



ORDINE
ASSISTENTI
SOCIALI

Consiglio Regionale
della Lombardia



COVID 19



**Un anno è
passato.....**

**Incontri, riflessioni, pensieri
Come la professione si è confrontata in un momento difficile e
complesso**

A cura del gruppo tutela minori e famiglia del CROAS Lombardia

Anno 2020/2021 – Consigliatura 2017/2021

Appunti di un percorso..... (a cura di M. Carbone)

Ognuno di noi, nel precedente anno (non sembra ma è già passato un anno), ha dovuto fare i conti, e deve continuare a farli, con il periodo di profonda crisi che ha investito sia i servizi sia le persone che a questi si rivolgono. Un periodo che ha spinto molti a cercare di esprimere, in qualche modo, quanto la paura di non farcela, spesso vissuta in solitudine, il timore di non uscirne fuori e di non trovare a breve una soluzione, abbia soffocato l'idea stessa di futuro.

Questo pensiero ha spinto il gruppo tutela minori e famiglia, dell'Ordine professionale della Lombardia, ad approfondire i vari aspetti che stavano emergendo, per capire se e come era possibile essere di supporto ai professionisti sia del sociale che del sanitario. Professionisti che, soprattutto in questa Regione, stavano fronteggiando enormi problemi, a volte "armati" solo della propria responsabilità e disponibilità professionale.

Gli elementi che man mano sono emersi, hanno accompagnato e sottolineato la riflessione che, come gruppo, abbiamo sentito l'esigenza di portare avanti, attraverso la stesura di alcuni documenti che ci è sembrato utile restituire alla comunità professionale.

Mai come in questo periodo è stata sentita da molti l'esigenza di capire e di valutare tutte le connessioni, attraverso la scrittura di articoli, libri e la raccolta di testimonianze. L'obiettivo era quello di esaminare quanto stava accadendo sotto i diversi aspetti, a partire dalle specifiche competenze di ognuno.

Le prime riflessioni che man mano sono state fatte hanno riguardato la ricchezza (pur nella ristrettezza degli strumenti a disposizione) di sperimentazioni sui diversi modi di comunicare con le persone e fra le persone, riflettendo:

- ✚ su come l'assistente sociale potesse garantire i suoi interventi e quali, in assenza di un lavoro in presenza non più garantito in molti territori e servizi;
- ✚ in che modo ovviare all'impossibilità di utilizzare strumenti (quali ad es. le visite domiciliari) necessari per osservare e capire le dinamiche relazionali all'interno dei nuclei seguiti;
- ✚ come costruire relazioni a partire da altri presupposti, in breve come garantire tutta l'attività di sostegno necessaria alle persone, specie quelle più fragili, per vedere sostenuti e realizzati i propri diritti.

Non è stato semplice, agli operatori è stata richiesta una buona dose di disponibilità a mettersi in gioco in modo diverso, a rivedere la propria azione professionale, a capire quale cambiamento veniva richiesto ed attraverso quali strumenti. Queste riflessioni, una volta avviate, non hanno potuto certo essere interrotte.

È subito apparso chiaro quanto fosse necessario capire quali aspetti del proprio agire professionale andavano mantenuti e quali potevano, invece, essere modificati. Soprattutto come ci si doveva attrezzare per affrontare momenti così complessi, i cui effetti, purtroppo, continueranno a farsi sentire ancora a lungo, creando nuove e più gravi fragilità e contribuendo ad aggravare quelle già conosciute e seguite.

Tutto questo ha spinto, e spinge, i diversi professionisti a riflettere in che modo può essere esercitata oggi la tutela dei soggetti più fragili (ivi compresi i bambini/adolescenti), alla luce dei diversi cambiamenti in atto rispetto al ruolo dei servizi (sociali, sanitari, educativi, giuridici) ma anche delle normative, delle prassi e delle procedure.

Nel valutare su come riuscire ad esprimere questa complessità, si è pensato quale taglio queste riflessioni dovessero avere. Se da un lato prevaleva l'esigenza di "fissare" il pensiero sulla professione e su quegli aspetti metodologici/deontologici che hanno caratterizzato il lavoro in questo periodo, dall'altro si sentiva il bisogno, più volte esplicitato dai colleghi, di far parlare le emozioni: la solitudine provata, la paura del contagio, il timore di non farcela. Sentimenti che sottolineavano la fragilità dei diversi professionisti, non solo quindi gli assistenti sociali, a fronte di qualcosa di sconosciuto e non più governabile ricorrendo all'utilizzo di modalità già conosciute, e quindi facilmente ripetibili in quanto ampiamente sperimentate.

La sostituzione del noto con l'ignoto mai come in questo momento ha preso il sopravvento, rischiando di travolgere tutti: famiglie/ragazzi e professionisti.

