSIS si sottopone a una lunga e complessa operazione alla schiena; rimane bloccata per sette mesi facendo fisioterapia e venendo assistita per tutte le necessità da P .. In quella situazione entrambi comprendono sempre più come fosse impossibile avere un figlio biologico perché una gravidanza avrebbe potuto compromettere seriamente la schiena di OMISSIS. Fino al 2015 vivono emozioni dolorose: la sindrome di OMISSIS sempre incombente, il dolore per non poter avere un figlio, il senso di colpa per l'impossibilità di pensare anche a un progetto adottivo perché "come potevamo pensare di avere un figlio adottivo ... esisteva il rischio che il bambino, oltre ai traumi della sua storia, avrebbe potuto anche vivere il trauma della morte della madre".
Nel 2013 OMISSIS rimane incinta, ma all'ottava settimana ha un aborto spontaneo. A quel punto entrambi vivono sentimenti molto forti e contrastanti, dall'iniziale gioia alla preoccupazione per il rischio che questa condizione poteva determinare al fragile fisico di OMISSIS. Successivamente all'aborto, entrambi vivono poi il profondo dolore ma contemporaneamente il sollievo per non dover affrontare una gravidanza con i rischi fisici connessi. Decidono, da allora, di prendere precauzioni contraccettive sicure.
Finalmente, nel 2015, con la possibilità di effettuare l'esame del DNA, OMISSIS riceve l'esito definitivo che esclude la sindrome di OMISSIS: ricordano entrambi come abbiano avuto bisogno di tempo per realizzare che finalmente non incombeva più su di loro un futuro incerto. OMISSIS e OMISSIS iniziano così a fare progetti a lungo termine: decidono di sposarsi nel mese di ottobre 2017 e di fare un lungo viaggio che li ha portati, per circa sei mesi, a conoscere diverse parti del mondo, ognuna con la propria realtà e caratteristiche di vita specifiche.
Nel 2018 decidono di presentare la loro prima disponibilità all'adozione. Dopo i primi colloqui gli operatori del centro adozioni rimandano loro la necessità di approfondire alcuni aspetti, soprattutto personali. La coppia accoglie tali sollecitazioni e decidono di revocare la loro disponibilità all'adozione. Sottolineano all'unisono come la scelta di fermarsi sia stata molto dolorosa: ricordano di aver vissuto la rabbia e la frustrazione, ma anche come tali emozioni dolorose si siano poi trasformate grazie al confronto con uno psicologo, esperto in tematiche adottive.
In particolare, OMISSIS e OMISSIS esplicitano come siano riusciti a comprendere che, nell'affrontare le tante fatiche, si erano sempre soffermati più sugli aspetti razionali, cercando di minimizzare invece gli aspetti emotivi. Durante il percorso con il professionista, hanno infatti capito l'importanza di ascoltare quello che sentivano e soprattutto di dare un nome alle tante emozioni, senza sentirsene sovrastati.

Dalle loro parole emerge come l'essersi fermati abbia dato loro la possibilità di ripartire, rileggendo alcune vicende e dinamiche delle rispettive famiglie di origine, nonché di rivedere alcuni tratti personologici del loro carattere. In particolare, OMISSIS, che si descrive come la figura più razionale nella coppia, esplicita come avesse sempre negato le fragilità, anche le proprie, ritenendole una debolezza: oggi è invece conscio che la fragilità può rappresentare un valore. A tal proposito verbalizza come dal riconoscimento di una debolezza si può ripartire: "vedere negli altri l'imperfezione può creare empatia e disponibilità a/l'ascolto". Anche rispetto alle problematiche sanitarie della moglie, OMISSIS ha compreso che non era solo un semplice spettatore del dolore di OMISSIS, ma che era anche un attore che viveva emozioni proprie nell'ascolto, nel portare pazienza, nel sapere essere vicino e nel sapere rispettare i tempi dell'altro.
Diversamente OMISSIS ha compreso come nel passato abbia sempre cercato di negare le molte difficoltà connesse alle vicende della sua famiglia. Oggi è conscia del perenne stato di allerta in cui ha sempre vissuto, caratterizzato dalla violenza assistita che la portava ora a preoccuparsi per la madre ora per la sorella: il padre era sempre aggressivo ora perché urlava ora perché era violento e questo generava in lei il bisogno di occuparsi sia della madre sia della sorella, in un processo di inversione di ruoli sempre nel tentativo di "puntellare" la sua famiglia. Grazie al percorso psicologico svolto "ho scelto di stare con la testa che guarda avanti e non indietro. Anche con mia sorella oggi non sono più davanti, ma a fianco. Oggi ho imparato a mettermi in protezione senza prestare più la spalla e fare la salvatrice".
Attraverso la narrazione della loro storia e delle vicende dolorose sperimentate, emerge la loro profonda capacità di sapersi fermare ad ascoltarsi e riflettere sugli stimoli proposti, anche prendendosi un tempo di discussione individuale e di coppia. Oggi appare chiara non solo la loro capacità di rileggere criticamente quanto hanno vissuto, ma anche la loro capacità di saper approfondire partendo sempre da quello che vivono emotivamente.
OMISSIS e OMISSIS paiono una coppia solida, completa e coesa, capace di vivere una dimensione di intimità soddisfacente e di aprirsi al mondo esterno. Le loro differenze individuali sembrano armonizzarsi in una complementarietà che li rende più uniti e più forti. Entrambi si ascoltano reciprocamente, riflettendo su quanto afferma l'altro e trovando una intima condivisione. Appaiono fortemente motivati nel loro progetto di vita comune, capaci di ascolto reciproco, stima e fiducia l'uno nei confronti dell'altro, tutti aspetti che hanno permesso loro di non sentirsi soli nell'affrontare le difficoltà e i momenti di fatica.
Durante il percorso di valutazione gli operatori hanno riscontrato come i coniugi siano giunti a disinvestire nel progetto della genitorialità biologica, accettando un limite imposto dalle evidenze. La coppia è stata in grado di riflettere sul fatto che il limite fisico alla procreazione non significa necessariamente una rinuncia alla genitorialità.
Di fronte alle sollecitazioni proposte dagli operatori relative a situazioni concrete, pur con modalità diverse ma in sintonia con le loro differenti personalità, sono stati entrambi capaci di dare un significato e un nome ai bisogni dei bambini adottati, riuscendo ad immaginarsi risposte educative e affettive concrete e adeguate, ma soprattutto mostrando una intensa capacità empatica nell'immaginarsi i vissuti di un bambino adottivo. Entrambi sono consapevoli dell'importanza di supportare ed aiutare un bambino nell'affrontare i ricordi del suo passato, delle persone che l'hanno generato e delle faticose emozioni connesse al suo abbandono: ciò a salvaguardia della sua sana identità.
Nel rappresentarsi un futuro prossimo, alla presenza di un bambino adottivo, emerge una sintonia di coppia quale risultato di un buon dialogo tra loro e di una interiorizzazione del percorso intrapreso per giungere alla scelta adottiva. Le risorse e la profonda sensibilità che hanno maturato nel corso della loro vita li aiuteranno certamente a comprendere le fatiche di un figlio adottivo e a leggerne i comportamenti e gli atteggiamenti riconducibili alla sua dolorosa storia di origine. Hanno approfondito e appaiono consapevoli delle problematicità di un bambino con una storia personale caratterizzata da abusi e maltrattamento; hanno compreso la specificità del rischio giuridico e del rischio evolutivo relativamente anche a bambini figli di genitori alcoolisti, tossicodipendenti o malati psichiatrici.
Gli operatori hanno riscontrato nei coniugi una consapevolezza adeguata rispetto alle disponibilità espresse. Come coppia, si immaginano di poter gestire bambini piccoli fino ai tre anni di età, che accompagnerebbero con entusiasmo nelle sue prime tappe evolutive, crescendo nella loro esperienza genitoriale insieme a lui. Si sentirebbero pronti anche ad accogliere una coppia di fratelli piccoli. Appaiono, in questo senso, consapevoli della difficoltà del racconto della storia e della gestione dell'immagine del genitore biologico; nelle occasioni formative hanno approfondito i loro vissuti e spontaneamente si esercitano spesso a immaginarsi nell'affrontare questi temi con un bambino, assumendo una posizione non giudicante relativamente all'abbandono nel pieno rispetto delle sue origini.
In sintonia con le disponibilità espresse, paiono avere risorse che si valorizzano nell'accogliere un bambino piccolo che abbia vissuto anche esperienze traumatiche, o con un deficit lieve o reversibile. Sono consapevoli che, come genitori, devono riparare le ferite del passato, cogliendo e dando un senso agli accadimenti quotidiani che possono riattivare antichi ricordi, accogliendo e stimolando confidenze, sostenendo l'autostima del bambino leso nei suoi bisogni più profondi. Si mostrano aperti e capaci di chiedere e accogliere aiuto dai servizi nel caso di difficoltà.
Confrontandosi con il tema della differenza somatica e culturale, emerge come la coppia sia consapevole delle complessità: tali caratteristiche non destano in loro particolari preoccupazioni.

CONCLUSIONI

Alla luce dei colloqui fatti con i coniugi emerge un quadro di personalità positivo per entrambi, caratterizzato da un buon livello di maturità e autonomia psicologica. Il livello relazionale della coppia è apparso molto buono e fondato su un legame affettivo solido, arricchito da una reale condivisione e compensazione dei reciproci bisogni e quadri

caratteriali. Le difficoltà che hanno affrontato hanno consentito alla coppia di consolidarsi anche attraverso un dialogo profondo.
Ad oggi entrambi hanno elaborato il lutto della genitorialità biologica e le motivazioni all'adozione appaiono avere radici solide e ben radicate nella consapevolezza della difficile esperienza che vogliono affrontare.
La coppia mostra di avere grandi risorse, forti valori familiari e contenuti profondi, accompagnate da ricche capacità prefigurative delle modalità con cui entrare adeguatamente in relazione con un bambino abbandonato.
In conclusione, i coniugi appaiono in grado di assumere il ruolo genitoriale adottivo e svolgere la sua funzione riparativa, con motivazioni non influenzate da bisogni disfunzionali e con un buon bagaglio di risorse, sia affettive che relazionali.

La Psicologa
OMISSIS

L'Assistente Sociale
OMISSIS

SSPSAN1

CARTA INTESTATA DELL'ENTE

D.A.P.S.S.
Dipartimento Assistenziale delle Professioni Sanitarie e Sociali
ASST OMISSIS

Servizio Sociale Ospedaliero
Sede: Presidio Ospedaliero di OMISSIS
Indirizzo: OMISSIS
Tel. OMISSIS - Fax OMISSIS
E-mail: OMISSIS

Spett.le
Procura della Repubblica
Pec: OMISSIS

Oggetto: segnalazione urgente in favore del signor OMISSIS
La presente per segnalare la situazione del signor OMISSIS.
Il signore è stato ricoverato presso l'ASST Rhodense a seguito di positività al Covid con trasferimento dall'Ospedale di OMISSIS.
La segnalazione al servizio sociale ospedaliero, da parte del reparto di degenza, è stata fatta sia per via delle condizioni sanitarie (paziente non deambulante, sordo, ipovedente) sia per le condizioni sociali (persona sola, con necessità di assistenza, senza abbigliamento e, a detta del personale infermieristico, in condizioni igieniche precarie) chiedendo l'attivazione di interventi che potessero permettere un iter di dimissioni protette dello stesso.
Il signor è conosciuto ai servizi sociali territoriali del Comune di OMISSIS per via di una situazione familiare complessa, pare infatti che il figlio sia una persona particolarmente violenta e che ad oggi si trova presso una Casa Circondariale. Quest'ultimo è stato seguito dai servizi sociali del Comune di OMISSIS.
Il signor OMISSIS è stato invece segnalato dall'ospedale di all'Assistente sociale del Comune di OMISSIS, a seguito dei ricoveri avvenuti dal mese di settembre in cui si segnalava la grave situazione di difficoltà del signore che è sfociata in un tentato suicidio nel mese di novembre 2020. A seguire il Servizio Sociale Comunale ha attivato un pasto al domicilio e stava progettualizzando un intervento di assistenza domiciliare per igiene personale. Essendo però restio, il signor, a presentare documentazione economica necessaria per l'attivazione dei servizi comunali, sino al ricovero del dicembre 2020 l'unico intervento rimasto attivo è stato il pasto a domicilio.
La situazione sanitaria del signor OMISSIS si è criticizzata nell'ultima settimana e ad oggi risulta necessaria un'assistenza h24 che presuppone l'assunzione di un'assistente familiare che possa occuparsi di lui o, a detta dei sanitari, una struttura che possa accoglierlo e possa garantirgli sostegno e cura. Non risulta possibile effettuare una valutazione geriatrica con test neuropsicologici a causa dell'impossibilità di somministrare i test date le condizioni di sordità, mutismo e di ipovedente.
Dal confronto con i servizi sociali Comunali si è ritenuto opportuno che venisse inoltrato ricorso di nomina di Amministrazione di sostegno.
Tuttavia al riguardo la responsabile del servizio dott.ssa riferiva via mail che "Considerato quanto sopra e atteso che la valutazione di rischio è operata dai presidi sanitari curanti, non si comprendono le motivazioni che sostengono la richiesta al comune di attivazione del ricorso attesa la prevalenza della presa in carico sanitaria sul quadro di sostegno dell'anziano attualmente in essere"
Vista la condizione sanitaria del signore, la difficoltà nella gestione della parte burocratica e l'impossibilità di inoltrare le richieste essenziali per l'attivazione di qualsiasi servizio, nonché la sua situazione di solitudine che presuppone la necessità che qualcuno lo aiuti e lo supporti nelle decisioni relative al progetto di vita; inoltriamo presso la Procura della Repubblica una segnalazione chiedendo di attivare le opportune tutele giuridiche in favore del signor OMISSIS in modo da poter procedere con un adeguato progetto post dimissioni favorendo l'attivazione dei servizi assistenziali adeguati.

Si Allega:
-relazione clinica - cure sub acute –area covid-19
-relazione clinica dimissioni dal presidio Ospedaliero di OMISSIS

L'Assistente Sociale
OMISSIS
Luogo, data

SSPSAN2

CARTA INTESTATA DELL'ENTE

Dipartimento DI SALUTE MENTALE
Centro Psicosociale di OMISSIS
Direttore dr.ssa OMISSIS

Oggetto: relazione clinica e sociale della Sig.ra OMISSIS con richiesta inserimento in Comunità

Notizie socio-familiari
La sig.ra OMISSIS è nata nel OMISSIS e è seguita presso il nostro servizio con diagnosi di Psicosi nas (OMISSIS) e Disturbo Borderline di Personalità (DSMIVTR: OMISSIS).
La famiglia d'origine è composta dal padre. con cui la paziente mantiene una relazione difficoltosa, la madre è deceduta mentre la sorella maggiore vive autonomamente. mantiene rapporti conflittuali con la paziente ed è seguita dal Servizio Psichiatrico
La paziente ha frequentato la scuola dell'obbligo ed ha interrotto gli studi come corrispondente lingue estere al 3°anno. successivamente ha svolto diversi lavori come operaia. barista ecc. QI tot 77.
Dopo la separazione dei genitori la paziente e la sorella hanno continuato OMISSIS vivere con il padre; a causa delle difficoltà di relazione sia con il padre violento che con la sorella con cui aveva instaurato un rapporto di rivalità, la paziente si è allontana da casa e dal 2003 al 2010 ha vissuto all'estero
Successivamente è ritornata in Italia e nel 2010 ha iniziato una relazione sentimentale. La paziente andò a vivere con il nuovo compagno e nel 2011 è nato un figlio. Il servizio psichiatrico tutt'oggi segue la situazione incontri di verifica con il Servizio Tutela Minori.

Anamnesi clinica e progetti attivati
Durante la permanenza all'estero OMISSIS manifesta episodi di abbuffate di cibo con vomito autoindotto e uso di sostanze. Ultima assunzione di cocaina, secondo quanto riferito dalla paziente: Novembre 2010. Descrive inoltre. comportamenti sessuali promiscui in cambio di cocaina. In anamnesi si segnalano due IVG (2005-2006).
Nel 2006 rientra in Italia e ha seguito del riacutizzarsi delle condotte bulimiche viene seguita dal CPS e programmato un inserimento in Comunità. ma la paziente pochi giorni prima dell'inserimento boicotta il progetto. Risulta fallimentare sia il tentativo di tornare dal padre che quello di provare a vivere con la madre, entrambi sono espulsivi con la paziente. La conflittualità relazionale è intensa e la paziente torna all'estero
Nel 2010 riprende i contatti con il nostro servizio dopo il primo ricovero in SPDC per ingestione incongrua di farmaci e tagli superficiali ai polsi OMISSIS seguito di una delusione sentimentale e delle difficoltà relazionali con la madre. L'equipè propone un inserimento in CRA e successivamente la paziente non si presenta ai controlli fino al 2011.
Nel Marzo 2011 la paziente si era recata in Pronto Soccorso dopo un assunzione incongrua di farmaci ed alcool agita su base manipolatoria. Da Dicembre 2010 instaura una relazione affettiva con un compagno con cui convive pochi mesi più tardi rimane incinta. Si dimostra conflittuale riguardo al portare a termine la gravidanza. Nel Maggio 2011 durante un controllo ginecologico manifesta il desiderio di interrompere la gravidanza. appare ambivalente nei confronti della maternità e descrive un rapporto fragile ed instabile con il compagno.
Decide di portare a termine la gravidanza e diventa più continua anche la frequenza con il servizio. Durante la gravidanza non abusa di sostanze o di alcool, per contenere l'ansia utilizza benzodiazepine oltre il limite della prescrizione medica. Alla nascita il bambino presenta lievi tremori da astinenza di benzodiazepine.
Durante i primi mesi del bambino la paziente presenta una deflessione dell'umore post-partum con abuso di benzodiazepine e di alcool, tali da determinare il ricovero sia ad Aprile che a Maggio 2012.
In questo periodo, OMISSIS ha accettato via via sempre più gli interventi del CPS, in alcune occasioni ha fatto riferimento agli operatori chiedendo consigli, telefonando ripetutamente, ricercando attivamente un affiancamento, ha anche iniziato un lavoro psicoterapeutico. La situazione rimane tuttavia complessa: se da una parte inizia ad emergere una maggiore consapevolezza della propria patologia e dell'angoscia che fa da sfondo alla disregolazione emotiva, dall'altra questi processi rielaborativi sono ancora parziali. La paziente inizia a fare dei fragili tentativi di integrazione della propria storia personale cui fanno seguito delle fasi cli condotte impulsive e sregolate, presenta oscillazioni dell'umore ed instabilità nella relazione affettiva con il suo compagno. Anche l'immagine di sé è instabile e mantiene una abuso di lassativi o dieta restrittiva alternata ad abbuffate. La condotta disregolata come l'assunzione di alcool permane e si attua in particolare per contenere la rabbia. Non ha più presentato agiti autolesivi o automutilanti come i tagli superficiali cutanei.
Nel Novembre 2012 viene 1icoverata in SPDC con il progetto di inserire la paziente in CRA alla dimissione. Durante i tre mesi di permanenza in struttura, OMISSIS dimostra una scarsa partecipazione alle attività riabilitative, trascorre la

