



Politiche e servizi sociali

ASSISTENTI SOCIALI ALLA RIBALTA

Raccontare e raccontarsi

a cura di Catia Piantoni,
Mariella Mugnai, Massimo Lacentra

FrancoAngeli

I lettori che desiderano informarsi sui libri e le riviste da noi pubblicati possono consultare il nostro sito Internet: www.francoangeli.it e iscriversi nella home page al servizio "Informatemi" per ricevere via e.mail le segnalazioni delle novità.

ASSISTENTI SOCIALI ALLA RIBALTA

Raccontare e raccontarsi

a cura di Catia Piantoni,
Mariella Mugnai, Massimo Lacentra

FrancoAngeli

La realizzazione del volume è stata promossa dal



GRUPPO SEGESTA
ASSISTENZA E SANITÀ

Immagine di copertina: Elena Troubetzkoy

Progetto grafico di *Elena Pellegrini*

Copyright © 2010 by FrancoAngeli s.r.l., Milano, Italy.

L'opera, comprese tutte le sue parti, è tutelata dalla legge sul diritto d'autore. L'Utente nel momento in cui effettua il download dell'opera accetta tutte le condizioni della licenza d'uso dell'opera previste e comunicate sul sito www.francoangeli.it.

A mamma Rosi che, con forza e tenacia, trova sempre spiragli di luce.

Catia

A Silvia e Paolo.

Mariella

A Tania e Salvatore, con stima e affetto.

Massimo

Indice

Premessa	pag. 13
Ringraziamenti	» 15
Prefazione	
di <i>Carla Gaddi</i>	» 17
1. La voglia di “vivere nonostante”	» 33
Introduzione	
di <i>Beatrice Longoni</i>	» 33
Portami a ballare	» 37
L’unione fa la forza	» 39
Coinquilini solidali	» 40
Rosa la ventosa	» 41
Pippo e Clementina	» 42
Il dono piú grande	» 44
Occhi di bambino	» 45
Un colpo di fulmine	» 47
A Mor, ovunque egli sia	» 48
Ciro e i suoi fratelli	» 51
L’arte del ventaglio	» 53
Carcere o comunità	» 55
Le esperienze che ti rendono piú forte	» 58
La speranza è l’ultima a morire	» 60
Quando il servizio funziona	» 61
Ritrovare casa e famiglia	» 63
Soffrire “bene”	» 65

2. Una luce di speranza	pag. 67
Introduzione	
di <i>Giovanna Lorini</i>	» 67
I due angeli custodi	» 68
La macchina della felicità	» 70
Stramilena	» 72
Il male oscuro	» 73
Dalla rete telefonica alla rete dei servizi	» 74
La gioia di donare un sorriso	» 75
Storia di Cinzia	» 76
Sola	» 77
Il suono del silenzio	» 78
Una (mancata) strage	» 79
Mi credevo intelligente	» 80
Il violino spezzato	» 84
Italian dream	» 85
Poche righe	» 89
Il coraggio di Augusta	» 89
I bicchieri di cristallo	» 90
3. Bella comunque. una professione possibile	» 93
Introduzione	
di <i>Manuela Fumagalli</i>	» 93
La speranza	» 96
Quello era mio padre	» 98
L'importanza del racconto	» 99
Il volano inceppato	» 100
Fragile tensione	» 102
Mario e Gina	» 103
Le indifferenze quotidiane	» 104
Grasso non è bello	» 105
Vera	» 107
Il dolore di Ambeta	» 110
I diritti dei rom	» 113
L'infanzia rubata	» 115