Proprio la necessità di riconoscere, e nominare, questa paura e criticità è sembrata un modo per recuperare la capacità di governare la situazione, di riappropriarsi della possibilità di intervenire attraverso la relazione con le persone, di ridare significato professionale a parole quali empatia, comprensione, ascolto ma anche condivisione, confronto, integrazione/interazione, parole che rischiano di perdersi nel disagio causato da tutto quello che stava e sta avvenendo.

Man mano che si andava avanti nel lavoro di riflessione, sono emersi alcuni concetti che hanno assunto un significato importante:

- ✓ nel lavoro svolto si è costantemente avuta la percezione di un "sommerso" pronto ad "esplodere"; l'isolamento che è seguito allo scoppiare del contagio, pur se capito (in parte) e condiviso (non da tutti) ha compresso la possibilità, nelle situazioni più fragili, di trovare vie d'uscita che in qualche modo rendessero affrontabili le difficoltà legate alla presenza di relazioni difficili e compromesse. Relazioni dove costante era il rischio di comportamenti aggressivi e certo non di tutela dei bambini. Questo ha di nuovo indirizzato i colleghi ad una grande attenzione sulla necessità di riprendere quanto prima il lavoro in presenza;
- ✓ a fronte della situazione sperimentata in questi mesi, è prevalsa una maggior consapevolezza di alcune dinamiche che caratterizzano la relazione con le persone seguite. Dinamiche che in alcuni casi si sono rivelate difficili da modificare, e che riguardano il fidarsi/affidarsi reciproco - alcune operatività in cui l'assistente sociale si è reso conto di far prevalere la necessità di "mero" controllo - la rigidità di alcuni comportamenti - la difficoltà a lasciarsi andare - in ultimo la consapevolezza delle difficoltà legate ad una piena assunzione di responsabilità;
- ✓ su tutto questo appare dominante il timore per un'eventuale ripresa dei contagi nel momento in cui si andavano riaprendo maggiori contatti con l'esterno. La percezione di questo timore ha spinto a cercare di capire come attivare meccanismi di protezione, e soprattutto quali, con l'attenzione a non stravolgere il significato stesso dell'intervento.



Soprattutto ha spinto e spinge a capire come “capitalizzare” tutto quello che è stato sperimentato sia nella comunicazione fra servizi, che fra servizi e persone e non solo. Infatti la maggiore consapevolezza acquisita attraverso il lavoro di riflessione deve favorire l’interazione che si è creata fra i diversi professionisti al fine di rendere gli interventi sempre più incisivi e congruenti; ma anche a cercare di proteggere “la relazione” quale strumento essenziale dell’intervento sociale;

- ✓ molto spesso ci siamo riferiti a questo periodo come ad un tempo sospeso, congelato ma di certo la vita delle persone non lo è (né sospesa, né congelata), in qualche modo va avanti ed è sempre più necessario recuperare il significato di ciò che avviene per comprenderlo e per restituirlo alle persone stesse;
- ✓ non ultimo va compresa la fragilità sperimentata in questi mesi da parte di alcuni, rimasti al margine di ciò che stava avvenendo, il pensiero va alle famiglie straniere che, ad es. nell’ambito scolastico, hanno scontato una serie di disagi e carenze che non hanno trovato risposte adeguate e tempestive, e che nell’ambito lavorativo, nei prossimi mesi, dovranno confrontarsi con i problemi causati dalla precarietà dei lavori svolti in settori in grave difficoltà.

Ma ritornando a quello che prima si sottolineava, non si può riflettere su quanto successo senza confrontarsi con il timore, la paura e la solitudine, che ha toccato sia i professionisti sia le persone che a questi si rivolgono.

Forse la risposta per affrontare tutto questo, che peraltro può riproporsi come di fatto è poi avvenuto, va trovata nel capire se e come siamo stati cambiati. Tali sentimenti rappresentano forse l’unico modo perché tutto il *dolore* provato possa assumere significati più positivi ed evolutivi, diversamente il rischio è quello di rimanere “paralizzati” da sentimenti di impotenza.

Il covid-19 ed il lungo lockdown prima, le riaperture e le nuove chiusure che da ottobre ad oggi si sono rese necessarie in corrispondenza di una ripresa dei contagi, la percezione di un imminente forte disagio economico, le difficoltà legate ad una campagna vaccinale, da molti indicata e vissuta come l’unica soluzione in grado di portarci fuori dalla pandemia, la crisi legata e generata dai più o meno lunghi periodi di isolamento, hanno lasciato un pesante “fardello” di ansia, depressione e stress, soprattutto per alcune categorie professionali, così come la solitudine di tanti malati è andata di pari passo con la solitudine di tanti operatori, lo stesso si può dire per l’incertezza non solo di chi è stato malato, ma anche di chi si è trovato con un futuro lavorativo incerto e precario.