maggior parte del tempo in camera ed incrementa il controllo del peso corporeo limitando l'assunzione di cibo ed aumentando l'abuso di lassativi.
OMISSIS sembra alternare fasi emancipative in cui non manifesta craving alcolico e riesce a lavorare su se stessa e sulla propria storia. iniziando a rendere pensabile il cambiamento, a fasi di totale disimpegno in cui ritorna sulle modalità patologiche cortocircuitanti del passato. Anche in struttura infatti sembra. inizialmente, saper contenere l'utilizzo di alcool. ma in un permesso di più giorni ha un episodio di abuso alcolico che necessita di un nuovo ricovero in SPDC.
Viene quindi ricoverata in SPDC anche con l'obiettivo di impostare una terapia con clozapina al fine di ridurre l'impulsività. OMISSIS risulta intollerante alla terapia per alterazioni della formula leucocitaria e si decide di impostare una terapia con risperidone iniettabile.
Ad Ottobre 2013 viene inserita presso una Comunità indicata per i disturbi borderline di personalità. La Comunità sembra essere troppo attivante per OMISSIS in particolare il confronto con gli altri utenti più emancipati ed inseriti nella struttura scatena in lei sentimenti di intolleranza e passività, senza mai riuscire a partecipare ai programmi riabilitativi.
Nel 2014 viene inserita presso un CRA per un lungo periodo.
Nel primo periodo di adattamento alla nuova struttura la paziente riferisce ansia ed angoscia. Viene ricoverata in SPDC nel Marzo 2015 per anomalie comportamentali con stati di agitazione ed idee autolesive. Prosegue il percorso in CRA fino all'aprile 2018 in quanto in tale data è inserita in una CPM. Emerge la difficoltà nel svolgere in autonomia le mansioni una necessità di essere costantemente affiancata dall'operatore anche per le scelte decisionali più semplici. Sono presenti aspetti ossessivi legati alla pulizia, per cui la paziente è impegnata in rituali di lavaggio che occupano gran parte della sua giornata. Soffre il paragone con gli altri utenti mettendosi anche in una posizione vendicativa e sfidante. Difficili le relazioni familiari. la paziente pertanto non ha alcun supporto esterno. Nel luglio dello stesso anno ritorna in CRA
Rientrata. il quadro clinico della paziente non è sostanzialmente modificato: assenti deliri e allucinazioni. il pensiero è superficiale e infantile. presente difficoltà OMISSIS proiettarsi nel futuro. Sono presenti sintomi ossessivi con rituali comportamentali (controllare l'ambiente alla fine dei colloqui, necessità di lavarsi più volte al giorno). La progettualità è povera e limitata. La coscienza di malattia si mantiene scarsa. Fortemente deficitarie sono la critica e il giudizio. Difficoltosa la completa autonomia, la paziente è in grado di svolgere alcune attività da sola sia sotto il profilo organizzativo che manuale (vestirsi, lavare i propri abiti, recarsi al supem1ercato per comprare alimenti, cucinare pasti semplici, muoversi con i mezzi pubblici) e per altre attività con profilo valutativo-decisionale necessita di supporto (amministratore di sostegno nominato per la gestione del denaro, tutela dei minorenni gestisce i rapporti con il figlio minore, personale della struttura per la organizzazione del tempo e per la gestione dei rapporti affettivi).
La paziente ha un comportamento sufficientemente corretto. ordinato e rispettoso. Sono assenti perdite del controllo degli impulsi e agiti. Non più uso di sostanze, occasionalmente alcool.
Le relazioni con gli altri ospiti sono presenti e mantenute con spirito adolescenziale. per condivisione di passeggiate al supermercato o al negozio di cinesi. Le relazioni con il sesso maschile sono improntate alla ricerca di conferme e accettazione di regali, possibilità di essere accompagnata in centri commerciali o essere portata in ristoranti.
Le relazioni con i familiari sono difficoltose e ambivalenti: il padre è anziano e con una storia di psicopatologia individuale e disfunzionalità relazionale, la sorella è attualmente in grave difficoltà personali.
OMISSIS mantiene visite protette con il figlio (intervento seguito dal Servizio tutela) a seguito di una riacutizzazione del quadro clinico nel 2020 viene ricoverata in SPDC.
Nel giugno dello stesso anno inizia un percorso presso una CRA. Le condizioni cliniche migliorano pur in presenza di alcuni limiti della paziente (fatuità, scarsa consapevolezza delle sue difficoltà. comportamenti ossessivi)
Per tale situazione. e su richiesta della paziente. nell'ottobre del 2021 viene dimessa OMISSIS attivato un progetto territoriale che prevedeva il rientro nell'abitazione della sorella e frequenza al Centro Diurno mentre la gestione economica con il coinvolgimento dell'ADS.
In realtà la paziente non mantiene con costanza la frequenza in Centro Diurno, la sorella riferisce i rituali ossessivi della doccia. i comportamenti scorretti e le difficoltà relazionali.
Si organizzano incontri con la sorella per regolamentare la convivenza e ristabilire la frequenza regolare al Centro Diurno. Nonostante il costante monitoraggio della situazione la paziente attua un T.S da farmaci e dai primi di marzo è ricoverata in SPDC. Da allora non è stata dimessa
Pertanto si propone la ripresa di un progetto residenziale con l'obiettivo di:
- favorire la stabilizzazione del quadro clinico
- migliorare le abilità di base

Terapia attuale: Ac Valproico 500 due compresse la sera. En gtl 30+30 Severin I 00 ½ cp al mattino Ossibutinina due compresse al di. Clozapina I 00 due compresse al dì. Movicol I bustina

LO PSICHIATRA
OMISSIS

L'ASSISTENTE SOCIALE
OMISSIS

SSPSAN3

CARTA INTESTATA DELL'ENTE

Rif. n. OMISSIS del OMISSIS
SS Ser. D. OMISSIS

Spettabile Comunità Terapeutica
OMISSIS
Alla c.a. Dottoressa OMISSIS
Mail: OMISSIS

e.p.c.
SMI Relazione
OMISSIS
Mail OMISSIS

Oggetto: Relazione relativa al sig. OMISSIS nato a OMISSIS il 13/07/1975 e residente a OMISSIS in OMISSIS
Il sig. OMISSIS detenuto presso la C.C. OMISSIS dal OMISSIS, ha chiesto spontaneamente l'intervento del nostro Servizio S.s. Ser.D OMISSIS per affrontare le problematiche correlate all'uso di eroina.
E' stato in trattamento metadonico che ha poi scalato fino all'ultima somministrazione avvenuta il OMISSIS.
In primo grado, per reato di furto è stato condannato ad una pena di 2 anni e 8 mesi confermata anche in Appello lo scorso OMISSIS.
Ha inoltre un cumulo di 1 anno e 6 mesi di pena residua da espiare e due procedimenti a piede libero di rapina e furto per cui è sotto indagine.

Anamnesi
OMISSIS nasce a OMISSIS in una famiglia composta da madre e padre.
Della sua prima infanzia ha pochi ricordi e racconta con estrema sofferenza e fatica i primi anni di vita riferendo che molto probabilmente è nato da una relazione occasionale tra i suoi genitori.
Infatti, a soli 3 anni, viene lasciato dalla madre in un Istituto di frati a OMISSIS e poi dopo qualche tempo portato in un'altra struttura nell'isola di OMISSIS.
Gli anni dell'orfanotrofio sono descritti come anni "brutti e bui".
OMISSIS si apre con la scrivente al racconto di quegli anni, mettendosi totalmente a nudo e dichiarando a gran voce di aver volutamente ucciso il suo carnefice a soli 12 anni.
Infatti, OMISSIS è stato per anni vittima di violenza sessuale da parte di un operatore dell'Istituto che costringeva lui ed altri bambini a praticare sesso orale.
Viene perciò portato, momentaneamente, in una clinica che lui chiama "manicomio" per sei mesi dove viene sottoposto a diverse analisi e, a suo dire, a delle "torture".
"Non potevano farmi nient'altro perché minorenne".
OMISSIS racconta di non riuscire a tenere le mani aperte perché dava sempre cazzotti al muro per la rabbia ed anche oggi continua a stare sempre con i pugni chiusi.
A 14 anni riesce a scappare dall'isola arrivando fino a OMISSIS e decidendo poi di dirigersi a OMISSIS dove inizia a vivere per strada vivendo di elemosina e di piccoli furti.
Per quanto riguarda l'uso di droghe inizia a fumare eroina, intorno ai 21 anni, successivamente inizia ad usarla per via endovenosa.
Dai 14 anni in poi inizia ad assumere alcol, a suo dire, per riuscire ad affrontare le lunghe notti per strada e perché l'alcol lo disinibiva rendendolo più forte, "Facevo cose che da lucido non potevo fare".
La sua prima carcerazione risale all'incirca intorno ai suoi 21 anni nel carcere di OMISSIS per un cumulo di pene per reati di furto di 6 anni circa.
OMISSIS racconta che apriva le macchine per dormirci dentro e che per tali reati ha avuto diversi processi in contumacia.
In quella carcerazione inizia la terapia metadonica che riesce a scalare totalmente dopo sole tre settimane.
Esce dal carcere di OMISSIS a 26 anni dopo aver beneficiato dell'art 21 esterno lavorando in una fabbrica, ma a soli 20 giorni dal fine pena evade non facendo rientro in carcere dopo il lavoro. OMISSIS racconta di aver preso un treno per OMISSIS per cercare una ragazza con la quale era stato in strada con lui dai 16 ai 21 anni.

Scopre che nel frattempo si era sposata e che aveva avuto anche due figli. OMISSIS va via non facendosi nemmeno vedere, a suo dire, per non turbarla.
Decide comunque di rimanere a OMISSIS per la stagione estiva e inizia a lavorare come pizzaiolo.
In quel periodo decide di andare a cercare la mamma che aveva scoperto trovarsi a OMISSIS; si incontrano, capisce che lavora come prostituta, decide di non rimanere con lei e di rientrare a OMISSIS, "In fondo volevo solo vederla e salutarla".
Tornato a OMISSIS inizia ad usare cocaina e insieme l'eroina per avere un effetto sedativo.
A fine stagione un amico gli propone di andare in OMISSIS, accetta e chiede asilo politico; siccome aveva 37 espulsioni dall'Italia ed in più un reato di evasione lo riportano in Italia riconoscendogli così la cittadinanza italiana fino a quel momento negatagli.
Ha scontato 20 giorni e sei mesi di reclusione a OMISSIS e dopo una serie di intoppi e abusi burocratici, a suo dire, gli viene riconosciuto formalmente prima lo status di apolide e solo nel 2015 quello di cittadino italiano.
Dopo la carcerazione si trasferisce ad OMISSIS dove inizia a frequentare le scuole medie e a dormire in una stanza in affitto. Successivamente inizia a lavorare come addetto al volantinaggio e poi con una borsa lavoro con una cooperativa di ex detenuti come addetto alle pulizie presso l'Università di OMISSIS.
Nel 2003 nasce la figlia OMISSIS da una ragazza conosciuta ad OMISSIS in un locale serale.
Con la madre della figlia iniziano a vivere insieme e a comportarsi come una famiglia aspettando la nascita della loro bambina.
Contemporaneamente gli viene notificato un vecchio definitivo; aveva chiesto affidamento ordinario con il lavoro ma il Magistrato glielo aveva rigettato per il precedente reato di evasione e sconta perciò 3 mesi e 20 giorni nel carcere di OMISSIS, "Per colpa di quei 3 mesi e 20 giorni ho perso tutto".
OMISSIS attribuisce la fine del rapporto amoroso a quest'ultima detenzione, infatti uscendo dal carcere il rapporto amoroso finisce.
La figlia all'epoca aveva solo 3 anni.
"Per non fare soffrire mia figlia mi sono trasferito a OMISSIS dove ho cercato di tenere duro ma dopo poco sono ricaduto nell'uso di sostanze e nel commettere i soliti furti".
Ritorna in carcere nel 2005 fino al 2009.
Uscendo dal carcere di OMISSIS decide di andare a vivere per strada a OMISSIS dove conosce un amico di OMISSIS.
A fine stagione va a trovare la figlia a OMISSIS, passa qualche giorno con lei e poi decide di raggiungere l'amico di OMISSIS che gli aveva promesso un lavoro.
Arrivato sul posto capisce che il lavoro non c'è e trovandosi punto e a capo con le solite problematiche lavorative e abitative inizia a dormire in un fabbricato e ad utilizzare eroina. Dopo poco commette una rapina e viene condannato a 6 anni e 9 mesi uscendo dal carcere di OMISSIS nel 2016 in misura alternativa presso la Comunità Terapeutica OMISSIS di OMISSIS dove rimane oltre il fine pena e dove svolge un buon percorso, dato confermato dagli operatori della struttura che la scrivente ha contattato.
Nell'aprile 2019 decide di emanciparsi dalla comunità per andare a vivere insieme ad una ragazza, OMISSIS, anch'essa paziente della struttura.
Inizia a lavorare nella pizzeria di proprietà della famiglia di lei e successivamente come guardiano e giardiniere in una villa.
La fidanzata si trasferisce nelle OMISSIS per stare vicino alla propria figlia che era stata affidata alla famiglia del padre; OMISSIS decide invece di rimanere a OMISSIS, prende in affitto un capannone e un furgone ed insieme ad un amico iniziano a lavorare come recupero di materiale per varie fabbriche con partita Iva.
Nell'ottobre 2019 la sua fidanzata gli propone di trasferirsi nelle OMISSIS e questa volta cede. Va a vivere con lei ed inizia a fare il pendolare.
Racconta che la fidanzata ricomincia a fare uso di sostanze e che piano piano ricomincia anche lui, questa volta iniziano a fumare la cocaina.
Iniziano i problemi di coppia legati soprattutto all'uso di sostanze, decide di trasferirsi a OMISSIS dove inizia ad assumere alcol e ad usare eroina per via endovenosa.
OMISSIS racconta che il giorno del reato per il quale si trova ristretto era completamente intossicato dall'alcol tanto da avere avuto delle allucinazioni. Infatti racconta di aver fermato una signora all'uscita dell'ufficio postale convinto che fosse OMISSIS come ha continuato a dire anche ai carabinieri che sono poi intervenuti sul posto: infatti è stato portato prima in ospedale per lo stato confusionario in cui si trovava e poi a OMISSIS.
Per quanto riguarda il rapporto con il papà, OMISSIS racconta di averlo visto solo due volte; la prima volta a 17 anni è andato a OMISSIS dove lui abita per dargli un cazzotto mentre la seconda volta è stato il padre a cercarlo presentandosi in carcere ad OMISSIS e facendogli firmare un documento di rinuncia ad una eventuale eredità.
Il padre avrebbe detto al figlio queste parole: "Se io non ti conosco, non puoi poi pretendere dopo la mia morte la mia eredità".
OMISSIS racconta che il padre e la sua famiglia sono benestanti in quanto proprietari di diverse fabbriche.
Invece non vede la figlia dal 2009; solo ultimamente aveva provato a contattarla ma quest'ultima gli ha riferito di non voler avere con lui nessun rapporto.

Oggi OMISSIS si definisce una persona diversa perché non ha più agiti violenti verso gli altri ma si chiude in sé stesso senza reagire dichiarando, per difesa, di aver trovato la propria dimensione emotiva.
Ciò nonostante ritiene di aver bisogno di essere aiutato per non trovarsi, una volta uscito dal carcere, senza un lavoro e senza un posto dove andare oltre che nuovamente coinvolto nell'uso di sostanze.
Chiede pertanto e con sincera insistenza di poter avere un'altra possibilità per accedere ad una comunità terapeutica in affidamento terapeutico.
In carcere ha conseguito un attestato di cuoco, a suo dire stellato, vanta di essere molto bravo e di voler mettere in pratica questa sua capacità.

Conclusioni
OMISSIS ha bisogno di sperimentarsi in un contesto ambiente-relazionale esterno, dove poter avviare un nuovo progetto di vita.
Si chiede quindi di valutare la situazione di OMISSIS, per l'inserimento presso la vostra struttura, al fine di realizzare un programma terapeutico in suo favore.
Rimanendo a disposizione per altre informazioni si ringrazia per l'attenzione.
Cordiali saluti.

Dott.ssa OMISSIS
Assistente Sociale

Dott.ssa M. OMISSIS
(Responsabile SS Ser. D OMISSIS)

Responsabile del procedimento: OMISSIS (tel. OMISSIS e-mail: OMISSIS)
Responsabile Istruttoria: OMISSIS (tel. OMISSIS e-mail: OMISSIS)

SSPSAN3bis

CARTA INTESTATA DELL'ENTE

Rif. n. OMISSIS del OMISSIS
SS Ser. D. OMISSIS

All'Ufficio di Sorveglianza
di OMISSIS

Al Tribunale di Sorveglianza
di OMISSIS

Nota informativa, Programma terapeutico e certificazione di idoneità del programma terapeutico relativa al sig. OMISSIS, nato a OMISSIS il OMISSIS e residente a OMISSIS in OMISSIS attualmente detenuto presso la C.C. OMISSIS di OMISSIS
a supporto e a corredo di istanza
per la concessione di affidamento in prova al Servizio Sociale in casi particolari ex art. 94 DPR 309/90 e successive modifiche

Il sig. OMISSIS è detenuto presso la C.C. OMISSIS dal OMISSIS e ha chiesto spontaneamente l'intervento del nostro Servizio SS Ser.D OMISSIS per affrontare le problematiche correlate all'uso di cocaina e alcol.
La sua presa in carico, come da prassi, è stata multi-disciplinare (psicologica, sociale e medica).
Si è sottoposto ad analisi delle matrici pilifere che unitamente all' anamnesi ha portato alla formulazione diagnostica di "Dipendenza da cocaina e alcol" (Allegato 1).
In primo grado, per reato di maltrattamento in famiglia verso la madre, è stato condannato ad una pena detentiva di 2 anni e 4 mesi. Ha rinunciato ai motivi d'Appello.
Dal OMISSIS ha iniziato un programma terapeutico riabilitativo presso il reparto a trattamento avanzato "OMISSIS" che ospita quei detenuti valutati idonei e motivati ad affrontare un percorso di cambiamento e di iniziale elaborazione delle problematiche sottostanti i comportamenti di abuso e delinquenziali all'interno di un contesto orientato alla responsabilizzazione e all'autonomia.

Anamnesi e Storia Tossicomanica
OMISSIS è figlio di una ragazza madre la quale non gli ha mai parlato del padre crescendo perciò con questo tabù tanto da non chiedere mai, a suo dire, nessuna spiegazione in merito.
Cinque anni fa, però, sente una telefonata della madre e intuisce che sia al telefono con il proprio padre. Qualche settimana dopo, intossicato dall'alcol le chiede spiegazioni rivelando di averla sentita durante la sospetta telefonata.
Dopo vari litigi, riesce ad estorcergli il nome del papà e a scoprire che è vivo e che vive a OMISSIS in zona OMSSIS.
Da quel momento, questo triste e increscioso segreto diviene pretesto di liti continue tra i due anche se OMISSIS riporta di non aver voluto scavare più di tanto nel passato per la paura che potesse scoprire fatti gravi come ad esempio un ipotetico maltrattamento del padre verso la madre.
"Ho preferito tutelare mia mamma e francamente se devo dirla tutto non nutro tanto interesse".
OMISSIS affronta razionalmente questa storia ma è evidente che sarebbe utile che affrontasse questi temi in un contesto di cura adeguato ed anche lui è d'accordo.
Cerca di difendere la madre anche dai ricordi perché teme una sua maggiore sofferenza come possibile conseguenza.
"Non siamo mai entrati nel profondo dell'argomento, lei è restia, si infastidisce, io la comprendo e non vado più di tanto in fondo".
Non nega di aver pensato, in momenti di particolare malessere, di incontrare il padre per chiedergli soprattutto dei soldi, ma fin ora ha sempre preferito non farlo, rimanendo perciò nel dubbio anziché approcciarsi ad eventuali verità che gli avrebbero comportato una maggiore fatica interiore.
Per quanto riguarda la madre, è originaria della Sicilia, scappa da giovane dalla sua terra a OMISSIS per trovare un po' di pace ai vari problemi familiari che la affliggevano. OMISSIS non ne conosce le cause profonde ed anche su questo riferisce che la madre l'ha sempre tenuto all'oscuro di tutto.
Quest'ultima, arrivata a OMISSIS, inizia a lavorare dapprima come operaia in una fabbrica poi in seguito ad un incidente perde un dito ed inizia a lavorare, a tutt'oggi, nelle categorie protette, all'Agenzia delle Entrate; è prossima alla pensione e dopo di che è suo desiderio trasferirsi in OMISSIS a casa di un fratello che le ha regalato la sua casa di proprietà in quanto lui si trova in carcere a scontare l'ergastolo per un reato di omicidio. Si trova ristretto in carcere anche un altro fratello della madre per una condanna sempre di omicidio ed estorsione.