Un lavoro duro	pag. 117
Il ramo di Ivonne	» 118
Anna, Mario, Angelica	» 120
Disgregazione familiare	» 122
4. Rispetto per i valori e le scelte altrui	» 125
Introduzione	
di <i>Manuela Cavedagna</i>	» 125
Onore alla patria	» 128
Un mondo sotto controllo	» 129
Il primo paziente	» 131
Il mio essere assistente sociale	» 133
La casa	» 134
L'amore della mamma	» 135
Non voglio andare in casa di riposo!	» 137
Non voglio lasciare la casa di riposo!	» 138
Donato tifoso scatenato	» 139
Buonanotte	» 140
Vecchio e imprevedibile	» 141
Quattro telefonate e un funerale	» 142
Si chiamava Filippo	» 143
Per il bene di Marco	» 144
Quando è solo la tristezza a fare compagnia	» 145
Ladri di carrozzelle	» 147
5. Tristezza	» 149
Introduzione	
di <i>Mara Canciani</i>	» 149
Angela e Umberto	» 155
Storia di Serafino	» 159
Il senso della vita	» 160
Dare o avere	» 162
Chi semina vento	» 163
La linfa vitale	» 164
In punta di piedi	» 167

Abbandonati	pag. 168
Morire di solitudine	» 169
Un uomo dimenticato	» 171
Una questione di cuore	» 172
Sex-antenni	» 173
Incidente a luci rosse	» 174
Un ragazzo di nome Rocco	» 175
Inferno, Italia	» 176
Storia di Franco	» 178
Storia di Nando	» 178
6. Rabbia, ribellione, denuncia, dolore	» 181
Introduzione	
di <i>Antonella Bregantin</i>	» 181
Il volto peggiore della nostra società	» 184
Due signore “per bene”	» 185
Storie di truffa	» 186
Da ladri a utenti	» 187
Nelle mani di una maga	» 189
Una vita insieme	» 190
Il desiderio	» 193
Perdere il papà	» 195
Scrutando le stelle nel cielo	» 196
I miei genitori	» 197
Giuseppe	» 198
Una storia di ordinaria povertà	» 199
Piccoli fantasmi	» 200
Piccola anima	» 201
Lilian	» 202
7. Come cambiare?	» 205
Introduzione	
di <i>Catia Piantoni</i>	» 205
Le case dei fantasmi	» 208
Gli anziani e la depressione	» 208

Morire soli	pag. 209
La sindrome di Diogene	» 210
Essere anziani oggi	» 212
Antonio	» 213
I limiti dei servizi sociali	» 215
Il diritto all'assistenza	» 216
Invisibili	» 217
Un quartiere dai due volti	» 219
(Omo)logato	» 220
Matti da (s)legare	» 221
Velo e non vedo	» 223
Diversamente bambino	» 224
Siero (e penso) positivo	» 225
Alcolisti e minorenni	» 227
Postfazione	
di <i>Renata Ghisalberti</i>	» 229
Bibliografia	» 233

Premessa

L'idea di questo libro è nata in un contesto che si configura come vera e propria comunità della memoria, quella degli anziani ospiti di alcune residenze che raccontano le proprie storie di vita e quella dei giovani operatori che li ascoltano e li aiutano. Qui il metodo autobiografico, coniugato secondo il principio della "reciprocità", si è rivelato un percorso dinamico e terapeutico al contempo: memorie partecipate, condivise, che hanno suscitato emozioni, che hanno prodotto "cura" non solo per chi raccontava ma anche per chi ascoltava che, a sua volta, era stimolato a ricordare; memorie che hanno prodotto relazioni, conoscenza, costruito identità e significati, memorie profondamente educative con effetti "circolari".

La realizzazione che qui presentiamo è frutto di un lavoro d'équipe durato oltre due anni, coniugando competenze diverse in un progetto comune: quello di dare voce agli assistenti sociali, uomini e donne che sono figure chiave della "relazione d'aiuto", sia come depositari di una casistica vastissima e rappresentativa di esperienze di vita, sia come testimoni di un'evoluzione/involuzione sociale strettamente legata allo sviluppo urbano degli ultimi 10-15 anni.

Autori ne sono tutti gli assistenti sociali che, nella garanzia di un assoluto anonimato, hanno provato a ricordare e raccontarsi: prima timidamente, quasi faticosamente, poi sempre più coinvolti nell'esperienza liberatoria dell'abbandono alle emozioni. "Perché di emozioni è intriso ogni racconto che compone questa raccolta di voci: – commenta Lorella Pantano – storie vere di persone vere, narrazione di sentimenti forti e anche estremi ma segno e sintomo di grande coinvolgimento, di passione per una professione di frontiera, fatta di tante difficoltà e molte sconfitte. Ma anche arricchita da tante piccole soddisfazioni che il lettore assapora, pur avvicinandosi a realtà molto crude".

C'è qualche piccola eccezione, qualche piccolo sgarro all'omogeneità: due o tre racconti non sono riferiti a esperienze di assistenti sociali ma a quelle di operatori del sociale che lavorano quotidianamente fianco a fianco con loro. Non ce la siamo sentita di eliminarli. Ascoltare anche loro ci è parso confermare il principio che questo lavoro dia il meglio di sé quando si apre alla rete, alla collaborazione con tutti i professionisti dell'aiuto.

Ringraziamenti

Stabilire il contatto, coinvolgere, ascoltare, trascrivere: grazie al paziente e appassionato lavoro di scouting di *Massimo Lacentra* tantissime voci hanno partecipato al coro.

Voci, sì, perché gli autori il più delle volte hanno raccontato al microfono “di esperienze rimaste dentro di noi per sempre e che per anni erano sembrate confondersi nella memoria fino a dissolversi. Poi ecco che improvvisamente riemergono nella mente con tutti i dettagli, ogni sfumatura riprende il posto che aveva in quello che sembrava un vecchio quadro dimenticato e si viene riportati indietro nel tempo. Sono storie così toccanti che lasciano tracce indelebili nella quotidianità di tutti noi che le abbiamo vissute come fosse stato solo ieri e continuano a parlarci [...]. Dolore e malattia sono qualche cosa a cui non ci si abitua mai, nemmeno quando si lavora per anni in un ospedale. Vedere spesso la malattia e la morte non immunizza al dolore, semmai ti allerta, ti tiene in guardia come un piccolo puntello acuminato che ti richiama sempre alla debolezza dell'essere umano, alla fragilità dell'esistenza”.

Con queste sue parole *Lorella Pantano** “dipinge” di poesia e impegno etico l'impianto del libro che, insieme ai colleghi *Livia Corsi*** e *Francesco Lota-no****, ha contribuito a progettare e delineare con costanza e passione.

* Assistente sociale, Ospedale San Gerardo di Monza.

** Assistente sociale, Ospedale Sacco di Milano.

*** Assistente sociale, Ospedale Policlinico di Milano.

Prefazione

di *Carla Gaddi*

Le storie che incontriamo in questo libro hanno una caratteristica peculiare: da un lato ci mettono in relazione con segmenti, con squarci di vita di persone diverse per età e fisionomia socio-culturale, che hanno in comune l'essere entrate in contatto, quasi sempre in modo sovra-determinato, con servizi sociali sul territorio o in ospedale, perché il percorso/progetto di vita si è alterato, spezzato o interrotto per svariate ragioni; dall'altro ci consentono di intravedere strategie di intervento, ipotesi, dubbi: insomma la rielaborazione che ogni vicenda ha mosso nella pratica e nella mente degli operatori.

Ricordare, trascrivere, mettere a disposizione tracce di esperienze apre la possibilità di rileggere e di rileggersi, mettendo a fuoco la pluralità e varietà dei modi con cui la relazione professionale ha interrogato e trasformato lo stile del vedere, dell'ascoltare e del sentire, promuovendo riflessioni sul ruolo, sul senso dell'agire quotidiano, attivando emozioni e ricordi.