I nonni materni vengono conosciuti da OMISSIS per la prima volta all'età di 9 anni perché fino a quel momento vi erano ancora problemi relazionali della madre con i genitori.
Da allora trascorre, affidato ai nonni, lunghi periodi estivi di cui nutre bei ricordi d'infanzia.
A parte con i nonni materni, che però ora sono morti, non ha rapporti con nessun parente della mamma che vivono quasi tutti in OMISSIS.
OMISSIS inizia ad accostarsi al mondo delle sostanze durante l'adolescenza; dapprima utilizza cannabis insieme agli amici, successivamente alcol e cocaina anche in solitudine.
Smette di usare sostanze solamente durante i periodi detentivi.
Per circa due anni, quando aveva un lavoro regolare, riesce a smettere di usare sostanze durante la settimana perché il lavoro lo teneva impegnato e lo faceva sentire bene; il fine settimana non smette mai di usare.
All'inizio la sostanza era vista come un aiuto per disinibirsi e divertirsi con gli amici; successivamente comprende che era diventata una malattia che lo faceva stare male.
"Non avevo voglia di fare niente, le mie giornate erano completamente rovinate dall'uso di droga e iniziavo a perdere i lavori che iniziavo a svolgere".
A scuola è stato bocciato diverse volte ripetendo due anni di prima media, due anni di seconda media ed un anno di terza media.
Conseguita a gran fatica la licenza media, si iscrive alle superiori con l'unico intento di divertirsi e relazionarsi all'altro sesso. Infatti, si iscrive in una scuola gestita da suore per Operatori d'Ufficio frequentata prevalentemente da ragazze. Frequenta solo il primo anno perché il secondo anno viene bocciato, decidendo poi di ritirarsi. E' proprio durante la frequenza del primo anno di superiori che la madre viene a conoscenza dell'uso di cannabis del figlio perché era per lui usuale fumare nei bagni scolastici ed era stato per questo più volte richiamato dagli insegnanti.
Intorno ai 18 anni inizia a lavorare come magazziniere, mansione che ricoprirà anche nei successivi contratti lavorativi insieme a quello di manovale.
Per quanto riguarda i reati (furto OMISSIS e furto e ricettazione OMISSIS) precedenti all'attuale carcerazione sono strettamente legati all'uso di cocaina e al contesto amicale frequentato. E' stato detenuto presso il carcere di Ivrea dove nel 2011 viene inserito presso la Sezione di Primo livello per il Trattamento Intramurario dove svolge un buon percorso e di cui oggi nutre un buonissimo ricordo.
In seguito ad un recedente aumento massiccio di uso di alcol , entra in una profonda crisi che sfocia nel reato di maltrattamento verso la madre per il quale si trova attualmente ristretto.
Nell'ultimo periodo aveva iniziato a bere anche durante l'attività lavorativa compromettendo il lavoro stesso fino a non andarci più.
Attualmente mantiene contatti epistolari e telefonici con la madre che, a suo dire, l'ha perdonato.
OMISSIS prova un autentico senso di colpa nei confronti della mamma.
"Noi abbiamo un bel rapporto, non ci diciamo sempre ti voglio bene ma ci capiamo e il nostro bene è sincero…. Se tornassi indietro la farei tribulare di meno perché a lei devo proprio tutto".
Per quanto riguarda le storie d'amore ha avuto due relazioni significative; due convivenze, l'ultima durata 3 anni e mezzo, finita nel 2018 e da allora era tornato a vivere con la mamma.
Attualmente è single e non è legato sentimentalmente a nessuna persona.
Spera, prima di immaginarsi in una prossima relazione d'amore, di poter riprendere in mano la propria vita attraverso la cura della sua dipendenza patologica.
Nel 2019 si è recato dapprima al Noa di OMISSIS e successivamente al Ser.D di Via OMISSIS ma solo per brevissimi periodi abbandonando sin da subito i programmi di cura propostogli.
Oggi OMISSIS sembra aver maturato una maggiore consapevolezza sia rispetto ai reati che rispetto alla problematica tossicomanica; chiede di potersi curare e si ritiene che in effetti necessiti di un accompagnamento terapeutico significativo da parte degli operatori per poter costruire un progetto di vita differente.
Infatti, è stato segnalato, dalle scriventi, alla comunità terapeutica "OMISSIS"; ha effettuato con l'operatrice un colloquio valutativo da remoto che ha dato esito positivo.
Nel corso dell'attuale carcerazione è stato segnalato dagli scriventi, su sua volontà, al Ser.D territoriale di Via OMISSIS che si è reso disponibile a prenderlo in carico.

Valutazione psicologica e presa in carico
La presa in carico del sig. OMISSIS è stata caratterizzata da un lungo intervento di tipo motivazionale e di riflessione sui pregressi percorsi di cura, sempre falliti per mancanza di continuità già nelle fasi iniziali del contatto con i servizi.
Per molti mesi il paziente ha presentato un'importante ambivalenza nei confronti di un nuovo trattamento, che non ha permesso di effettuare prima l'inserimento nel reparto a trattamento avanzato. Una volta superate tali resistenze il sig. OMISSIS sta partecipando in maniera attiva e adeguata sia nei setting individuali sia di gruppo. Il superamento dell'ambivalenza gli ha permesso anche di raccontarsi in maniera più complessa e intima, sviluppando anche un piacere legato all'attività di riflessione. La valutazione psicologica non ha evidenziato un disturbo di personalità antisociale, i precedenti reati di furto sembrano essere unicamente collegati all'uso di sostanze e alcol. Il sig. OMISSIS sembra possedere le risorse cognitive ed emotive per poter affrontare con successo un percorso di cura residenziale. Il rapporto

con la madre appare ancora caratterizzato da un eccessivo investimento affettivo che si può ipotizzare abbia interferito con uno svincolo emotivo sufficiente al costituirsi di una reale autonomia.

Programma Terapeutico
OMISSIS appare sinceramente motivato ad affrontare un percorso di cura.
Il Servizio Scrivente ritiene concluso l'intervento terapeutico in carcere; il soggetto ha bisogno di sperimentarsi in un contesto, ambiente-relazionale esterno, dove poter avviare un nuovo progetto di vita.
Per questo l'équipe scrivente, in collaborazione con il Ser.D territoriale di OMISSIS e con l'utente, ritiene adeguato un percorso comunitario al fine dell'applicazione dell'art. 94 del DPR 309/90 con l'obiettivo di proseguire il percorso di cura iniziato in carcere.
Il progetto terapeutico concordato con il sig. OMISSIS, il Servizio Dipendenze territoriale e la comunità terapeutica prevede:
- L'ingresso presso la Comunità Terapeutica "OMISSIS" di OMISSIS, con sede in Località OMISSIS, OMISSIS - tel. OMISSIS – mail: OMISSIS a partire dal giorno 12 luglio 2021 con validità di 30 giorni (Allegato 2);
-Monitoraggio del Programma Terapeutico da parte del servizio territoriale del Ser.D di OMISSIS (operatore di riferimento Assistente Sociale Dott.ssa OMISSIS – tel. OMISSIS – mail: OMISSIS).

Lo scrivente Servizio ritiene tale programma idoneo alla riabilitazione del soggetto.

Rimanendo a disposizione per altre informazioni si ringrazia per l'attenzione.
Cordiali saluti.

Dott.ssa OMISSIS
Assistente Sociale

Dott.ssa OMISSIS
Psicologa/Psicoterapeuta

Dr OMISSIS
Medico

Dott.ssa OMISSIS
(Responsabile SS Ser. D OMISSIS)

Responsabile del procedimento: OMISSIS (tel. OMISSIS e-mail: OMISSIS)
Responsabile Istruttoria: OMISSIS (tel. OMISSIS e-mail: OMISSIS)

SSPSAN4

CARTA INTESTATA DELL'ENTE

Rif. n. OMISSIS del OMISSIS SS Ser. D. OMISSIS
del OMISSIS

Ufficio di Sorveglianza
di OMISSIS

Tribunale di Sorveglianza
di OMISSIS

Oggetto: Note informative, programma , terapeutico e certificazione di idoneità del programma relativi al signor OMISSIS nato a OMISSIS il OMISSIS e attualmente detenuto presso la C.C. OMISSIS, a supporto e a corredo di istanza per la concessione di affidamento in prova al Servizio Sociale in casi particolari ex art. 94 DPR 309 /90

Il signor OMISSIS è in carico allo scrivente Ser.D. OMISSIS dell' ASST OMISSIS - che si occupa della cura e riabilitazione dei tossicodipendenti detenuti - dall'inizio dell'attuale detenzione (giugno 2020) per le sue problematiche di dipendenza da cocaina. Noto al Servizio da precedenti carcerazioni, il signor OMISSIS; conosciuto sul territorio dagli operatori del Ser.D. di OMISSIS, ed è stato nuovamente segnalato a tale Servizio.
Dalla fine del mese di luglio 2020 a tutto il mese di novembre il paziente è stato ubicato presso il reparto a trattamento avanzato " OMISSIS ", che ospita quei detenuti tossico/alcooldipendenti valutati idonei e motivati ad affrontare un percorso di cambiamento e di iniziale elaborazione delle problematiche sottostanti i comportamenti di abuso e delinquenziali all'interno di un contesto orientato alla responsabilizzazione e all'autonomia in un'ottica di progettualità positiva. Successivamente gli è stato offerto un posto di lavoro presso il reparto Covid dell'Istituto, che ha accettato per non pesare sui familiari per il proprio mantenimento. Attualmente lavora presso la cucina di reparto.
Nel periodo trascorso in carcere il signor OMISSIS ha effettuato numerosi colloqui di valutazione e sostegno, ed è pertanto possibile evidenziare quanto segue.

Note anamnestiche - La storia famigliare di OMISSIS è complessa e segnata da abbandoni. I genitori infatti si separano quando aveva tre mesi, e il ragazzo incontra per la prima volta il padre naturale (anch'egli tossicodipendente e pluripregiudicato) all'età di 13 anni. Molti anni dopo, l'uomo lo cerca, nel tentativo di riallacciare i rapporti. Dopo un anno di insistenza, OMISSIS - che ha ormai 28 anni - accetta di incontrarlo, ma nessuno dei due è in grado di coltivare il legame.
OMISSIS ha un fratello di quattro anni maggiore, nato da una precedente relazione della madre, il cui padre è morto in un conflitto a fuoco quando il fratello era ancora molto piccolo.
La madre, OMISSIS anni, lavora da più di venticinque anni come bidella, e convive da trentasei anni con un uomo, ora pensionato, ex caporeparto in un'azienda metalmeccanica.
OMISSIS descrive i rapporti con il compagno della madre come "buoni", ma ritiene che l'uomo non abbia mai "fatto il padre" per lui e per suo fratello.
All'età di nove mesi OMISSIS viene affidato a una famiglia di OMISSIS, perché la madre, sola e con pesanti difficoltà lavorative, non poteva occuparsi sufficientemente dei due bambini. Il legame con questa famiglia costituisce per il paziente l'unico riferimento affettivo solido e stabile per tutti gli anni dell'infanzia e dell'adolescenza. Rientrato nel nucleo familiare di origine intorno ai 14 anni d'età (quando la madre viene assunta come bidella), nel OMISSIS si trova ad affrontare un ulteriore grave lutto: il padre affidatario muore all'improvviso, stroncato da un infarto, lasciando nel ragazzo un vuoto tuttora non colmato. OMISSIS manterrà per molti anni regolari contatti con la madre affidataria e i tre figli, interrompendoli solo nel 2007, quando viene arrestato per la prima volta. "Ho preferito sparire", racconta, "e lasciare loro la parte migliore di me".
Descrive il percorso scolastico come difficile e problematico, costellato da episodi di comportamento inadeguato. Riesce ad ogni modo a conseguire il diploma di licenza media, e successivamente frequenta e conclude un corso professionale presso l'ENAIP, ottenendo nel OMISSIS la qualifica di termo-idraulico.
Alla fine di quell'anno viene chiamato a svolgere il servizio militare di leva, durante il quale si accosta per la prima volta alle sostanze, iniziando a fumare cannabinoidi.
Concluso il periodo di leva, li conosce OMISSIS, allora studentessa presso lo OMISSIS, con cui inizia una relazione che durerà cinque anni. Descrive quel periodo come molto felice, nonostante risalgano a quegli anni le prime assunzioni di cocaina, all'epoca occasionali e legate al gruppo dei pari. Il rapporto affettivo si interrompe bruscamente nel OMISSIS, e la cocaina occupa il posto rimasto libero nella vita di OMISSIS.

Rendendosi conto della centralità che la sostanza stava acquisendo. OMISSIS decide di allontanarsi da OMISSIS; chiede ospitalità a un lontano parente che vive a OMISSIS e inizia a lavorare con lui come muratore, per poi trovare. occupazione in un hotel di OMISSIS in qualità di barista. Pur proseguendo l'utilizzo di cocaina, OMISSIS raggiunge in quel periodo un discreto equilibrio, che viene bruscamente interrotto, nel novembre OMISSIS, dal suo primo arresto con l'imputazione di concorso in rapina. Trascorre quattro giorni in carcere e viene scarcerato con l'obbligo di firma e una condanna a un anno e quattro mesi a cui viene applicata la sospensione condizionale. Essendo pertanto impossibilitato ad oltrepassare il confine di Stato, perde il lavoro. Da allora svolge soltanto lavori saltuari.
Nel OMISSIS conosce OMISSIS, che definisce la sua anima gemella, e con la quale il rapporto prosegue tuttora, pur con un alto livello di conflittualità. La donna, che ha attualmente 39 anni, lavora da vent'anni in un supermercato e vive con la madre, affetta da un tumore.
La stessa OMISSIS soffre di una patologia cardiaca.
A partire dal OMISSIS la vita di OMISSIS è scandita dalle carcerazioni. Nel OMISSIS sconta sei mesi per furto; nel OMISSIS prima in regime di arresti domiciliari poi in art. 94 intraprende un percorso terapeutico presso la Comunità " OMISSIS", dove rimane per circa un anno e mezzo. Nel luglio OMISSIS il programma viene trasformato in territoriale, revocato pochi mesi dopo per violazione delle prescrizioni relative agli orari. Finisce di scontare la pena nel maggio OMISSIS, ma tre mesi dopo viene nuovamente arrestato per il sopraggiungere di una condanna a due anni e due mesi relativa a un reato di estorsione risalente al OMISSIS, divenuta definitiva. Sconta tale condanna interamente presso la CC OMISSIS, ottenendo art. 21 e permessi premio anche di lunga durata, e viene scarcerato a fine pena all'inizio del mese di marzo OMISSIS.
Sei mesi dopo ha inizio l'attuale detenzione, per un reato di rapina per il quale è stato condannato a quattro anni e otto mesi in primo grado, diminuiti di un anno in sede di Appello. Alla fine del mese di marzo OMISSIS gli vengono concessi gli arresti domiciliari a casa della madre, ma a metà giugno viene nuovamente arrestato per evasione.
Dopo ogni carcerazione riprende in breve tempo a far uso di cocaina, di cui solo ora inizia a comprendere gli aspetti problematici.

Progettualità - Durante l'attuale detenzione, e in particolare dal suo rientro in carcere dopo la revoca degli arresti domiciliari, ha posto grande impegno nel dare inizio a una revisione critica della propria storia. Dotato di discrete risorse personali ma poco incline a riflettere su di sé e a riconoscere le proprie ed altrui emozioni, in questi mesi è riuscito a individuare alcuni punti critici di fragilità, che sa di dover affrontare per iniziare a costruire le basi di una modalità di vita più stabile e soddisfacente.
La richiesta di poter intraprendere un nuovo programma terapeutico di tipo comunitario residenziale, da lui avanzata fin dall'inizio della carcerazione, appare ora più consapevole e autentica. Il Servizio scrivente, pertanto, in accordo con il Servizio territoriale di riferimento (Ser.D. di OMISSIS - A.S. dr.ssa OMISSIS, psicologa dr.ssa OMISSIS, medico dr.ssa OMISSIS - e-mail: OMISSIS), ha deciso di accogliere tale richiesta che, pur con le oscillazioni inevitabilmente legate al protrarsi della carcerazione, si è mantenuta costante nel tempo.
Programma terapeutico - È stata individuata come idonea la comunità terapeutica " OMISSIS" che, dopo due colloqui di conoscenza e valutazione effettuati da remoto, ha espresso la propria disponibilità ad accogliere anche in regime di esecuzione penale esterna presso la propria sede di Cascina OMISSIS (tel.: OMISSIS - e-mail: OMISSIS).
Si sottolinea che per ragioni organizzative della struttura l'ingresso potrà avvenire dal 6 dicembre al 16 dicembre p.v ..
Tale programma si ritiene idoneo per il recupero della persona.

Dr.ssa OMISSIS
(Psicologa Psicoterapeuta)

OMISSIS
(Assistente Sociale)

Dr.ssa OMISSIS
Responsabile S.S.Ser D OMISSIS)

Responsabile del procedimento: OMISSIS (tel. OMISSIS e-mail: OMISSIS)
Responsabile Istruttoria: OMISSIS (tel. OMISSIS e-mail: OMISSIS)

SSPSAN4bis

CARTA INTESTATA DELL'ENTE

Luogo, Data
Prot.. n. OMISSIS

Alla cortese attenzione
Dr.ssa OMISSIS
A.S. OMISSIS
Ser.T OMISSIS

Tribunale di Sorveglianza
di OMISSIS

Oggetto: Note informative e ipotesi di programma terapeutico relative al signor OMISSIS nato il OMISSIS a OMISSIS ivi residente in via OMISSIS e attualmente detenuto presso la C.C. OMISSIS.

Il signc OMISSIS entrato in Istituto il OMISSIS, è in carico alla scrivente S.s. OMISSIS -Ser.T.2 fin dall'inizio della carcerazione in quanto tossicodipendente noto al Vs. Servizio, in terapia metadonica sostitutiva.
Arrestato il OMISSIS con l'imputazione di detenzione e porto illegale di arma da guerra, è stato condannato a tre anni di reclusione. La condanna è già esecutiva.
Dopo un primo periodo di adattamento alla situazione restrittiva, è stato possibile avviare con il paziente una presa in carico caratterizzata da una buona alleanza terapeutica con la scrivente. Sono stati effettuati numerosi colloqui di sostegno e di raccolta anamnestica, per cui è possibile evidenziare quanto segue.