Si tratta di brevi racconti che non scaturiscono da un disegno di ricerca preordinato, né dalla selezione di un campione estratto dalla casistica: si configurano piuttosto come tracce insature da riordinare in una trama riflessiva, flessibile e aperta, lontana da suggestioni interpretative e dal tentativo di individuare nessi rigidi di natura causale/sequenziale. Evocano anche con immediatezza il principio di partecipazione che definisce la natura, la qualità sociale dell'identità quale prodotto di dinamiche di interconnessioni e di relazioni: "un oggetto o un individuo possono essere una cosa e al contempo molte altre, in un gioco di identità legate alla rappresentazione, il cui linguaggio si basa su associazioni affettive, implicite e indirette, e su immagini" (Emiliani e Molinari, 1995).

Allora riveste particolare significato il punto di vista, il vertice della narrazione, così distante dal linguaggio della cronaca dove talvolta vanno a cadere e a disperdersi gli esiti drammatici di talune biografie, o dalla penosa *messa in*

* Psicologa psicoterapeuta: ha svolto attività cliniche, organizzativo-gestionali e di controllo nel contesto sociosanitario pubblico di Milano. La ricerca, la formazione e la consulenza sui modelli integrati per la presa in carico delle alte complessità clinico assistenziali nel territorio e nelle strutture residenziali caratterizzano in continuità l'impegno professionale.

scena di eventi e di storie di vita complicate, che appunto nella spettacolarizzazione perdono identità e dignità. La visione è troppo lontana, separa ed esclude processi positivi di identificazione o troppo vicina, intrusiva, mette in disordine e altera il senso, in ogni caso un muro che in modo illusorio protegge e divide, noi e loro, che viviamo in mondi distinti, destinati a non confondersi e a non incontrarsi mai, l'illusione/mito della sicurezza alimentata e sovra-alimentata anche, e forse proprio per questo, in una fase della storia dove tutti i confini sono diventati friabili e provvisori, così come le biografie individuali.

Comunque uno *sguardo da nessun luogo* (Nagel, 1986), impersonale e oggettivizzante, che restituisce una visione opaca e sfocata del mondo, non lo interroga; per capire serve anche e inscindibilmente un punto di vista soggettivo che animi le esperienze rendendole pensabili e degne di rispetto, la virtù che nel tempo remoto e sempre attuale del mito Zeus ha regalato agli uomini, a tutti gli uomini, insieme alla giustizia perché potessero costruire una polis, dove riuscire a convivere senza distruggersi "perché costituissero il fondamento dell'ordine della città e un legame unificante di amicizia" (Platone, *Protagora*, ed. 1994).

In modo sottile, non dichiarato, implicito, il rispetto costituisce una delle trame del sottotesto: *proprio perché mi guarda l'altro mi riguarda*; traspare da ogni storia, da ogni resoconto: proporsi come voce narrante restaura i tratti, dà volto, spessore, riconoscibilità a sé e ai molti soggetti che abitano i territori della fragilità, della precarietà, della cronicità (Lèvinas, 1998).

La fisionomia dei soggetti presi in carico dai servizi sociali è ampiamente nota: pur tuttavia, se ci si allontana da uno schematismo che comprimendo gli individui in categorie (gli anziani non autosufficienti, i malati di Hiv, i minori a rischio) appanna la comprensione di processi e di percorsi soggettivi, è possibile cogliere la pluralità dei modi, delle risposte, della ricerca di senso che ogni esperienza umana contiene anche quando risulti affievolita l'impronta e meno incisiva la testimonianza di sé. Il rischio della rimozione del volto è stato ben evidenziato da Bauman, così come la progressiva contrazione dei legami affettivi e degli ancoraggi nelle reti familiari e comunitarie che espone una numerosità di persone, più elevata di quanto fosse riscontrabile in un passato anche recente, ad affrontare le fasi o i momenti critici dell'esistenza senza il supporto di legami e interlocuzioni significative.