Storia anamnestica - appartiene a una famiglia normoinserita. Racconta che il nonno paterno, proprietario terriero in OMISSIS con numerosi mezzadri, è stato ucciso durante le rivolte per la terra. La nonna si è risposata e il padre del paziente, che aveva 7 anni al momento della morte del genitore e non ha mai accettato il secondo matrimonio della madre, è andato via da casa all'età di 17 anni, trasferendosi a OMISSIS.
La nonna materna, invece, originaria di OMISSIS, apparteneva ad una famiglia benestante che possedeva diversi piccoli alberghi in OMISSIS. Ha sposato un militare di carriera.
OMISSIS ha un fratello maggiore OMISSIS nato nel OMISSIS, che lavora come rappresentante di articoli per ottici ed è separato con due figli. Riferisce che il fratello, che gli assomiglia molto ma è biondo, "è sempre stato il preferito" in famiglia. Non fa uso di sostanze, anche se nel periodo in cui ha svolto il servizio militare assumeva THC, che condivideva con la compagna di allora.
Il paziente ha inoltre una sorella OMISSIS nata nel OMISSIS, che lavora come litografa.
Il padre, deceduto nel OMISSIS, e definito da OMISSIS un drogato del lavoro", ha svolto per diversi anni l'attività di tassista. A causa del suo carattere, però, "non andava d'accordo con il pubblico", e decide quindi di dedicarsi all'attività di trasportatore.
La madre, che ha attualmente 78 anni, ha lavorato per un periodo come commessa presso un'importante boutique finché, con la nascita dei figli, il marito non ha più voluto che lavorasse.
OMISSIS cresce nel quartiere di OMISSIS. Già nella primissima infanzia emergono delle difficoltà relazionali: racconta che all'età di due anni e mezzo si rifiutava di andare alla scuola materna perché aveva timore degli altri bambini. Si descrive come estremamente isolato, e ricorda che la madre, per spingerlo a giocare in cortile con gli altri bambini, lo chiudeva fuori di casa, ma lui rimaneva in attesa sul pianerottolo. Per un periodo è stato seguito da uno psicologo.
Dopo la scuola dell'obbligo si iscrive al liceo artistico di OMISSIS, che, nonostante la forte attrazione per la "cultura" e la buona riuscita scolastica, non termina perché già coinvolto nel mondo delle sostanze e "distratto" dalla militanza politica in formazioni di destra.
OMISSIS si avvicina giovanissimo alle sostanze: dai 12 anni assume bevande alcoliche in forte quantità (vino 1 l/die - birra 2 l/die - superalcolici 5 bicchieri al giorno), e dai 13 comincia ad assumere eroina e cocaina per via endovenosa, con frequenza quotidiana. Gli anni dell'adolescenza sono anche l'unico momento in cui il paziente si dedica consapevolmente ad attività illegali, coprendo ruoli di rilievo come "garante della sicurezza" in un'organizzazione di spacciatori, e diventandone il "braccio destro" del capo racconta che i suoi compiti erano quelli di "spingere all'obbedienza" i piccoli spacciatori, e che raggiungeva l'obiettivo con la sua sola presenza che incuteva timore. Afferma di non essersi mai dedicato direttamente allo spaccio; non è mai stato arrestato per reati commessi in quegli anni, e l'unico precedente sembra essere una condanna del OMISSIS a otto mesi di reclusione (di cui due scontati in carcere e sei agli arresti domiciliari per motivi di salute) per detenzione illegale di una pistola.

A 18 anni inizia a lavorare presso un'impresa di pulizie, dove rimane per circa due anni. Nel giorno del suo ventesimo compleanno, dopo due anni di convivenza si sposa con OMISSIS. La donna, maggiore di lui di due anni, non tossicodipendente, era impiegata in un negozio.
Subito dopo il matrimonio decide di ricoverarsi per disintossicarsi dall'eroina, che usava in forte quantità; dimesso dall'ospedale ottiene un impiego presso una ditta chimica che produceva materiali protettivi speciali, dove, nel OMISSIS, subisce un incidente che gli causa la perdita di un occhio. Il problema con le sostanze persiste: racconta che, ricoverato in oftalmologia, usciva di nascosto per procurarsi l'eroina, che in quel periodo associava spesso alla cocaina. Dimesso dall'ospedale riprende il lavoro, ma in breve si licenzia per "incompatibilità" con il dirigente.
Anche il rapporto di coppia in quel periodo entra in crisi, e nel OMISSIS il matrimonio si rompe.
OMISSIS racconta di aver provato in quel periodo un profondo senso di fallimento, che lo porta a un massiccio abuso di alcool e anfetamine; l'assunzione di eroina è, invece, saltuaria (assumeva già terapia sostitutiva presso la condotta di via OMISSIS).
Nel OMISSIS reincontra OMISSIS sua attuale moglie, che conosceva fin da ragazzo, con cui inizia una convivenza. Nel OMISSIS, ottenuto il divorzio da OMISSIS, si sposano.
Da quando lascia la ditta chimica nel OMISSIS, OMISSIS aiutato economicamente dalla madre, non svolge alcuna attività lavorativa fino al OMISSIS, quando -spinto anche dal desiderio di allontanarsi dall'ambiente delle sostanze - si trasferisce con la moglie a OMISSIS per lavorare con il fratello che gestiva lì un laboratorio di pelletteria e un pub.
Nella città OMISSIS riprende ad assumere terapia sostitutiva, dato che a OMISSIS nei mesi precedenti faceva uso di eroina quotidianamente. Per quasi un anno la lavorativa e familiare scorre con apparente tranquillità, fino a quando, nel marzo OMISSIS, non riesce più a gestire la situazione a causa di diversi conflitti che esplodono contemporaneamente: con la moglie che insiste per mantenere una sua attività lavorativa come COLF; con il fratello, che rifiuta di anticipargli parte del suo stipendio; con il Ser.T. locale, che lo segnala alla polizia come possibile autore di un incendio appiccato al Servizio (il vero colpevole viene arrestato in seguito). Incapace di affrontare la situazione, il paziente torna a OMISSIS da solo. OMISSIS lo raggiunge dopo un mese.
Dal OMISSIS frequenta il Ser.T. di via OMISSIS, dove ritrova un vecchio amico, appassionato di orologi. Con questi inizia un'attività di vendita di orologi d'epoca nei mercati, attività che continua fino a circa 5 anni prima dell'arresto, quando l'amico, che gli doveva dei soldi, "sparisce". Nello stesso periodo, racconta, muore il suo cane, e questo evento luttuoso scatena un episodio depressivo che lo porta a "rinchiudersi in casa". Afferma che, per non incontrare conoscenti legati alla droga e alla malavita, ha smesso negli ultimi anni di frequentare "ogni luogo". Esprime una forte diffidenza verso le persone, e sembra provare un profondo senso di estraneità verso la società attuale, che non comprende e rifiuta: ritiene che la maggior parte delle persone "non contribuisca al progresso della società", "solo bottiglie in mano, sedersi per terra, spaccare tutto, cellulari e socia! network"; "tutto questo mi fa schifo, preferirei andare a vivere in mezzo alle montagne".
OMISSIS ha trascorso gli ultimi anni nel suo giardino, a curare gli animali: due cani, trenta uccellini, tartarughe d'acqua di cui vegliava di notte le uova per difenderle dai topi.
In carcere il paziente vive una situazione di profonda e insanabile sofferenza; nell'anno trascorso a OMISSIS è giunto a perdere più di 25 chili di peso, senza apparente causa organica. È stato ultimamente sottoposto a diversi e approfonditi esami, che hanno escluso la patologia neoplastica intestinale che si sospettava.
Negli ultimi mesi ha perso ogni aspetto di vitalità; sorride a fatica, ed è sempre più difficile coinvolgerlo in un dialogo, nonostante il buon legame terapeutico che si è instaurato con la scrivente.
Il legale, probabilmente su insistenza dell'anziana madre di OMISSIS ha presentato recentemente istanza di detenzione domiciliare, che è stata rigettata in quanto non vi era allegato nessun programma terapeutico. Appare oltremodo pregiudizievole, in questo momento, prefigurare un protrarsi della carcerazione, anche in considerazione della possibilità di un prossimo trasferimento ad altro Istituto Penitenziario, eventualità che difficilmente il paziente sarebbe in grado di affrontare positivamente.

Si ritiene pertanto che un programma terapeutico di tipo territoriale che preveda la prosecuzione della terapia metadonica e colloqui sociali e/o psicologici potrebbe supportarlo e, permettendogli di tornare nel suo ambiente di vita, contribuire ad avviare un recupero psichico che attualmente appare non più differibile.

A disposizione per ulteriori informazioni.

OMISSIS
(Assistente Sociale)

Dr.ssa OMISSIS
Responsabile S.S.C.C. OMISSIS)

Responsabile del procedimento: OMISSIS (tel. OMISSIS e-mail: OMISSIS)

SSPADUL1

CARTA INTESTATA DEL SERVIZIO

Luogo, data

Area Territorialità
Unità Servizio Sociale Professionale Territoriale
Municipio OMISSIS - Rif. Int. OMISSIS

Oggetto: relazione SAT sig.ra OMISSIS nata in … il … e residente a OMISSIS in via OMISSIS, domiciliata in via OMISSIS.
Il nucleo famigliare della persona in oggetto è così composto:

- OMISSIS.: lavora con contratto a tempo indeterminato di venti ore settimanali in qualità di assistente familiare;
- OMISSIS.: di anni diciassette, frequentante la scuola secondaria di 2°grado;
- OMISSIS.: di anni tredici, frequentante la scuola secondaria di 1° grado.

La sig.ra OMISSIS è seguita dallo scrivente servizio dal 2017 per interventi di sostegno al reddito e per un supporto abitativo.
A seguito di uno sfratto, l'intero nucleo è stato accolto presso l'abitazione della suocera della sorella poiché, non avendo uno stipendio alto, non è in grado di sostenere le spese di un affitto a OMISSIS nonché le spese necessarie per fronteggiare le necessità della vita quotidiana. E' molto attenta alla crescita regolare delle sue figlie, difatti cerca sempre, nei limiti delle proprie possibilità, di garantire loro tutto quello di cui necessitano.
La signora attualmente beneficia del Reddito di Cittadinanza, ha aderito alla progettualità prevista dal Patto di Inclusione e ripone sul servizio una notevole fiducia.
Nonostante ciò, alcune scelte risultano per lei difficili, in quanto le figlie alle volte pongono delle resistenze; mesi fa inoltrai richiesta di RST, la quale fu accettata dagli uffici competenti, ma la signora alla fine di tutto il processo non accettò la soluzione prevista in … e decise di rifiutare e di cercare in autonomia una soluzione abitativa alternativa visto che la situazione all'interno della casa dove sono state accolte degenerava con notevole celerità.
Da un recente monitoraggio la signora dichiara di trovarsi, insieme alle sue figlie, sempre nell'abitazione sopra citata (cercando per quel che può di contribuire alle spese di gestione della casa) e che dovranno lasciare l'alloggio tra marzo e aprile perché la casa è stata messa in vendita. La sig.ra OMISSIS ha cercato di raggiungere un'autonomina abitativa ma senza successo perché non riesce da sola a sostenere i costi di un affitto, tra l'altro ultimamente le hanno ridotto le ore lavorative settimanali per cui ha trovato un lavoretto ad integrazione del lavoro come assistente familiare, come addetta alle pulizie, presso un autosalone ad OMISSIS dove va dalle 19.00 alle 21.00 circa.
Alla luce della situazione sopra descritta, delle reali esigenze dell'intero nucleo di trovare una sistemazione più stabile ma soprattutto serena per lei e per le sue figlie, la scrivente assistente sociale chiede di valutare la possibilità dell'assegnazione di un alloggio transitorio.
Rimanendo a disposizione per ogni ulteriore chiarimento, si coglie l'occasione di porgere cordiali saluti.

L'ASSISTENTE SOCIALE IL COORDINATORE TECNICO METODOLOGICO

Ai sensi del Dlg. 196/2003, si informa che i contenuti di questo messaggio sono riservati e per uso esclusivo del destinatario, le informazioni in esso contenute sono riservate e coperte da segreto professionale e sottoposte alle disposizioni di cui al codice sulla privacy.

SSPADUL2

CARTA INTESTATA DEL SERVIZIO

Luogo, data

Oggetto: relazione sociale segnalazione NIL a favore della signora OMISSIS

Il nucleo familiare della signora in oggetto è così composto:
OMISSIS: data di nascita, dichiarante ISEE
OMISSIS: data di nascita, moglie
OMISSIS: data di nascita, figlio
OMISSIS: data di nascita, figlio

Il nucleo è conosciuto dallo scrivente Servizio dal 2020 in quanto beneficiario di Reddito di Cittadinanza, per un importo mensile di circa euro 200.
La famiglia è di origine algerina e si è trasferita in Italia da quasi vent'anni. Attualmente vivono presso un appartamento in affitto a OMISSIS.
Il sig. OMISSIS lavora part-time da oltre dieci anni a OMISSIS, ha un contratto a tempo indeterminato e svolge la mansione di affissione di pubblicità commerciali in città. La moglie OMISSIS al momento non lavora, in Algeria però ha studiato ingegneria informatica e ha lavorato per diversi anni nello medesimo settore. In Italia non ha riconosciuto il titolo, ma ha autonomamente conseguito la terza media grazie alle 150 ore.
Al momento la sigr.ra non sta lavorando perché negli anni passati si è presa cura dei due figli piccoli, ma esprime il desiderio di ri-iniziare a lavorare ora che i figli sono più grandi (il più grande frequenta la quarta elementare, il minore l'asilo).
La sig.ra OMISSIS ha diverse risorse personali, è una persona precisa e proattiva.
La scrivente, alla luce di quanto riportato sopra, ha proposto alla sig.ra l'opportunità della Borsa Lavoro Scuole come un graduale rientro nel mondo del lavoro; in attesa poi di una occasione lavorativa più in linea con le sue risorse e aspirazioni personali.
Rimanendo a disposizione per ulteriori chiarimenti,

L' Assistente Sociale
OMISSIS

Responsabile del Procedimento: OMISSIS
Coordinatore Tecnico: OMISSIS
Referente per la procedura: OMISSIS e-mail: OMISSIS
Tel.: OMISSIS Fax: OMISSIS

DATI E RIFERIMENTI DELL'AZIENDA CONSORTILE
Comuni di OMISSIS
Sede legale: OMISSIS
Sito web: OMISSIS Tel: OMISSIS Fax: OMISSIS

SSPADUL3

CARTA INTESTATA DEL SERVIZIO

Luogo, data

Oggetto: relazione sociale a supporto della domanda di ricovero in favore di OMISSIS, nata a OMISSIS il OMISSIS, ivi residente alla via OMISSIS

La presente relazione sociale si elabora in qualità di Amministratore di Sostegno della beneficiaria OMISSIS come in oggetto generalizzata, come da nomina ricevuta il OMISSIS dal Giudice Tutelare del Tribunale cli Milano di cui al decreto di ADS rg n. OMISSIS

OMISSIS di anni 55, coniugata e con una figlia, è affetta da OMISSIS dall'età di OMISSIS oggi in fase ingravescente al punto che, pur ancora parzialmente in grado di deambulare, deglutire e parlare, è - per tutte le fondamentali attività quotidiane della vita - bisognosa cli assistenza nelle 24 ore continuativa, come da relazione neurologica rilasciata dall' OMISSIS, che si allega.
Le sue capacità cognitive sono anch'esse limitate e condizionate dalla malattia per cui tende a sottovalutare i suoi bisogni e a rifiutare l'aiuto.
Necessita cli accudimento paziente e dolce perché acconsenta di lasciarsi aiutare.
Non è in grado cli prepararsi eia mangiare e tanto meno cli effettuare la spesa, né cli assumere la terapia autonomamente perché potrebbe non ricordare la posologia o reperire da sé il farmaco e ritenere autonomamente di non doverlo assumere. Non utilizza il bagno in modo adeguato poiché a volte non riesce a svestirsi e avvengono episodi di i11continenza sfinterica.
I familiari non sono in grado di prestarle il necessario aiuto:

- Il marito, da marzo 2018 è fuori casa perché allontanato con provvedimento dell'autorità giudiziaria;
- La figlia, attuale convivente, OMISSIS, e solo eia qualche giorno ha trovato lavoro (il nucleo familiare ha sempre vissuto con la sola entrata di invalidità della madre anm1alata, ossia meno di 900 euro in tre) ma potrebbe perderlo per l'assenza di un equilibrio psico-fisico che tale situazione famigliare le provoca.

Gli aiuti del servizio sociale territoriale non sono sufficienti.
Solo eia una settimana frequenta un Centro Diurno Disabili per 5 gg a settimana, con grande sforzo della figlia affinché la madre sia pronta per prendere il pulmino alle 7,20 del mattino.
Al rientro dal CDD alle 17, 15 riceve aiuto domiciliare a casa per un 'ora.
Nonostante ciò risulta sempre in condizioni di igiene personale scadenti, non è garantita l'assunzione regolare dei farmaci alla sera e salta la cena. Il sabato e la domenica o nei festivi non c'è chi l'aiuti; la figlia infatti lavora in un centro commerciale, per cui. anche alla domenica potrebbe dover lasciare la mamma da sola.
Solo un ambiente protetto può impostare un'efficace assistenza alla persona e l'attuale
condizione cli vita la espone alla insicurezza e alla privazione delle più basilari necessità, con grave pericolo per la salute.
Per queste motivazioni è stata presentata e accolta domanda di ricovero in Residenza per Disabili, mediante impegnativa di spesa Comunale.
Si richiede pe1ianto di accogliere con valutazione di priorità la domanda di ricovero.
Si resta in atte.sa di cortese e urgente riscontro.

Assistente Sociale
Dott. OMISSIS

SSTS1

Alla c.a. Dott.ssa
Servizi Sociali
Comune di OMISSIS

Luogo, data

Oggetto: Relazione sociale sig. OMISSIS. nato a OMISSIS il OMISSIS residente in OMISSIS

Il sig. OMISSIS dal 01/08/2017 è inserito in un progetto residenziale che prevede la frequenza del centro di accoglienza diurna PTO di OMISSIS dalle 8:30 alle 16:00 e rientro al domicilio presso un gruppo appartamento protetto sito in OMISSIS gestito dalla Cooperativa Sociale OMISSIS.
L'ospite ha un'invalidità civile pari al 70% con diagnosi di ritardo cognitivo lieve/moderato in esiti di disturbi misti dello sviluppo certificata in data 19/04/2012 e come da valutazione neuropsicologica eseguita il 29/08/2019 *"si segnala che è possibile ipotizzare che le capacità cognitive del paziente siano assimilabili ad un'età mentale compresa fra i 6 e i 9 anni. Ciò determina la necessità di costante stimolazione e supervisione nell'esecuzione di compiti di varia complessità"*.
Il sig. OMISSIS all'età di undici anni ha perso la madre mentre il padre non lo hai mai conosciuto in quanto non ha acconsentito al riconoscimento del bambino alla nascita. Per i primi due anni dalla scomparsa della donna i principali riferimenti familiari sono stati la sorella OMISSIS, nata da una prima relazione della madre, il patrigno e la nonna materna. Dal 2008 al 2014 è stato affidato a diverse famiglie che si sono prese cura di lui mentre al compimento del ventesimo anno di età è tornato a vivere nell'abitazione condivisa con la sorella e della quale sono comproprietari al 50% ciascuno. Al contempo la nonna è scomparsa e per tutela del giovane è stata individuata una protezione giuridica che si è configurata con la nomina dell'attuale amministratore di sostegno Avvocato OMISSIS.
OMISSIS ha da sempre dimostrato un grande bisogno di accudimento che però non riusciva ad essere pienamente soddisfatto dalla sorella che doveva provvedere al comportamento deviante messo in atto dal parente e motivo per il quale il rientro a casa è stato molto faticoso e sofferente.
In suo favore sono state avviate attività come la frequenza dell'Associazione OMISSIS di OMISSIS e un incarico lavorativo trovato grazie ad una famiglia affidataria nonché referente per l'Associazione OMISSIS di OMISSIS presso un panificio, tuttavia, gli impegni quotidiani non erano sufficienti a garantire il benessere del ragazzo che ha manifestato sempre più un atteggiamento antisociale che l'ha condotto alla perdita della mansione lavorativa.
La sorella, affaticata dalla situazione che non era più in grado di gestire in autonomia, ha chiesto sostegno ai servizi sociali del comune di OMISSIS, i quali hanno preso in carico la situazione e hanno inserito il ragazzo nella comunità della Cooperativa Sociale OMISSIS di OMISSIS.
L'attuale educatore e coordinatore del PTO, dott. OMISSIS, nonché istruttore sportivo per l'Associazione OMISSIS di OMISSIS era a conoscenza della situazione familiare in quanto OMISSIS praticava sport per la medesima associazione.
L'operatore, in accordo con i servizi sociali territoriali e la famiglia, ha favorito l'avvio di un progetto diurno al PTO così da garantire attività strutturate dalle 8:30 alle 16:00, impegnando parte abbondante della giornata del giovane e sollevando emotivamente la sorella che al contempo ha iniziato una relazione dalla quale sono nate due bambine.
Il dott. OMISSIS, durante un accompagnamento del ragazzo a casa, ha scoperto che viveva confinato in una casetta in legno, tipo bungalow, esterna all'abitazione principale nella quale invece abitava la sorella con il compagno.
Le condizioni igieniche erano fortemente precarie, una finestrella rotta e l'ambiente disordinato e maleodorante. Palese il fatto che OMISSIS non era in grado di occuparsi dell'igiene domestica ma neanche della cura personale. La valutazione neuropsicologica effettuata il 29/08/2019 infatti evidenzia in maniera efficace le limitazioni del ragazzo: "*il sig. OMISSIS nel corso della vita è stato parzialmente coadiuvato dall'ambiente di appartenenza nella costruzione di strumenti e strategie volti ad utilizzare le sue scarse risorse di base nella maniera più efficace ed efficiente possibile, raggiungendo tuttavia risultati scarsamente apprezzabili ed insufficienti ad una adeguata gestione autonoma delle proprie attività*".
Le condizioni abitative e igieniche erano davvero preoccupanti e per questo si è rinvenuta la necessità di un allontanamento dall'abitazione per garantire il benessere psico-fisico del giovane. In accordo con l'amministratore di sostegno e il servizio sociale comunale si è optato per un inserimento presso l'alloggio protetto di OMISSIS dove tuttora ha il suo domicilio.
Nei giorni e nelle settimane successive per OMISSIS non è più stato possibile rientrare nell'abitazione, della quale si ricorda la comproprietà al 50% delle parti, in quanto la sorella e il compagno non erano più disposti ad accettare i suoi atteggiamenti. In quell'occasione è stata cambiata la serratura della porta di entrata non permettendo l'accesso e i suoi effetti personali sono stati disposti in sacchi della spazzatura e abbandonati davanti la struttura che lo ha prontamente accolto.
Fino all'anno 2019 i rapporti familiari sono stati faticosi infatti OMISSIS ha conosciuto le nipoti soltanto dopo due anni dalla loro nascita in quanto la sig.ra OMISSIS era preoccupata dai comportamenti del giovane e dalla relazione

disfunzionale che si sarebbe potuta creare, senza però un fondamento medico che confermasse il fatto che il ritardo cognitivo potesse incidere sul rapporto con le bambine.
La progettualità concordata tra l'ospite, gli operatori del PTO, i servizi sociali comunali, l'amministratore di sostegno ha previsto la continuità della frequenza del centro diurno e l'appoggio notturno presso un appartamento protetto e condiviso con altre persone. Ha ripreso l'attività sportiva con l'Associazione OMISSIS di OMISSIS, interrotta precedentemente come forma di punizione da parte della sorella e del compagno.
La fase iniziale di inserimento è stata molto complessa in quanto OMISSIS era alla costante ricerca di attenzioni e accudimento che richiedeva attraverso il racconto di false storie; ha frequentato la mensa del povero di OMISSIS fingendo di essere una persona senza dimora nonostante risiedesse in un alloggio protetto con tutti i servizi a sua disposizione, ha praticato accattonaggio agli angoli delle strade e frequentato persone poco raccomandabili che lo conducevano a compiere azioni pericolose.
Ciò nonostante il lavoro di équipe del PTO ha permesso il raggiungimento di ottimi obiettivi da un punto di vista educativo e sociale, infatti, ha mantenuto l'attività lavorativa presso il Centro Commerciale il "OMISSIS" di OMISSIS ottenendo un contratto a tempo indeterminato, frequenta settimanalmente e con passione il laboratorio di teatro promosso dalla Cooperativa OMISSIS di OMISSIS pratica attività sportiva di atletica, partecipa alle attività promosse dall'oratorio di OMISSIS ed è volontario della Croce Rossa Italiana Comitato di OMISSIS. Un aggancio di particolare rilevanza è quello con il gruppo informale di giovani dal nome OMISSIS con i quali pratica attività di volontariato con persone senza dimora della città di OMISSIS. In quel contesto il giovane si sente accolto e compreso e con loro ha modo di vivere azioni di normale quotidianità come andare al cinema, fare una passeggiata, andare in vacanza o cenare insieme.
Per quanto concerne la sfera sanitaria, nel 2018, OMISSIS era stato parzialmente preso in carico dal Centro Psico Sociale di OMISSIS che, a causa della disabilità intellettiva non derivante da una disfunzione di base organica, aveva prescritto una terapia molto lieve composta da gocce di Talofen da assumere quotidianamente tuttavia nel tempo non si è rinvenuta la necessità di un maggior monitoraggio da parte dello psichiatra e nel 2021, in accordo con il medico di medicina generale, la terapia è stata sospesa. L'équipe non ha riscontrato peggioramenti dopo l'interruzione del farmaco e gli stati di agitazione e aggressività dapprima palesati sono spariti.
Gli aspetti economici sono invece seguiti dall'amministratore di sostegno con il quale viene pattuita una quota mensile che gli operatori del PTO gestiscono in condivisione con OMISSIS rendicontando quanto investito. La retribuzione da lavoro si stima che sia di circa € 700,00 al mese per tredici mensilità.
Le spese principali riguardano l'acquisto delle sigarette, la mancia settimanale in autogestione, la ricarica telefonica ed eventuali spese di farmaci e indumenti. Si stima che mensilmente la quota per il suo mantenimento sia di € 300,00.
L'amministratore, con cadenza trimestrale, sostiene il pagamento delle utenze per l'alloggio nel quale abita mentre il canone locativo è a carico del comune di residenza.
OMISSIS, come precedentemente segnalato, è comproprietario con la sorella OMISSIS di una villetta situata a OMISSIS ma della quale non usufruisce. In accordo con l'amministratore, nonché avvocato, è stata richiesta l'indennità di occupazione alla parente a partire dall'agosto 2017, anno di uscita di casa del ragazzo, per la quale è stata pattuita una cifra di € 250,00 mensili che però non sono mai stati incassati se non due mensilità a fine dell'anno 2019. Vani i tentativi di vendita dell'immobile a causa della complessa situazione familiare della sorella oltre che parti della casa da dover sistemare prima di affidare l'incarico ad un'agenzia immobiliare.
L'ospite non ha mai avanzato richieste particolarmente onerose, infatti, parte del vestiario che utilizza deriva dal magazzino di indumenti usati a disposizione degli ospiti del PTO. Inoltre, per favorire il risparmio del poco denaro a sua disposizione, giornalmente gli viene fornito il pasto da portare a casa e da consumare per la cena.
L'incarico lavorativo è divenuto definitivo solo di recente ed è per questo che negli anni non si è riusciti ad effettuare un piano di risparmi che permetta al giovane di godere di una certa tranquillità economica, si aggiunga anche che nel 2019 l'amministratore di sostegno Avv. OMISSIS ha saldato al comune di residenza una quota pari a € 5360,00 per la retta di inserimento a Cooperativa Sociale OMISSIS e € 812,40 per il risarcimento di un danno ad un'autovettura involontariamente provocato da OMISSIS; spese che hanno inciso notevolmente sul patrimonio.
Il ragazzo essendo proprietario di un immobile dichiarato abitabile non può godere di alcuni benefici come presentare domanda per gli alloggi di edilizia residenziale pubblica o beneficiare di alcuni contributi statali e regionali.
La progettualità in atto ha fruttato ottimi risultati da un punto di vista educativo e sociale e OMISSIS continua a crescere e maturare. È doveroso segnalare che è giunto il momento di un ulteriore passaggio, un maggiore emancipazione, non potendo essere l'appartamento di OMISSIS una soluzione definitiva. Il giovane ha raggiunto un buon grado di autonomia infatti sta mantenendo l'incarico lavorativo, frequenta diverse attività e nell'ambiente domestico è in grado di autogestirsi.
Per questi motivi e perché desiderio del ragazzo, si sta lavorando per trovare una soluzione abitativa più stabile per lui e duratura nel tempo. L'idea proposta alla rete è di individuare un appartamento da spartire con un altro ospite del PTO in modo tale da condividere le spese di gestione. A completamento del progetto si pensa di attivare interventi educativi al domicilio per favorire un monitoraggio del percorso.
Si ritiene che OMISSIS sia pronto per questo passaggio, si tratta però di uno sviluppo progettuale importante che richiede maggiori sicurezze anche da un punto di vista economico per affrontare con serenità gli imprevisti che possono accadere. Ad oggi però i risparmi posseduti non possono essere una garanzia.

La casa di proprietà è inaccessibile in quanto abitata dalla sorella con le figlie e l'équipe non ritiene quell'ambiente idoneo al ragazzo che tornando a stretto contatto con la parente potrebbe tornare a adottare atteggiamenti antisociali e avere uno scompenso emotivo. Pertanto, è fondamentale preservare e tutelare l'equilibrio ad oggi raggiunto. In questo momento OMISSIS non può godere di una casa a lui intestata né tantomeno beneficiare dell'indennità di occupazione. Proprio per lo sviluppo progettuale sopra riportato è molto importante trovare una soluzione a questa condizione che si protrae da diversi anni così che anche i diritti del giovane siano garantiti e si possa ragionare su un futuro più sicuro per lui.
Si richiede pertanto chiede che il servizio sociale comunale si attivi insieme all'amministratore di sostegno per una convocazione in tribunale davanti ad un giudice che possa porre fine a tale condizione e sostenere la rete di aiuto nell'individuazione di una soluzione consona per entrambe i fratelli.

L'assistente sociale
Dott.ssa

SSTS2

CARTA INTESTATA DEL SERVIZIO

Relazione di aggiornamento
OMISSIS
Maggio 2022

OMISSIS nato a OMISSIS il OMISSIS
Data di inserimento al Villaggio OMISSIS

Educatori di riferimento OMISSIS

SITUAZIONE GENERALE

- OMISSIS è inserito con la sorella OMISSIS in OMISSIS che accoglie al momento sua sorella OMISSIS e tre bambini di 3, 5 e 8 anni.
- Il bambino è iscritto al primo anno della scuola primaria OMISSIS.
- Gli incontri con i genitori sono stati sospesi nel primo periodo di lockdown da Marzo 2020 a Novembre 2020. L'ultimo incontro con il papà risale al 24 Dicembre 2020. Gli incontri con lui non sono più stati possibili a causa della sua detenzione. OMISSIS ha invece poi incontrato la mamma il 17 Febbraio 2021 per il compleanno e due volte per la comunione a inizio Maggio 2021 e per la Cresima nel mese di Ottobre 2021. Gli incontri con la mamma sono stati poi ripresi con cadenza mensile dal mese di Dicembre 2021 presso Casa Sostegno, servizio all'interno del villaggio che si occupa dell'accompagnamento alla genitorialità.
- Sono previste due videochiamate alla settimana con la madre nei giorni di Lunedì e Mercoledì e una videochiamata ogni quindici giorni con il padre nella giornata di Martedì.

AREA SOMATO/FISICA e PSICO MOTORIA

OMISSIS è un bambino di quasi 8 anni. Sembra più piccolo della sua età, sia per l'aspetto, sia per le sue difficoltà nell'eloquio. Ha un buon equilibrio e si muove nello spazio adeguatamente. Ha una buona consapevolezza del proprio corpo, buona OMISSIS tempo cimentandosi in giochi come le costruzioni o i lego. Non presenta problematiche a livello di deambulazione ed è capace di occupare lo spazio circostante; inoltre presenta un buon senso dell'orientamento. I suoi movimenti sono sempre coordinati ed in linea con ciò che prova a livello emotivo. OMISSIS è un bambino espressivo, in grado di far percepire nella maggior parte delle occasioni il suo stato emotivo, utilizzando molto le espressioni facciali.

AREA DELLE AUTONOMIE

OMISSIS ha sviluppato molte abilità che gli permettono di essere un bambino più autonomo rispetto alla descrizione della precedente OMISSIS. Si veste e sveste da solo, prepara in autonomia i vestiti per il giorno seguente (le scelte sono sempre corrispondenti agli eventi climatici), si lava correttamente senza l'aiuto di un adulto (a volte richiede la presenza di un adulto fuori dalla porta del bagno ma come garanzia di non essere disturbato OMISSIS compagni di casa), sparecchia il suo piatto dal tavolo a pranzo e cena terminata. Non è invece autonomo nello svolgimento dei compiti. In questo spazio è necessario affiancarlo, guidarlo, riportarlo all'attenzione del compito che sta svolgendo e rinforzarlo molto negli esiti e nell'impegno dimostrato.
Non sempre mangia in modo composto a tavola, è necessario invitarlo spesso all'utilizzo del tovagliolo per pulirsi la bocca. Ha dei cibi preferiti che prova sempre a proporre dimostrando invece resistenza, ma che rimane solo a livello verbale, per i cibi meno gustosi per lui. Predilige piatti semplici a quelli più complessi.
Da Settembre 2021 non si sono più verificati episodi di enuresi diurna. Prima di questa data è capitato che ciò avvenisse quando OMISSIS era impegnato in un gioco o in attività con i coetanei.

AREA COGNITIVO/INTELLETTIVA

OMISSIS è un bambino-solare e giocoso. È molto curioso e spesso fa molte domande per conoscere ciò che lo circonda. È anche molto orgoglioso e permaloso e accetta con fatica i richiami. Si rivela però, in un secondo momento, capace di riflessione e in grado di correggere l'errore commesso.
Con il supporto dell'adulto riesce a mantenere la concentrazione per tempi più lunghi.
Riconosce e sa scrivere le vocali, il suo nome e i numeri. Sa classificare gli oggetti in base a colore, forma, spessore e dimensione. Completa autonomamente una raccolta di oggetti, secondo un criterio stabilito o di appartenenza. Sa denominare e riprodurre la dimensione dal piccolo al grande e viceversa. in riferimento al suo corpo riconosce: alto, basso, sopra, sotto, davanti e dietro. Usa adeguatamente i termini temporali ieri, oggi e domani. Con il supporto dell'adulto riesce a riordinare le sequenze di una storia ascoltata. Usa correttamente i colori e dipinge in maniera appropriata.

Ricordiamo che OMISSIS a seguito di valutazione effettuata presso l'associazione OMISSIS sede di OMISSIS nel mese di settembre 2019 esitata in una diagnosi di ritardo cognitivo di grado lieve con grave compromissione del linguaggio espressivo, ha iniziato nel mese di dicembre 2019 un percorso logopedico presso uno studio privato di OMISSIS. Il trattamento ha avuto una frequenza bisettimanale e ha subito un'interruzione nel periodo da marzo a luglio 2020 causa COVID; dopo tale periodo è ripreso con lo stesso setting riabilitativo, fino alla conclusione definitiva a giugno u.s .
Come emerge dalla relazione della OMISSIS redatta nel mese di luglio 2021 e che alleghiamo, pur evidenziandosi miglioramenti importanti, *"persistono difficoltà sul piano espressivo fonetico fonologico e morfosintattico; presenti anche fragilità sul piano lessicale espressivo e morfosintattico recettivo"*.

Nei primi mesi dell'anno, con l'arrivo del Covid nella casa, è stato necessario separare OMISSIS e la sorella in due camere distinte. Entrambi hanno reagito con entusiasmo. OMISSIS sta ancora godendo di uno spazio dove inizialmente ha vissuto molte ore della giornata svolgendovi diverse attività. La stanza ha subìto numerosi cambiamenti logistici. OMISSIS inizialmente si è divertito a trasformare in continuazione la sua camera spostando mobili e giochi. Ha raggiunto un assetto stabile già da qualche mese.
Per addormentarsi non necessita più della presenza dell'adulto accanto. È sufficiente dedicargli qualche minuto di chiacchiera nella sua camera e dargli la buonanotte cosicché lui si abbandoni al sonno.
Sembra che l'avere uno spazio tutto per sé abbia incentivato diverse spinte di autonomia: maggior ordine delle proprie cose, comprensione che non tutto è utile, che i giochi rotti, le scatole si possano buttare ed infine l'accompagnamento al sonno senza più l'educatore mano nella mano fino all'addormentamento completo.

AREA ESPRESSIVO/COMUNICATIVA
OMISSIS a un vocabolario semplice, con tanti riferimenti alla vita quotidiana e a situazioni concrete realmente vissute. Utilizza linguaggi verbali e non verbali. Anche se il linguaggio è faticoso, poco chiaro e poco fluido, riesce a farsi comprendere. Nel caso in cui fosse necessario farsi ripetere una parola difficile da decifrare lui non demorde e ci prova parecchie volte. Dal suo ingresso al Villaggio l'eloquio è molto migliorato, non solo grazie all'inserimento scolastico ma anche grazie al trattamento logopedico, ormai interrotto dalla scorsa estate.
Il miglioramento della sua capacità all'ascolto ha avuto dei risvolti positivi anche sulla gestione della frustrazione. La spiegazione da parte dell'educatore di un dissenso, di una negazione, di una richiesta di stare nell'attesa, rende la consegna a lui più chiara, comprensibile e più tollerabile. In queste circostanze l'agito verso gli oggetti (calci alle sedie, al muro,) ha lasciato il posto allo spostamento. Quando la comunicazione datagli non gli piace spesso cambia argomento. La scelta educativa è stata di fargli notare questa modalità e spesso gli viene chiesto di esprimere verbalmente ciò che prova.
La logopedista ha evidenziato la necessità di una presa in carico presso la UONPIA di riferimento al fine di attivare presso la struttura l'intervento logopedico per offrire al bambino un intervento più continuativo e di presa in carico più globale anche a livello neuropsichiatrico, dato gli evidenti miglioramenti. Il servizio tutela si è assunto il compito di identificare quale struttura identificare quale struttura potesse garantire la prosecuzione del percorso con la supervisione della neuropsichiatria infantile.

AREA EMOTIVO/AFFETTIVA E DEL VISSUTO PERSONALE
OMISSIS sa esprimere il suo stato d'animo (comprende quando è felice, triste,arrabbiato, annoiato) e ne argomenta le motivazioni. La comunicazione dei suoi stati d'animo non è ancora spontanea, va continuamente spronato. La vicinanza fisica e dei momenti esclusivi facilitano la condivisione del suo mondo interno.
Iniziano ad esserci delle occasioni in cui anche in gruppo porta le sue emozioni e non solo si limita alla descrizione di eventi accaduti.
Rispetto alla sua storia personale in famiglia, riesce a raccontare di ricordi del passato solo in situazioni in cui vi è un rapporto di 1 a 1 con l'adulto e quando si sente a suo agio. Quando riporta i ricordi è poco espressivo: descrive a parole l'emozione con particolare freddezza. Condivide invece nel gruppo dei pari i vari appuntamenti che ha con la mamma e il papà, ha raccontato a scuola dell'incarcerazione del padre.

AREA RELAZIONALE/SOCIALE
OMISSIS frequenta il primo anno della scuola primaria di primo grado presso l'Istituto comprensivo OMISSIS di OMISSIS. Segue la progettazione didattica della classe per tutte le discipline ed è affiancato per 10 ore settimanali dall'insegnante di sostegno. In questa nuova esperienza scolastica OMISSIS è apparso entusiasta e con tanta voglia di imparare. Riporta maggior piacere nello svolgere lezioni partecipative e dove sono previsti lavori manuali.
OMISSIS è ben inserito all'interno della classe e si relaziona positivamente sia con i compagni che con le insegnanti. Condivide con il gruppo classe gli spazi di lavoro, momenti di gioco strutturato e gli altri momenti del tempo scuola. Con i compagni ha stabilito un rapporto alla pari: all'inizio ricercava sempre la compagnia di una sua compagna, ma si è via via aperto a tutti, giocando spontaneamente e partecipando attivamente alle attività proposte. Nel lavoro cooperativo riesce a relazionarsi bene all'interno di una diade.
A metà anno scolastico le insegnanti hanno notato una difficoltà nell'autoregolazione del comportamento di fronte a nuove situazioni (incontri con i famigliari, dimissioni e inserimento di nuove figure educative). Il disagio veniva

espresso attraverso un atteggiamento nervoso, accompagnato alla richiesta, a volte, di chiamare casa o di uscire prima da scuola, danneggiando il banco con pennarelli, forbici o matite, in alcuni casi vi è stata la necessità di allontanarsi dalla classe per esternare i suoi stati d'animo. Con la mediazione dell'adulto OMISSIS riusciva poi a tranquillizzarsi gradualmente. Negli ultimi mesi questi comportamenti sono rientrati. OMISSIS ora appare un bambino più tranquillo e più capace di stare nella verbalizzazione dei suoi stati emotivi. Questi cambi di umori e comportamentali si sono mostrati sintonici con ciò che OMISSIS porta anche all'interno del Villaggio
Il progetto dell'affido, senza risposte e tempi certi, che è stato condiviso con lui nei mesi invernali tramite una comunicazione dei servizi sociali, spesso lo hanno reso irrequieto e nervoso. Questo tempo lo ha riempito di fantasie e domande sulla futura famiglia affidataria. Ha condiviso anche all'esterno del Villaggio il suo progetto, scambiato figure volontarie all'interno del villaggio come suoi possibili genitori affidatari. È necessario spesso riportarlo nella realtà e fare ordine a tutto ciò che sta intorno a lui. Mostra ambivalenza rispetto al progetto: a volte ne parla con entusiasmo e curiosità a volte con paura e diffidenza.
OMISSIS come la sorella, dovrebbe sentire la mamma due volte alla settimana. Per impegni lavorativi non sempre la signora riesce a mantenere questo impegno. A volte avvisa e giustifica la mancata
chiamata chiedendo di recuperare in altro momento, altre volte no. OMISSIS di fronte agli incontri telefonici mancati esprime tristezza solo nel caso in cui fosse stata occasione di portare delle richieste (giochi, abiti).