Povertà relazionale, che si somma spesso sfavorevolmente a compromesse condizioni socio-economiche, persone isolate e sole, a prescindere dall'età e dalle ragioni che hanno interrotto e alterato la storia di vita: il consumo problematico di sostanze, l'aver contratto un'infezione che ancora oggi stigmatizza e separa, la perdita del coniuge, la compromissione improvvisa o progressiva dell'autosufficienza. Eventi o processi che interrompono l'appartenenza, che determinano la necessità di trovare altre case, altri modi dell'abitare; così sullo sfondo vediamo in controluce comunità, centri diurni, residenze sanitarie per anziani, centri servizi per anziani, *hospice* e soprattutto scorgiamo

l'intenso, affannato e affannoso lavoro di costruzione di percorsi dell'operatore sociale che appunto cerca la casa nuova, un possibile nuovo radicamento, tenta di costruire o ricostruire legami spezzati o interrotti, a partire dalla relazione che cerca di stabilire con ogni nuovo utente. Ma perché proprio Achille, Serena, Bianca... tornano a vivere e a proporsi nella mente e nel racconto di quell'assistente sociale? Escono fuori dalle relazioni di servizio, dagli archivi, dalle cartelle che ne custodiscono la storia? Possiamo solo avanzare delle ipotesi: hanno toccato una corda sensibile, mosso identificazioni, scatenato sentimenti intensi di sconfitta oppure acceso speranze. In ogni caso hanno trovato un varco: "La rete aveva solo un buco, e tu proprio da lì? Non c'è fine al mio stupore, al mio tacerlo: ascolta come mi batte forte il tuo cuore" (Szyborska, 2009) e si sono fatti largo fino a occupare uno spazio proprio, stabile: "Ogni giorno... nome, cognome, stato civile, professione, reparto, diagnosi... / Dati sempre diversi, mai uno uguale all'altro / davanti a me che raccolgo i dati però c'è sempre lo stesso viso. / Ma se oltre i dati, le risposte verbali, colgo anche il 'non detto' / Quel viso sempre uguale trova il suo spazio, lo spazio del potersi raccontare, / lo spazio del farsi ascoltare e allora succede 'qualcosa'... / quei visi di donna sempre uguali come fiore di loto / si aprono in una moltitudine di petali-storie meravigliosi e unici".

Le identità dei singoli e della loro interazione sono messe in salvo, raccolte dalla mente dell'operatore che conoscendo, riconoscendo i propri interlocutori, svolge una funzione di rispecchiamento che almeno in prospettiva alimenta per entrambi appartenenza e dignità. Ma la memoria "non è di forma geometrica, la memoria non la puoi raffigurare con un bel disegnino geometrico, lei prende la forma che le pare secondo il momento, secondo il tempo, secondo chissà cosa" (Tabucchi, 2009) afferma l'anziano e compromesso protagonista di un bel racconto di Antonio Tabucchi, che rappresenta in modo paradigmatico la fragilità e l'interdipendenza del funzionamento mnestico, che si attiva, a prescindere dall'età e dalle condizioni di salute, in risposta a emozioni, elementi e fattori che parlano solo all'individualità di ciascuno.

Qualche indizio riusciamo a rintracciarlo ponendoci in ascolto del testo e del sottotesto di alcune testimonianze, solo in qualche caso il riferimento è esplicito.

Trovano uno spazio stabile, diventano un *petalo* unico gli incontri che hanno segnato l'avvio dell'attività lavorativa, la prima volta che ha intimorito ed emozionato: "ero stata letteralmente catapultata nel modo dei minori da un giorno all'altro [...] in quel periodo più che mai ho imparato l'enorme potere delle parole e quindi la loro importanza [...] il mio primo incarico fu comunque formulare un progetto per il rientro di Marco dalla comunità alla sua famiglia", una responsabilità pesante che scatena ansia, sentimenti di inadeguatezza, paura di sbagliare. Forse per questo il progetto viene scritto fuori orario di lavoro, a casa in tarda serata, come se fosse indispensabile allontanarsi, prendere le distanze dall'ufficio – così simbolicamente carico di elementi normativi e prescrittivi,