Permane all'interno delle telefonate il tema della casa in via d'acquisto in cui la mamma dice "andrebbero" a vivere assieme. OMISSIS incontra la mamma insieme alla sorella presso il servizio di OMISSIS, con cadenza mensile dal mese di dicembre dopo un'interruzione di circa un anno, interruzione motivata e scelta dai servizi sociali dovuta a delle difficoltà materne. Gli incontri sono momenti molto attesi dal bambino che nei giorni precedenti, chiede quando vedrà la mamma. La strutturazione dell'incontro segue una ritualità che parte dalla consegna dei numerosi doni che la signora porta e che OMISSIS attende con grande trepidazione. Nonostante il tentativo di rendere questo momento meno enfatizzato, condividendo il pensiero con la mamma per poter introdurre poi un tempo strutturato pensato dagli operatori, la mamma ha continuato a portare borse colme di regali e cibo e OMISSIS esprime a gran voce la richiesta di vedere i propri doni ed è difficile poi coinvolgerlo in altre attività che prevedano più vicinanza e condivisione. È evidente anche la fatica del bambino di entrare in proposte di attività che abbiano come scopo l'emersione di stati di animo da condividere, nonostante la scelta degli operatori di individuare strumenti di gioco adatti a lui. In questi momenti OMISSIS sceglie di stare da solo e giocare. Il momento del saluto è sicuramente quello maggiormente affettuoso, OMISSIS cerca la mamma per abbracciarla e resta nell'abbraccio ma non fatica nel distacco.
OMISSIS è capace di instaurare abbastanza facilmente delle relazioni, sia con l'adulto che con i coetanei. E' socievole, si ritaglia comunque degli spazi di gioco in solitudine. Dopo l'isolamento dovuto al Covid per lui non è stato semplice rientrare nella socialità. Sono stati necessari tanti interventi educativi mettendo in atto svariati strumenti per poterlo reinserire nella vita dei pari. Gli educatori sono passati dalla parola, da proposte prima individuali con l'adulto, poi con la sorella, poi in piccolo gruppo, in grande gruppo fino all'organizzazione di eventi straordinari. Solo dopo un mese OMISSIS è riuscito a tornare nella sua consueta modalità relazionale e quindi nella solarità e nella facilità di instaurare relazioni.

Va d'accordo con maschi e femmine e si relazione con tutte le età. Mostra a volte gelosia nei confronti dei più piccoli quando richiedono attenzioni. Condivide con gli altri anche i suoi spazi e giochi personali senza farsi invadere e dando comunque indicazioni precise sulle modalità e sui tempi. Riconosce il ruolo dell'adulto, prediligendo la figura maschile

RAPPORTO CON LE FIGURE SIGNIFICATIVE
OMISSIS mostra affetto verso le figure per lui significative all'interno del villaggio. Sa chiedere aiuto a loro quando ne ha bisogno. Si affida. Rispetta il ruolo dell'adulto rivolgendosi sempre in modo educato. Chiede consigli e pone numerose domande che non riguardano solo gli aspetti pratici ma anche domande esistenziali che riguardano la vita e la morte. Spesso chiede conferme dell'età, sua e degli altri, chi morirà prima ... Richiede rassicurazioni su ciò che accadrà in futuro. La routine è uno strumento che lo calma e lo tranquillizza.
OMISSIS sente il papà due volte al mese tramite delle videochiamate povere di contenuto. Sono molto brevi. In questo spazio l'educatore deve guidare la conversazione cercando di dare degli input rispetto alla quotidianità trascorsa dentro e fuori al Villaggio. OMISSIS non mostra il desiderio di raccontarsi né chiede al papà come stia. Spesso è semplicemente solo un *"ciao, ciao"*.
La relazione con la sorella resta quella maggiormente significativa e nel corso del tempo OMISSIS è passato da un rapporto di dipendenza ad un rapporto più paritetico. OMISSIS resta il suo punto di riferimento affettivo. Si preoccupa di come sta, sia chiedendoglielo in modo diretto sia attraverso l'educatore. È contento quando gli si propongono attività insieme. Si vede gioia quando lei si presenta con l'educatore fuori da scuola.

SINTESI DELLE OSSERVAZIONI
Il percorso di OMISSIS in questo periodo è stato ricco di miglioramenti legati soprattutto agli aspetti di autonomia e crescita nell'ambito relazione. Il bambino sta acquisendo gradualmente delle buone competenze relazionali anche se permane la necessità di essere guidato da figure di riferimento per

lui rassicuranti. -
Nonostante i grandi miglioramenti nel linguaggio è indispensabile che OMISSIS riprenda il percorso logopedico.
In linea con la progettualità per la sorella OMISSIS**,** riteniamo che anche OMISSIS possa trarre giovamento dall'affido familiare come garanzia di continuità e vicinanza con la sorella e come luogo in cui vedere una coppia capace di gestire il conflitto in modo maggiormente funzionale così che possa fungere da modello per la propria vita futura.
Si desidera, attraverso queste conclusioni, segnalare come il nuovo contesto familiare si auspichi sia un luogo dove OMISSIS potrà sentirsi libero di esprimere le proprie fragilità e risorse senza la necessità di doversi preoccupare di compiacere l'adulto in questione. Inoltre, si evidenzia come OMISSIS abbia ben interiorizzato le figure genitoriali da cui ancora oggi ricerca affetto, soprattutto verso la OMISSIS ma della quale ben conosce anche i limiti, in quanto esperiti in prima persona. Si ritiene, infine, doveroso evidenziare l'importanza del OMISSIS ad oggi assunto dalle figure genitoriali, in quanto il successo del progetto di affido potrà avvenire solo se la famiglia affidataria riconoscerà questi vissuti
e potrà sostenere OMISSIS nell'integrare l'esperienza pregressa all'interno della famiglia di origine, poi quella comunitaria ed infine quella relativa all'affido familiare. Se questo passaggio non dovesse avvenire, il bambino sarà messo in una condizione fisiologicamente dolorosa e faticosa che non sarà in grado di sostenere in autonomia ma solo supportato dagli adulti nella quotidianità, i quali dovranno aprirsi alla famiglia di origine, comprendendone sì le difficoltà ma riconoscendo loro anche quella genitorialità residua che continueranno ad offrire al figlio.

A disposizione per ulteriori approfondimenti, si porgono cordiali saluti.

SSTS3

CARTA INTESTATA DEL SERVIZIO

Alla cortese attenzione/trasmissioni mezzo e-mail

Egregio Signor OMISSIS A.D.S. del figlio
Signor OMISSIS

E, p.c.
Amministrazione comunale di OMISSIS Servizi Sociali
Gentile assistente sociale OMISSIS

Centro Psico Sociale OMISSIS, Gent. Ma Dott.ssa OMISSIS
OMISSIS

Egregio coordinatore C.S.E. /S.F.A., comune OMISSIS
Dott. OMISSIS

OGGETTO: Relazione di aggiornamento psico-sociale relativa alla situazione del signor OMISSIS, nato a OMISSIS il OMISSIS e residente a OMISSIS in via OMISSIS.

La situazione del signor OMISSIS, giovane affetto da disabilità cognitiva, è regolarmente seguita dal Servizio Fragilità OMISSIS dal 2007 in rete con gli enti territoriali cui l'utente e la famiglia sono in contatto. come ampiamente descritto nella nostra precedente relazione di luglio 2020, redatta in occasione della complessa congiuntura che ha condotto alla scelta della famiglia di formalizzare le dimissioni del figlio dalla comunità socio-sanitaria per persone disabili di OMISSIS ove quest'ultimo era inserito dall'anno 2007 dietro una progettazione psico-socio-assistenziale gestita in co-conduzione tra il servizio scrivente e il servizio sociale comunale.
Nella presente, certificazione non si tornerà sulle circostanze e sulle complesse motivazioni che hanno condotto al rientro del giovane OMISSIS presso la casa familiare essendo esse state ampiamente dibattute nella precedente valutazione citata e già sottoposta all'lll.mo Giudice Tutelare del Tribunale Ordinario di OMSISIS. Scopo della presente è quello di fornire un aggiornamento psico-sociale circa la situazione personale e famigliare dell'utente e l'andamento complessivo della sua progettualità di vita.
Si precisa in tal senso che, al fine di perseguire quanto sopra, il Servizio Fragilità ha proseguito il percorso di presa in carico del signor OMISSIS del suo nucleo familiare intensificando la frequenza degli incontri e predisponendo degli interventi di rete mirati, nello specifico i familiari del ragazzo sono stati incontrati ogni mese/mese e mezzo circa insieme a tutti i referenti del progetto di OMISSIS ovvero la psichiatra del C.P.S. territoriale, Dott.ssa OMISSIS il coordinatore educativo del Servizio di Formazione all'Autonomia frequentato a livello diurno dal ragazzo dal 2007, Dott. OMISSIS assistente sociale di riferimento comunale, Dott.ssa OMISSIS, oltre che le scriventi.
Nell'ambito di queste riunioni, tenutesi in modalità di videoconferenza per rispondere alle disposizioni vigenti relative all'emergenza sanitaria in corso, gli operatori hanno avuto modo di portare la propria osservazione in merito alle prime risposte di OMISSIS dinanzi alla nuova situazione di vita che si è prospettata per lui da fine luglio 2020, con il rientro a casa dopo 17 anni circa di inserimento comunitario (prima della C.S.S. OMISSIS il ragazzo fu inserito in età infantile presso una comunità educativa OMISSIS).
Allo stesso tempo i genitori hanno potuto portare la loro diretta esperienza nella nuova quotidianità vissuta con il figlio, potendosi confrontare con il parere esperto degli operatori che storicamente lavorano con lui.
Oltre a questi interventi collegiali, il giovane OMISSIS effettua colloqui ogni circa tre settimane presso il servizio scrivente (alla presenza dell'assistente sociale e/o della psicologa) e mantiene i controlli periodici presso il C.P.S. per il monitoraggio della farmacoterapia assunta.
L'utente, rispetto al rientro a casa, ha riferito alle scriventi uno spirito positivo di fondo, non riportando alcuna problematicità ed esprimendo, altresì, una grande gioia legata al fatto di poter vivere il quotidiano con i genitori e il fratello.
La famiglia, dal canto suo, si è detta entusiasta dell'atteggiamento di OMISSIS felice nel riscontrare in lui molti aspetti di crescita e maturazione sul lato delle autonomie personali e relazionali e rispetto al controllo dell'emotività e del comportamento.
Se un tempo, in occasione dei rientri a casa, il ragazzo accusava sovente disturbi del sonno e fenomeni di importante irrequietezza, oggi questi aspetti non sono stati osservati né riferiti; di fatto la famiglia racconta di una situazione piuttosto serena.
Ciò che talvolta provoca qualche preoccupazione nella famiglia risiede nella gestione dei momenti in cui OMISSIS avanza delle richieste, che possono andare dallo scaricare musica nell'MP3, al mangiare il suo panino preferito, alla colazione al bar, fino ai regali di Natale e compleanno.

La caratterizzazione psichica dell'utente lo porta a rendere le richieste sopra citate delle vere e proprie ossessioni che, se non '"evase", lo conducono a diventare estremamente ripetitivo, insistente e a manifestare ansia e agitazione psico-motoria.
Va detto che si tratta di una tendenza assolutamente nota del ragazzo, che nella maggior parte dei casi la famiglia sa gestire modulando, di volta in volta. concessioni e dilazioni nella risposta alle richieste.
La gestione educativa di OMISSIS in famiglia, anche rispetto a questo punto, è stata descritta dai genitori nei termini di un aspetto sicuramente importante e su cui farsi accompagnare dagli operatori, ma in ogni caso sotto controllo; di fatto, dal rientro alla casa familiare, non sono stati segnalati episodi di discontrollo comportamentale importanti nel giovane.
La risposta globalmente serena di OMISSIS alla dimissione dalla comunità socio-assistenziale per disabili, ove non si è notata l'alterazione o la modifica sostanziale del suo stato psico-emotivo, è stata confermata anche dall'insieme degli operatori dei servizi che lo seguono, in prima battuta dal coordinatore educativo dello S.F.A. cittadino OMISSIS che il ragazzo frequenta da anni per tutto l'arco della settimana, prendendo parte ad attività socializzanti, formative e promuoventi la sfera delle autonomie.
L'osservazione positiva è stata confermata e sostenuta anche dalle operatrici scriventi e dalla Dott.ssa OMISSIS del C.P.S. territoriale, che segue l'utente per la consulenza farmacologica.
Collegialmente, la rete degli operatori, in occasione degli incontri in videoconferenza con i genitori del signor OMISSIS, ha sostenuto la famiglia nella condivisione di una riflessione congiunta circa il percorso di vita del ragazzo, individuando di volta in volta elementi di rinforzo e supporto alimentati dal rapporto fiduciario, di scambio e confronto, costruitosi con gli anni e in grado di mettere in circolazione saperi, esperienze e buone prassi rispetto all'accompagnamento educativo e alla gestione dei momenti di difficoltà.

Il Servizio Fragilità si mantiene a disposizione per ogni eventuale chiarimento in merito alla presente certificazione.

Si rilascia la presente certificazione su richiesta dell'Amministratore di Sostegno. Signor OMISSIS -su orientamento della rete dei servizi territoriali di riferimento, per gli usi consentiti dalla Legge.
In fede,
La psicologa-psicoterapeuta
Dott.ssa OMISSIS (Iscrizione Ordine Psicologi della OMISSIS)

L'assistente sociale
Dott.ssa OMISSIS (Iscrizione Albo Assistenti sociali OMISSIS)

SSTS4

CARTA INTESTATA DEL SERVIZIO

OMISSIS, OMISSIS

Spett.le
Comando Stazione dei Carabinieri OMISSIS
C.A: Comandante Maresciallo OMISSIS
OMISSIS
Via Email: OMISSIS

OGGETTO: Sig.ra OMISSIS

Come da richiesta del Comando dei Carabinieri, Stazione OMISSIS, si descrive di seguito la situazione che riguarda la Sig.ra OMISSIS, partendo da una breve introduzione sulla storia personale, per poi approfondire gli aspetti che riguardano la sua permanenza presso questa struttura.

Si specifica che le informazioni sulla storia personale, di seguito descritte, derivano dalle ricostruzioni effettuate in colloquio con la sig.ra.

La sig.ra ha un vissuto molto difficile, proviene da una famiglia con poche risorse di tipo economico e di tipo socio-affettivo. Ultima di 14 figli, ha visto il padre solo da piccolissima, per alcuni anni ha vissuto con la madre. I Servizi Sociali hanno inserito la sig.ra in comunità quando aveva circa 6 anni; è uscita dal circuito della tutela minorile solo a 18 anni. Terminato il percorso di comunità, è andata a vivere da una sua parente, ma solo dopo poco tempo è stata arrestata per possesso di sostanze stupefacenti. Sembra che, prima di essere arrestata, la sig.ra abbia anche accettato di farsi seguire presso una comunità di recupero per le tossicodipendenze, ma non si hanno dati precisi sul merito. Uscita dal carcere dopo cinque anni di detenzione (Carcere di OMISSIS e poi OMISSIS) ha conosciuto un uomo, che è poi diventato il padre dei suoi due figli, uno nato nel 2000 e l'altra nel 2001. Attualmente non è chiaro se abbia ancora rapporti con i figli che, in minore età, sono stati allontanati dai Servizi Sociali.

In seguito alla separazione con il compagno, la sig.ra ha vissuto in diversi luoghi, sino a quando si è trasferita a OMISSIS, occupando abusivamente una casa in via OMISSIS, in cui ha vissuto per circa nove anni. In seguito all'occupazione dell'appartamento, la sig.ra è stata sfrattata nel 2019 e fino al 2024 non potrà presentare richiesta per un alloggio di edilizia residenziale pubblica.

Da febbraio a maggio del 2020 la sig.ra OMISSIS ha dormito a OMISSIS, presso lo OMISSIS in Via OMISSIS. Ha un ricordo molto positivo del periodo trascorso in OMISSIS e, dalla relazione in nostro possesso, redatta dai Servizi Sociali di OMISSIS, risulta finanche che essa si sia impegnata ad affiancare gli operatori nella gestione della struttura. Dai dati raccolti, emerge che, terminata l'accoglienza presso lo OMISSIS, la sig.ra abbia trovato sistemazione presso dormitori o in strada, fino al momento in cui si è rivolta al Centro OMISSIS (centro di informazione e aiuto per persone senza fissa dimora del Comune di OMISSIS), che l'ha poi aiutata ad accedere presso questa struttura.

Essa è ospite in OMISSIS dal 30 di novembre del 2021. Per contestualizzare, è opportuno spiegare che, "OMISSIS" è una struttura di accoglienza del Comune di OMISSIS che ospita più di duecento ospiti con diverse problematiche; all'interno della struttura vi sono diversi padiglioni con camere da due/tre posti letto, inoltre è presente un ambulatorio medico-infermieristico dotato di posti letto per la degenza. Sin dal primo momento, la sig.ra è stata una delle ospiti che più ha avuto bisogno del supporto degli operatori della struttura, date le fatiche relazionali con le altre ospiti dei due padiglioni femminili, luoghi in cui, a prescindere dal contributo della sig.ra, si sono sviluppate, nel tempo, diverse situazioni di conflitto.

Già il 21/12/2022 la sig.ra OMISSIS ha discusso con un'altra sig.ra di origini africane arrivando, a suo dire, quasi ad "alzarle le mani". Questo primo litigio non aveva motivazioni importanti, si è trattato solo di un diverbio dovuto ad incompatibilità caratteriale, tanto che, l'Assistente Sociale scrivente, ha interpretato la faccenda come il risultato di un atteggiamento che la sig.ra aveva iniziato a mettere in campo nel padiglione per "mostrare la sua forza caratteriale" alle altre ospiti. Nel mese successivo, la sig.ra è venuta spesso a riportare disaccordi e diverbi con le altre ospiti, ma, con l'aiuto degli operatori, la situazione è rimasta sotto controllo. In data 17/01/2022, la sig.ra OMISSIS, era presente durante un duro litigio tra due donne, che ha portato la direzione a decidere di allontanare un'altra ospite dalla struttura; di fatto, benché da quanto emerso dalle ricostruzioni degli operatori, la sig.ra OMISSIS non sarebbe stata protagonista della vicenda, era comunque presente e testimone.

In quel periodo, la sig.ra OMISSIS, è caduta mentre tornava da una visita in ospedale. Da quel momento in poi ha iniziato a portare il gesso al piede, che ha tolto solo dopo più di cinque mesi. Ad oggi, pur avendo tolto il gesso da poco, la sig.ra sostiene di sentire ancora dei forti dolori al piede, ragione per cui, durante i primi giorni di luglio, è stata nuovamente ricoverata in ambulatorio.
Stante l'intervento medico subito a causa della caduta, la sig.ra, tra gennaio e maggio c.a, ha iniziato a frequentare spesso l'ambulatorio presente all'interno del centro di accoglienza, con periodi medio-lunghi di ricovero. Pur essendo, l'ambulatorio, un posto molto più tranquillo rispetto al padiglione ordinario, la donna ha comunque messo in atto delle dinamiche conflittuali con altre ospiti; in particolare il 28/02/2022 essa stessa segnalava l'avvio di un litigio con una ospite che, a sua volta, ha poi segnalato la sig.ra OMISSIS a codesta caserma. Tale litigio è perdurato per diversi giorni.
Agli inizi di marzo, il medico dell'ambulatorio, sosteneva che la sig.ra dovesse interrompere il ricovero, sia perché i problemi al piede si erano attenuati, che per il fatto che continuava ad intrattenere discussioni con le ospiti e con le operatrici dell'ambulatorio. In quell'occasione, il medico segnalava che la donna stesse cercando di imporsi sulle altre ospiti. Appena dimessa dalla degenza e rientrata in padiglione, la sig.ra OMISSIS ha subito segnalazioni pressoché quotidiane dalle altre ospiti, che riportavano continue minacce ed aggressioni verbali da parte sua.
In quel momento, tenuto in considerazione che la sig.ra non era l'unica ospite ad utilizzare un atteggiamento provocatorio e prevaricatore all'interno del padiglione femminile, si è deciso di avviare delle riunioni all'interno del padiglione, in cui, alla presenza degli educatori, le ospiti potevano confrontarsi tra loro in maniera dialogica per affrontare i problemi di convivenza; tale intervento educativo è stato momentaneamente sospeso per scarsa partecipazione delle sig.re ospiti.
Il 15/03/2022, a seguito di un altro rientro dal ricovero in infermeria, la sig.ra ha subito iniziato a confliggere con un'altra ospite, che l'ha poi segnalata a codesta caserma; anche in quel caso, l'altra ospite riportava insulti e minacce a suo carico da parte della sig.ra.
Questa situazione di contrasto è andata poi degenerando, infatti, dalla metà di marzo fino agli inizi di maggio, sono pervenute tutta una serie di segnalazioni da parte di diverse ospiti, che lamentavano atteggiamenti aggressivi da parte della sig.ra. Un episodio particolarmente significativo è stato quello segnalato in data 19/04/2022: in quell'occasione la sig.ra ha discusso animatamente con la sua (ex) compagna di stanza e gli operatori della reception non sono riusciti a sedare nessuna delle due protagoniste. Per placare le due donne è stato necessario l'intervento della guardia giurata della struttura. Le discussioni delle due compagne di stanza sono andate avanti per alcuni giorni, fino a quando, dopo diversi interventi educativi in colloquio, in data 09/05/2022 si è valutato necessario intraprendere un'azione più forte, allontanando dalla struttura sia la sig.ra OMISSIS che l'altra ospite per due notti. Si è inoltre deciso di effettuare un cambio di stanza, con l'obiettivo di collocare la sig.ra con persone più tranquille, con le quali avrebbe potuto proporre un atteggiamento più sereno.
Al rientro, la sig.ra si diceva pentita e dichiarava, come aveva già fatto altre volte, che avrebbe provato a non entrare più in conflitto con le altre donne; ma già il 14/05/2022 veniva a diverbio con un'altra ospite per futili motivi, legati ad un presunto disturbo notturno, sia in prima mattina che in tarda serata. Altre segnalazioni simili si sono ripetute il 23/05/2022 – il 16/06/2022 ed il 19/06/2022.
In data 04/07/2022 si è provato ancora una volta ad effettuare un confronto tra la sig.ra e la sua attuale compagna, che da giorni riportava lamentele sulla convivenza in camera (la donna in questione sosteneva che la sig.ra OMISSIS volesse imporre le sue regole all'interno della stanza, anche per cose molto banali, come ad esempio l'apertura o la chiusura della finestra durante la notte oppure l'eccessivo utilizzo del deodorante intimo). Il tentativo di confronto in oggetto non è andato a buon fine perché la sig.ra OMISSIS ha chiuso la conversazione uscendo dall'ufficio, per poi chiedere scusa, come al solito, il giorno dopo.
Stante quanto sopra descritto, si deve sottolineare che, nell'ultimo mese, la signora OMISSIS si è mostrata maggiormente adeguata nei confronti del servizio socio educativo ed ha accolto positivamente le proposte che le sono state offerte. In particolare, l' ospite è stata segnalata al Centro Diurno OMISSIS" (il centro, sito a OMISSIS in zona OMISSIS, è specializzato nel lavoro con persone senza fissa dimora o in situazioni di grave emarginazione). Da settembre, sarà accolta nel centro tutti i giorni (dal lunedì al venerdì dalle 9 alle 16,00) ed intraprenderà un percorso educativo volto alla costruzione di relazioni positive e a riattivare le sue competenze in ambito lavorativo.
Nel frattempo, dal 18 luglio 2022 essa ha accettato di essere inserita presso il centro diurno interno alla OMISSIS, dove partecipa alle attività culturali e artistiche.
In conclusione, gli operatori scriventi osservano che, sebbene la sig.ra sia spesso protagonista di dinamiche conflittuali con le altre ospiti, se opportunamente accompagnata, potrebbe essere in grado di far emergere degli aspetti relazionali anche positivi. Sul merito, si deve sottolineare che in una occasione, si è anche dimostrata disponibile a tutelare un'altra

ospite che, lontano dagli sguardi degli operatori, rischiava di essere molestata da un uomo, anche egli ospite; la sig.ra OMISSIS ha poi accompagnato la donna (vittima) a segnalare l'accaduto in reception.
Ciò detto, ci si augura che, con il sostegno degli operatori scriventi e del Centro Diurno, la sig.ra OMISSIS possa intraprendere un percorso che la porti, gradualmente, a conquistare un adeguato livello di autonomia.

Restando a disposizione per ulteriori chiarimenti si porgono cordiali saluti.

Assistente Sociale
Dott. OMISSIS

Educatrice professionale
Dott.ssa OMISSIS

La Responsabile
Dott.ssa OMISSIS

SSTS5

CARTA INTESTATA DEL SERVIZIO

Spett.le COMUNITÀ MONTANA OMISSIS
Via OMISSIS

Alla c.a Dott.ssa OMISSIS
Responsabile Ufficio di Piano
tramite pec
all'A.S. referente della pratica OMISSIS

Prot. OMISSIS
OMISSIS, 24/09/2019
Con la presente si allega la relazione di aggiornamento, descrittiva del Servizio di Assistenza Domiciliare Voucher n. OMISSIS, di cui è titolare la sig.ra OMISSIS, residente in via OMISSIS.

Si coglie l'occasione per porgere Distinti Saluti.

Il Responsabile di Area
il Direttore

--- interruzione di pagina---

Voucher n. OMISSIS Scadenza: 17/11/2019	
Titolare (Nome, Cognome, Data di Nascita)	08/02/19--
Domicilio	via

Dati tratti dal PPA Udp 27/11/2019- mod. 24/06/2019	
Diagnosi	Meningioma alla testa, emiparesi dx
Ores settimanali previste	12
Obiettivi dell'assistenza	□ Disbrigo commissioni x Tutela dell'incolumità □ Preparazione del pasto □ Sostegno nella compliance ai trattamenti farmacologici X Sostegno ai familiari per l'assistenza □ Sostegno relazionale □ Potenziamento capacità residue X Cura dell'igiene e dell'aspetto □ Altro_____

Dati tratti dal PPA Udp 27/11/2019- mod. 24/06/2019	
Autonomie (Scala BADL; Scala IADL)	□ Livello di autonomia nelle attività di base della vita quotidiana: 0% paziente allettata, richiede assistente per igiene, vestizione, spostamenti, alimentazione via PEG gestita dalla figlia. □ Livello di autonomia nelle attività strumentali della vita quotidiana: 0% dipendente in ogni attività strumentale, necessita di assistenza per spostamenti fuori casa.
Indice di Rischio per l'assistenza (Scala BRASS) Somministrata il 17.11.19	□ Basso: non sono previste azioni. X Medio: grado di rischio inalterato, dovuto al gravoso carico assistenziale in capo al marito convivente e alla figlia □ Alto si prevede la pianificazione di azioni per trattare il rischio

Attività di monitoraggio e verifiche in itinere	
Valutazione Qualitativa	Data ultima rilevazione: 11.11.19 Rilevazione con: Questionario di gradimento (27.01.19) Visita domiciliare (14/06/2019) Contatto telefonico (11.11.19) Esito: POSITIVO gradimento del servizio, buona distribuzione oraria. I familiari a dispetto del passato accettano le sostituzioni programmate sebbene si mostrano frequentemente critici rispetto al personale e agli orari delle sostituzioni.
Valutazione Quantitativa	In considerazione della modifica del PPA 24/06/2019 dovuta a significativo peggioramento della cliente si fornisce valutazione quantitativa delle ore di servizio diversificando il periodo novembre-gennaio 2019 e da febbraio a novembre 2019 (a seguito dell'allettamento della cliente) GRAFICO ISTOGRAMMA Come si può dedurre confrontando i due grafici, attualmente il servizio si incentra maggiormente sul fornire assistenza per l'igiene personale quotidiana. Durante gli accessi, laddove il tempo lo permetta, la famiglia richiede di frequente l'aiuto in mansioni domestiche..

Lunedì	8.45-9.45/15.00-17.00
Martedì	8.45-9.45/15.00-17.00 MISURA B1*
Mercoledì	8.45-9.45/15.00-17.00
Giovedì	8.45-9.45/15.00-17.00 MISURA B1*
Venerdì	8.45-9.45/15.00-17.00
Sabato	8.45-9.45

*Da 1 ottobre 2019

Stato dell'intervento
Nel corso dell'annualità di servizio si è assistito a un repentino peggioramento delle condizioni della cliente in prossimità dell'inizio dell'anno 2019. Agli inizi del mese di febbraio la cliente presenta maggiore confusione e non riesce più a deambulare. Il giorno 04.02.2019 viene ricoverata. Dimessa sul finire del mese viene realizzata una visita domiciliare il giorno 18.02.2019 per valutare le condizioni. La cliente appare in forte stato di agitazione, allettata e incontinente. La figlia --- e il marito riferiscono di avere grosse difficoltà nell'assisterla essendo oppositiva e inappetente; riferiscono proposta da parte di MMG di iniziare terapia farmacologica: inizialmente rifiutano somministrazione per poi, via via, acconsentire. L'intervento, in quella fase, verrà riorganizzato garantendo supporto su due mattine a settimana e mantenendo i tre accessi pomeridiani. Il marito della cliente è molto provato e vede ancora nel servizio un supporto perlopiù legato all'aiuto domestico e come sollievo dal compito di cura (solo dal mese di marzo accetterà di distribuire su tutta la settimana gli accessi mattutini per garantire igiene quotidiana alla cliente). In quel periodo viene inoltrata la domanda per RSA su sollecitazioni dei Servizi. I familiari si mostrano più presenti ma poco collaboranti sulle indicazioni fornite (rifiutano acquisto telino alto-scorrimento, il marito fatica a fornire supporto alle operatrici e tende ad uscire di casa appena possibile). Viene esplicitato alla famiglia che durante le manovre di mobilizzazione in caso di bisogno i familiari devono fornire aiuto all'operatrice. Nel mese di aprile la cliente perde lo stimolo alla deglutizione, la famiglia acconsente alla nutrizione via PEG. Fin da subito si chiarisce ai familiari che la nutrizione via PEG non può essere realizzata dal personale SAD pertanto se ne occuperà in toto la figlia (con supervisione settimanale dell'IP ADI). La situazione nei mesi a venire si stabilizza. In alcune occasioni è necessario l'intervento dei sanitari poiché la cliente si strappa la PEG (più volte è stata data indicazione ai familiari di applicare una fascia protettiva, senza successo). La cliente appare maggiormente collaborante ma presenta ancora episodi di agitazione; mantiene ancora il canale comunicativo ma è disorientata in tutte le sfere cognitive. Dal mese di ottobre la famiglia è beneficiaria di voucher assistenziale misura B1 che ha permesso di garantire supporto nei pomeriggi al momento scoperti *(vedi specchietto distribuzione orario).* Nel mese di novembre la cliente inizia anche ad essere idratata totalmente via PEG. Di recente il marito ----- segnala maggior agitazione notturna di ----, riferendo però di non garantire assistenza poiché ha il sonno pesante.
Giudizio sullo stato dell'intervento
L'intervento fornisce un valido supporto per garantire adeguata igiene personale quotidiana alla cliente durante la fascia del mattino (dove è sempre più indispensabile la presenza di un familiare nelle manovre di mobilizzazione) e per garantire ore di sollievo al caregiver durante i pomeriggi.

Si segnala tuttavia, il forte carico assistenziale percepito dal marito e dalla figlia e una preoccupazione crescente per il momento notturno.
STRATEGIE PROPOSTE
Allo stato attuale si valuta positivamente l'accettazione da parte dei familiari di un maggiore supporto assistenziale; tuttavia, viste le crescenti necessità sanitarie della cliente e la precaria tenuta familiare, si richiede di procedere ad un monitoraggio periodico (quindicinale) con il servizio scrivente al fine di valutare differenti soluzioni assistenziali.

L'assistente Sociale SAD
OMISSIS

SSTS5bis

CARTA INTESTATA DEL SERVIZIO

Spett.le COMUNITÀ MONTANA OMISSIS
Via OMISSIS

Alla c.a Dott.ssa OMISSIS
Responsabile Ufficio di Piano
tramite pec
all'A.S. referente della pratica OMISSIS

Prot. OMISSIS
OMISSIS, OMISSIS

OGGETTO: RESTITUZIONE VALUTAZIONE ALL'ATTIVAZIONE VOUCHER N. OMISSIS
Si rende noto al Servizio l'esito della visita domiciliare realizzata in data OMISSIS dall'A.S. Sad per l'attivazione di un servizio di assistenza domiciliare a favore del signor OMISSIS.

Si coglie l'occasione per porgere distinti saluti.

Il Responsabile di Area

--- interruzione di pagina---

In data OMISSIS si realizza visita al domicilio del signor OMISSIS sita in Via OMISSIS n, OMISSIS.

Note sulle condizioni abitative
L'appartamento è sito al secondo piano di uno stabile di proprietà del cliente raggiungibile tramite una serie di scale e corridoi.
Lo spazio abitativo si limita a una piccola cucina, camera da letto attigua e un bagno.
Ciò che accomuna i vari locali è la presenza massiccia di immagini sacre, biglietti, scritte su muri e mobili con riferimenti religiosi. Di fronte alla cucina è presente una stanza chiusa da lucchetto che il cliente afferma essere di totale uso della moglie.
La cucina appare come uno spazio angusto composto da una serie di mobili, un frigorifero recente, fornelli, lavabo e tavolo da pranzo.
Di fianco al lavandino di cucina è presente un wc collegato alle tubature di casa coperto da un telo.
In generale, l'ambiente è organizzato ma la pulizia è sommaria.
Il bagno si trova dall'altra parte dell'abitazione e raggiungibile tramite dei gradini. Lo spazio è stretto ed è composto da un lavandino, wc, vasca da bagno e boiler a legno. L'ambiente non appare in buone condizioni igieniche.

Conoscenza del cliente
Il cliente, conosciuto precedentemente dal servizio, appare cordiale nei confronti dell'operatrice e si offre di far visitare l'abitazione.
Si mostra disponibile a fornire ogni informazione utile all'attivazione del servizio anche se la tendenza a divagare, contraddirsi e all'essere prolisso rende la conversazione molto impegnativa.
In merito alla moglie, riferisce che la signora passa l'intera giornata in un altro appartamento accedendo agli spazi comuni solo per la colazione e per dormire.

Diagnosi riferita dal cliente:
diabete, polineuropatia diabetica, problemi alla tiroide, gastroresecato, pancreatite cronica, diarrea cronica, artrosi generalizzata, grave osteoporosi, pregresso carcinoma glande, cataratta, cheratosi, onicomicosi.

Valutazione del grado di indipendenza:
Attività di base della vita quotidiana SCALA BADL:83%

Igiene e personale
Il signor OMISSIS riferisce di non utilizzare da tempo l'acqua per lavarsi, in particolare l'acqua calda gli provocherebbe fastidi alla cute. Non utilizza da anni la vasca da bagno che per sua ammissione ritiene pericolosa.
L'igiene avviene con acqua di colonia e dei panni elastici che si friziona sulla pelle. La barba è tagliata.

Si reca nella stanza da bagno per la minzione e evacuazione ma è spesso soggetto a incontinenza per la quale porta pannolone giorno/notte.

Alimentazione
A causa degli innumerevoli problemi di salute il cliente riferisce di avere delle rigide limitazioni alimentari. Necessita di pasti frequenti, alimenti e cotture specifiche. È in grado di mangiare in autonomia, fatica ad impugnare padelle e compiere azioni che richiedono una certa manualità (tagliare, grattare il formaggio). Afferma di trovare difficoltà nel lavare i piatti per via del contatto con l'acqua.
Attività strumentali della vita quotidiana (SCALA IADL): 87,5%
Il cliente è dotato di una organizzazione sistematica che lo ha portato a elaborare dei criteri pratici per la gestione dell'abitazione e degli impegni.
Il cliente è in grado di utilizzare il telefono, possiede cellulare e un elenco cartaceo dei numeri di riferimento.
Si occupa degli acquisti in autonomia. Per quanto attiene la spesa usufruisce di un servizio di consegna a domicilio realizzato dalla vicina bottega (servizio a pagamento). Sporadicamente si reca presso un ipermercato per acquistare ciò che non trova in paese.
Fa il bucato personalmente ma ammettendo grandi difficoltà. Nell'abitazione è presente una lavatrice di proprietà della moglie. OMISSIS afferma di non poterla utilizzare.
Generalmente riempie la vasca da bagno di acqua fredda lasciando in ammollo i vestiti, successivamente per mezzo di un bastone li agita. Afferma di non essere in grado di strizzare gli indumenti pertanto li stende su dei ganci a sgocciolare e infine li stende.
Per quanto attiene il lavaggio delle lenzuola, una volta al mese vengono lavate dalle figlie.
Esce dall'abitazione in autonomia, non possiede auto ma è in grado di prendere i mezzi pubblici.
Gestisce in autonomia i farmaci tramite un calendario creato da lui dove ogni giorno appunta la terapia.
Afferma di gestirla personalmente a seconda di ciò che ritiene opportuno assumere.
Maneggia le proprie finanze in modo indipendente.
Valutazione e attinenza agli obiettivi
Il cliente espone le sue titubanze rispetto al monte ore pattuito di 6 ore. Ritiene siano insufficienti e pertanto non adeguate a variare la sua situazione. Indica, tuttavia, di essere disponibile ad iniziare il servizio con accessi di 1 ora dal lunedì al sabato.

In merito agli obiettivi formulati dal PPA ricevuto in data 01/10/2018 si espongono le seguenti considerazioni e richieste:

 AIUTARE IL CLIENTE A DISBRIGARE COMMISSIONI AMMINISTRATIVE, FISCALI ED ECONOMICHE
Il cliente esprime la richiesta di essere accompagnato saltuariamente all'ipermercato nel Comune di OMISSIS.
Questo obiettivo, con il monte ore attuale, potrà essere perseguibile a patto di non occuparsi della preparazione del pasto nel giorno stabilito. Non sarà invece possibile recarsi a OMISSIS poiché zona al di fuori dall'Ambito distrettuale.

 AIUTARE IL CLIENTE AD ALIMENTARSI CON REGOLARITA' ED IN MODO ADEGUATO
Il cliente ritiene che il pasto non possa essere organizzato in una sola ora di servizio a causa delle sue problematiche di salute e le modalità di cottura dei cibi. Al fine di poter adempiere all'obiettivo, in considerazione delle rigidità poste dal cliente, si richiede copia della dieta che il cliente deve seguire.

 AIUTARE IL CLIENTE NELLA COMPLIANCE DEI TRATTAMENTI FARMACOLOGICI
Sulla scorta delle affermazioni fornite durante la visita domiciliare sarà necessario fornire all'operatrice la terapia prescritta in modo da poter monitorare la corretta assunzione.
Si rimane a disposizione per definire le modalità di attivazione dell'intervento.

L'assistente sociale SAD OMISSIS

SSTS6

CARTA INTESTATA DEL SERVIZIO

OMISSIS	ANAMNESI SOCIALE	MOD 10.29a Rev. 3 del 02/03/20

Dati anagrafici utente

Cognome: OMISSIS	Nome: OMISSIS
Comune di nascita: OMISSIS	Data nascita: OMISSIS
Sesso: M	Stato civile: CELIBE
Forma di tutela: nessuna	Tutore/ADS: no

Attuale collocazione:
Attività attuale: X nulla/pensionato □ lavoratore □ studente □ frequenza servizi per disabili
Situazione pensionistica: □ invalidità civile □ indennità di accompagnamento □ sociale □ anzianità □ reversibilità □ infortunio sul lavoro

Altro:
□ Indennità di comunicazione (sordomuto prelinguale)
x beneficia dei riconoscimenti di cui alla L. 104 (art. 3 c. 1) con riconoscimento di invalidità civile al 50%

Attuale Inserimento in servizi socio sanitari e/o socio educativi: □ SI x NO
Quale: nessun inserimento

Comune di residenza:	OMISSIS
Indirizzo residenza	OMISSIS
Domicilio (se diverso da residenza):	

Diagnosi:
RALLENTAMENTO IDETICO IN POLICROGIRIA FRONTOTEMPORALE DESTRA-EPILESSIA SECONDARIA IN TRATTAMENTO FARMACOLOGICO IN ASSENZA DI CRISI.
Se è danneggiata la parte frontale del lobo frontale, le conseguenze possono essere: Difficoltà a trattenere temporaneamente le informazioni disponibili ad essere elaborate (detta memoria di lavoro) Diminuzione della scioltezza di esecuzione. Apatia (mancanza di emozioni, interesse e preoccupazione).
Con quoziente intellettivo al limite Q.I. 87

MOTIVO DELLA RICHIESTA DI INSERIMENTO:
QUALIFICARE IL TEMPO LIBERO DI OMISSIS, LAVORANDO SULLE AUTONOMIE, LA MATURITà E DANDO UN'ALTERNATIVA AI VIDEOGAMES

COMPOSIZIONE NUCLEO FAMILIARE

Cognome e nome padre: OMISSIS
Data e luogo di nascita padre: OMISSIS
Data eventuale morte padre: OMISSIS
Situazione lavorativa: PENSIONATO

Cognome e nome madre: OMISSIS
Data e luogo di nascita madre: OMISSIS
Data eventuale morte madre: OMISSIS
Situazione lavorativa: CASALINGA

Nome e data nascita fratello/sorella: OMISSIS OMISSIS NATA NEL OMISSIS vivente: si X no □	Situazione lavorativa: OCCUPATA FULL TIME – professione sanitaria
Nome e data nascita fratello/sorella: OMISSIS, OMISSIS vivente: si □ no □	Situazione lavorativa: DISOCCUPATO

Note sul nucleo familiare:
OMISSIS vive con la mamma nello stesso stabile degli zii paterni, che sono molto presenti e si prendono cura di lui e della signora OMISSIS, paziente psichiatrica (non ci forniscono documentazione).
Il sig. Maurizio risulta ancora residente con OMISSIS e la madre, ma di fatto è domiciliato in un'altra casa con una nuova compagna. Il rapporto con il padre è ambivalente, lui è poco presente ed è difficilmente reperibile (anche solo per firma di documenti).
La zia paterna, OMISSIS, lavorava in Comune a OMISSIS negli uffici amministrativi e da qualche mese è in pensione.
Zia OMISSIS è molto amorevole ed affettuosa nei confronti di OMISSIS.
Altri conviventi in famiglia: no
Scolarizzazione:
□ nessuna scolarizzazione
□ asilo nido
□ scuola materna (□ con insegnante di sostegno □ senza insegnante di sostegno)
X scuola elementare (xcon insegnante di sostegno + educatore □ senza insegnante di sostegno)
x scuola media inferiore (x con insegnante di sostegno □ senza insegnante di sostegno)
X scuola media superiore (X con insegnante di sostegno □ senza insegnante di sostegno)
□ scuola universitaria (□ non conclusa □ diploma di laurea)
□ non nota
□ altro: _____

Esperienze extra-scolastice:
□ nessuna
□ CSE/CDD
□ SFA
X tirocinio lavorativo: DURANTE LA SCUOLA SCUPERIORE PRESSO SOLIDARIETÀ E LAVORO/ CAMPO ESTIVO CON IL PIME DI BUSTO
□ lavoro
□ altro:

Percorso clinico e riabilitativo
Dall'età di tre anni convulsioni febbrili e ritardo psicomotorio. Epilessia focale secondaria sintomatica con stato cognitivo limite. Epilessia ben compensata dalla terapia farmacologia assunta. Policromia fronto-temporale destra.
In carico al OMISSIS dalle prime crisi epilettiche e continua i controlli annuali.
È stato valutato per visita neurologica nel 2007 dalla OMISSIS di OMISSIS (dottoressa OMISSIS – neuropsichiatra infantile) in vista del compimento dei 18 anni e la rivalutazione dell'invalidità civile. ASSUME DEPAKIN 2 VOLTE AL GIORNO.

Storia Pregressa:
OMISSIS ha frequentato regolarmente la scuola fino alla terza superiore (con insegnante di sostegno), ma a seguito di atti di bullismo ha deciso di abbandonare la scuola, la famiglia vedendolo molto sofferente ha assecondato la sua decisione.
Da allora non ha alcuna occupazione durante la giornata.
Nel periodo 2013-2014 ha effettuato valutazione presso il SIL di OMISSIS e l'area fragilità. La richiesta di OMISSIS, fortemente supportata dai suoi familiari era sempre stata quella di inserimento lavorativo.
Da relazione di dimissione datata 8 gennaio 2014 del Servizio di inserimento lavorativo emerge:
"Il sig. OMISSIS ha partecipato con costanza al percorso di osservazione in situazione svoltosi nel mese di ottobre 2013, raggiungendo le sedi degli incontri sempre accompagnato e non sempre con puntualità. Sono emerse difficoltà di esecuzione anche su lavori molto semplici di assemblaggio e confezionamento, necessità di supporto nella fase organizzativa del lavoro, lentezza esecutiva, difficoltà nel chiedere e scarsa produttività.
Tali aspetti non sono migliorati con la pratica e con l'affiancamento degli operatori.
Ad oggi OMISSIS non possiede una propria idea di lavoro e manca di molte delle autonomie necessarie ad ipotizzare un percorso lavorativo.
Si ritiene tuttavia opportuno che il servizio segnalante definisca un progetto alternativo a quello lavorativo, tale da consentire a OMISSIS di sviluppare le proprie autonomie personali e relazionali e da garantirgli un impegno quotidiano".
L'area fragilità ha rilevato le difficoltà relazionali di OMISSIS, con un bisogno continuo di essere sollecitato supportato per occuparsi di sé, dei suoi desideri e dei suoi bisogni.
Viene indicata una visione a-critica e ottimistica di sé che però non corrisponde agli atteggiamenti di rinuncia giocati a livello scolastico e, più generalmente relazionale connotandosi in termini difensivi.
È stato indicato un percorso SFA e un'assistenza educativa domiciliare.

Dopo la dimissione dall'area fragilità non è più stato in carico a nessun servizio specialistico e la famiglia si è rivolta ai servizi sociali per l'inserimento in centro diurno nel 2016. Dove è rimasto in lista d'attesa fino ad oggi.

Situazione attuale:
OMISSIS ad oggi vive con la madre (diagnosi psichiatrica riferita da AS OMISSIS, ma non menzionata durante il colloquio dai familiari), il nucleo genitoriale si è separato circa 15 anni fa.
Passa le sue giornate ai videogiochi: oggi "solo" otto ore. Fino a qualche mese fa giocava dalle 7,30 della mattina alla 1 di notte circa. Non ha una rete amicale sviluppata se non le persone che incontra giocando.
Mangia in camera dove gli viene "consegnato" il pasto dalla madre e alle volte scende a riportarlo in cucina, altrimenti è la mamma (o la zia) il giorno dopo che raccoglie il piatto usato.
Il suo unico "compito" in casa è occuparsi del cane (ma deve essere continuamente sollecitato). Riferisce, però, che gli piace molto.
Riconosce di non avere manualità e si definisce molto goffo, queste insicurezze lo portano, durante il colloquio, a sudare e ad agitarsi.
La famiglia, presente a colloquio, rispetta il ruolo di OMISSIS e non interviene, lasciando OMISSIS libero di esprimersi.
Racconta di avere un gruppo di ragazzi, circa 4, con cui chatta anche per motivi che esulano dal gioco. Ma non li ha mai frequentati dal vivo e la famiglia non li conosce.
OMISSIS è un ragazzo timido con una sfera di interessi limitati. Si descrive come "pigrone", non ama uscire e non ama far fatica. Dai familiari viene spronato raramente. Grandi difficoltà sul piano della motivazione e dell'iniziativa personale.
La relazione del suo tirocinio scolastico è positiva e OMISSIS viene descritto come un ragazzo in grado di condurre compiti e di assumere posizioni di ruolo che implichino gli obblighi di base, richieste non troppo responsabilizzanti.

Dalla relazione clinica consegnata in fase di colloquio emerge:
"…immaturità affettiva. L'eloquio spontaneo è fluente, ma caratterizzato da difficoltà a pianificare il discorso. La comprensione è conservata per ordini semplici, presenta lieve deflessione timica. Non lamenta sintomi ansiosi, ma riporta isolamento sociale. No deliri e no allucinazioni in atto.
Riposo e alimentazione regolare. Livello cognitivo globale al di sotto della norma. (QI: 71)

Valutazione psicologica:
Il profilo comportamentale e l'organizzazione psichica descritta sembrano garantire al momento, un sufficiente grado di competenze adattive, di stabilità del sè e un certo grado di tollerabilità delle esperienze negative, tali da poter avviare percorsi di autonomia personale lavorativa. In effetti, gli elementi anamnestici e i rilievi clinici documentano un sufficiente grado di auto-disciplina e nel controllo degli impulsi che certamente favoriscono l'adesione a regole in contesti ambientali extra-familiari. Sebbene si possano presentare difficoltà sul piano della motivazione e dell'iniziativa personale, OMISSIS appare in grado di condurre compiti e di assumere posizioni di ruolo che implichino obblighi di base
OMISSIS ha un bellissimo rapporto con la zia e lo zio paterni che lo seguono da quando era piccolo e sono per lui un fondamentale punto di riferimento.
Accetta di uscire con la sorella e il suo fidanzato o di aiutare lo zio nel trasloco.
Lo zio tende a spronarlo e a spingerlo a fare piccoli lavoretti, OMISSIS accetta di buon grado, ma difficilmente prende l'iniziativa.
OMISSIS chiede un inserimento FT, mentre OMISSIS, supportato dalla famiglia chiede un inserimento Part time.

RECAPITI
(Familiari, amici, persone di riferimento, AS Comune di residenza, NP, Altri servizi medici e/o specialistici…)

FAMILIARI	Md OMISSIS Zia OMISSIS Sorella OMISSIS
AS COMUNE	OMISSIS
MEDICO CURANTE	
COGNOME E NOME EVENTUALE TUTORE	
COGNOME E NOME AMMINISTRATORE DI SOSTEGNO	no

Data Compilazione a cura di OMISSIS

SSTS7

CARTA INTESTATA DEL SERVIZIO

Alla c.a.
Tribunale per i Minorenni di OMISSIS
Servizio Tutela Minori di OMISSIS

OGGETTO: RELAZIONE RIFERITA AL PERIODO DAL 01/01/2022 AL 31/03/2022 DELLA MINORE OMISSIS: DECRETO PROVVISORIO DEL TRIBUNALE PER I MINORENNI …

Nel trimestre di riferimento si è focalizzato sul percorso di OMISSIS in comunità nel creare delle strategie che le permettano di migliorare la gestione della sua quotidianità sia per quanto riguarda l'organizzazione pratica sia per la conduzione e cura dei propri spazi e di quelli comuni, favorendo una migliore convivenza con le ospiti che dividono la camera con lei.

OMISSIS ha ben presente quali siano i suoi limiti e le sue lacune, ma è riuscita, facendo leva sulle proprie risorse a crearsi una routine partendo dai piccoli gesti quotidiani come ad esempio puntarsi la sveglia, lavarsi i denti ogni mattina, preparare i vestiti anticipatamente, non indossare più volte i vestiti sporchi ecc. Questa ritualità l'ha aiutata anche nei momenti in cui si è trovata a dormire fuori dalla comunità nei quali si è confrontata con altre ragazze coetanee. Presenta ancora delle difficoltà e manca di costanza, ma, se supportata e guidata è in grado di correggersi e di essere autonoma.

OMISSIS durante le vacanze pasquali ha partecipato con la squadra di basket della quale fa parte OMISSIS ad una trasferta a OMISSIS per gareggiare in un torneo. Ha aderito da subito a questa proposta anzi l'ha voluta fortemente per la voglia e il bisogno di fare un'esperienze "da grande", normali come fanno i ragazzi della sua età. Gli adulti presenti e lei stessa riportano di una trasferta andata molto bene, nella quale l'obiettivo principale era quello di formare un gruppo più solido in modo da fortificare la squadra. Ha avuto così la possibilità di farsi conoscere, di interagire con ragazze di diversa provenienza e cultura, e ha riferito di essere uscita soddisfatta da questi giorni. Ea da sottolineare che era presente anche un'altra ospite che risiede nella nostra struttura che è più grande di lei (ora diciottenne) della quale OMISSIS ha fiducia e ammirazione, per cui, avendo lei come riferimento, è riuscita ad aprirsi maggiormente.

OMISSIS ha concluso positivamente l'anno scolastico con la promozione e con buone valutazioni. Durante l'anno scolastico ha migliorato il rendimento: è riuscita infatti a superare ed annullare le lacune che si portava dalla scuola primaria. In pochi mesi ha creato un suo metodo di studio, aiutata anche dalle indicazioni degli insegnanti, e ha sempre eseguito i lavori assegnati a casa, molto spesso in autonomia solo con una supervisione da parte degli operatori della comunità. Il blocco emotivo che condiziona fortemente le sue prestazioni si è via via dissolto, facendo emergere se stessa con le sue capacità. Non si è colmato invece il divario che la divide dai compagni di classe che lei continua a definire troppo immaturi e piccoli per lei, con i quali appunto a causa di questa diversità non ha instaurato alcun tipo di legame. Le insegnanti riportano di una ragazza che ha difficoltà a socializzare e che nei momenti di convivialità ha sempre preferito stare isolata. Confermano anche loro, il divario di esperienze e maturità tra OMISSIS e il resto della classe.

In comunità continua il buon rapporto che ha instaurato con OMISSIS (figlia maggiore della famiglia residente e sua coetanea) e rimane l'attrazione verso il gruppo delle ragazze più grandi. Si osserva, inoltre, rispetto alle relazioni precedenti, essersi colmata l'insofferenza verso i bambini presenti in struttura: OMISSIS con il tempo e la convivenza, ha creato un rapporto fraterno e protettivo con i bambini presenti e con i figli più piccoli della famiglia residente, giocando spesso con loro, stando attenta che non si mettano in pericolo, riferendo all'educatrice se litigano tra di loro e collaborando nella loro gestione quotidiana arrivando ad avere un ruolo da sorella maggiore. Questo rapporto è a volte "sporcato" da reazioni esagerate, aggressive e violente verbalmente che OMISSIS attua nei loro confronti quando ne risulta infastidita, o quando a causa loro non si possono seguire attività adeguate alla sua età, ad esempio, se non si fanno uscite sul territorio che lei ama, ma magari solo per un gelato, oppure quando è presente in struttura li gruppo scout che esegue attività più adatte ai bambini o quando ci sono gli operatori della pet therapOMISSIS: tutte attività che lei ritiene non adatte a lei. Fatica anche ad accettare l'inserimento di una nuova ospite (di un anno più piccola) dice di non essere interessata alla sua conoscenza, ma dichiara anche di sentirsi gelosa e preoccupata di eventuali mancanze di attenzioni e premure da parte degli operatori della comunità, in particolar modo dei genitori della famiglia residente, impegnati, come normale che sia, a creare un ambiente il più favorevole possi-bile all'ingresso della nuova ospite.

Nei confronti degli adulti di riferimento è volubile e cambia spesso umore; quando si sente attaccata reagisce all'impatto in modo aggressivo, provocando e alzando la voce, poi riesce a calmarsi a riflettere sull'accaduto ed è in grado di scusarsi e recuperare il rapporto. Utilizza metodi seduttivi o persuasivi per ottenere ciò che vuole arrivando ad avere comportamenti opportunistici (faccio quello che vuoi se tu mi dai...). Ea da evidenziare che il percorso di psicoterapia è di grande supporto nel farle riconoscere e gestire certi comportamenti anche quando ha momenti di chiusura, isolamento, tristezza o agiti di aggressività, durante i quali OMISSIS sta imparando a capire da cosa siano scatenati e ad avere maggior controllo.

Si stanno cercando di creare con lei delle opportunità per allargare il suo giro di conoscenze al di fuori della comunità, frequentando ambienti diversificati. Durante l'estate sarà impegnata nel mese di giugno in un campo estivo parrocchiale e nel mese di luglio in un campo basato sulle attività sportive. Parteciperà poi alle vacanze organizzate dalla comunità nel mese di agosto.

Per quanto riguarda il rapporto con la famiglia di origine, la minore ha sempre espresso il desiderio di poter incontrare la sorellina OMISSIS da sola senza il padre, dicendo che le manca molto. Il 19 maggio ha avuto questa possibilità e ne è stata molto felice e si augura che l'esperienza si possa ripete-re senza far passare troppo tempo. Della madre non vuole avere notizie e mentre prima era preoccupata della sua opinione, ora dice di non voler interagire in alcun modo con lei.

Il rapporto con il padre appare più complicato, e con diverse sfaccettature. L'opinione del genitore è importante per OMISSIS e aveva il forte desiderio di incontrarlo dopo il periodo di distacco durante il quale lui si era recato in OMISSIS, quando però l'incontro avvenuto in spazio neutro è stato per lei una grossa delusione sia per i modi in cui si è posto il genitore sia per le aspettative deluse. Il giorno 24 maggio si sono visti in spazio neutro OMISSIS, ma pur essendo entrambi preparati all'incontro è stato un susseguirsi di accuse del padre verso la figlia colpevole di aver messo tutti nei casini…l'incontro si è interrotto quasi subito con l'intervento di mediazione dell'educatrice presente e ad oggi la minore dichiara di non aver nessuna intenzione di rincontrare il padre.

Alla luce delle osservazioni riportate riteniamo importante il proseguimento del percorso psicologico rivelatosi un supporto molto utile per favorire anche gli interventi educativi in comunità e il rispettare la volontà della minore nei confronti degli incontri protetti. Si ritiene importante continuare il suo percorso educativo in comunità, aiutandola nella sua quotidianità e facendole vivere delle esperienze di socialità adeguate alla sua età, supportandola e accompagnandola nel perseguire gli obiettivi del PEI.

Disponibili a eventuali chiarimenti e/o approfondimenti, si porgono cordiali saluti

Per l'équipe educativa
Educatrice Dott.sa OMISSIS

Responsabile della Comunità OMISSIS
e per la famiglia residente
Dott.sa OMISSIS