Certo sul piano professionale è innegabile il capovolgimento dei significati, delle priorità dei comportamenti professionali, ma proprio questo può determinare una concreta rilettura di quanto (sentimenti, emozioni, azioni) rischia appunto di cristallizzarsi.

È necessario arrivare a comprendere cosa viene chiesto ad una professione che, come altre - ma con un suo specifico, lavora con le persone e fra le persone; l’arrivare a capire questo ed il trovare alcune risposte rappresenta la grande sfida, ma anche il pressante interrogativo dei prossimi mesi.

Queste riflessioni e interrogativi non hanno risposte definitive e certe, è più probabile che l’elaborazione avviata avrà un lungo percorso per trovare e consolidare quei cambiamenti, che

mettano i servizi e le persone al riparo da urgenze/emergenze quale quella attuale, non ancora concluse.

I sentimenti e le emozioni che hanno accompagnato questo percorso, non vanno negati, come spesso in altri momenti si è fatto, ma vanno portati allo scoperto, nominati, accettati perché attraverso loro, forse, è possibile “raggiungere” gli altri (di questo parleremo in modo più approfondito in un capitolo successivo).

“.....Ma nello stesso tempo, secondo la legge di un cuore giusto ha preso deliberatamente le parti della vittima e ha voluto essere vicino agli uomini, i suoi concittadini, nelle sole certezze che hanno in comune, e che sono l’amore, la sofferenza e l’esilio. Non vi è perciò angoscia dei suoi concittadini che non abbia condiviso né situazione che non abbia anche lui conosciuto. Per essere un testimone fedele doveva riferire soprattutto le azioni, i documenti e le voci.....”.

** Da “LA PESTE” di Albert Camus*

Questa premessa ci è servita per introdurre il lavoro che abbiamo portato avanti in questo difficile anno. Percorso che abbiamo provato a rappresentare attraverso specifici capitoli, in cui sono state rielaborate le riflessioni, gli approfondimenti, le analisi con cui il gruppo tutela si è confrontato. In questo lavoro sicuramente non si trova la risposta/soluzione a tutti gli interrogativi che man mano ci siamo posti.

Quello che interessava era provare a capire, attraverso le diverse esperienze e le riflessioni oggetto del lavoro del gruppo tutela, cosa stava succedendo, ma anche quali piste di lavoro proporre in un momento in cui la professione è fortemente spinta a cambiare, cercando, nel contempo, di approfondire e “salvaguardare” senza “buttare”.

Mai come in questo periodo appare necessario guardare ai problemi, di cui si è testimoni quotidianamente, con modalità diverse che restituiscano alla relazione assistente sociale – persona/utente possibilità più ampie, dignità, rispetto dei diritti.

Cosa ha significato questo periodo e cosa è cambiato per i servizi che si occupano della tutela dei bambini e adolescenti e delle loro famiglie. Ci riferiamo agli ambiti del sociale, del sanitario, del privato sociale.

Come si può garantire la relazione – il diritto di essere ascoltato – come si gioca l’empatia (aspetto importante dell’ascolto) se la conoscenza è “filtrata” dal non essere in presenza.

Emanuela Belosio, Maria Luisa Gallina, Maria Rosa Osio.

Uno dei percorsi individuati dal gruppo ha riguardato le riflessioni su cosa è cambiato nell’ambito dei servizi che si occupano di tutela dei bambini/adolescenti e delle loro famiglie; nel corso del lavoro si è cercato anche di capire di quali strumenti ed attenzioni si siano dovuti dotare i servizi per garantire, in questa crisi, sia la relazione con la persona-utente sia i suoi diritti.

Uno dei primi aspetti di cui i professionisti si sono dovuti occupare ha riguardato la modalità per comunicare in un lavoro condotto a distanza ,ma anche attraverso quali strumenti operativi.

A maggior ragione per gli assistenti sociali, il cui lavoro è basato sulla vicinanza e la fiducia, sulla frequenza e continuità degli incontri, è stato necessario (individualmente, come gruppo di lavoro e come organizzazione) individuare e scoprire, a volte ricorrendo alla personale creatività, interventi “inusuali” per fare il proprio lavoro e insieme proteggersi e proteggere.

Quello che è iniziato nel febbraio 2020 a seguito della pandemia, situazione che continua ancora oggi (2021), ha determinato un rapido cambiamento, a volte radicale, delle abitudini personali, familiari e sociali di ognuno.

Gli assistenti sociali, in questa fase particolare, si sono dovuti confrontare fin da subito con alcuni aspetti professionali essenziali che, in particolare, si riferivano:

- alla non interruzione dei percorsi educativi in atto;
- al ripensare ai percorsi di tutela e di crescita;
- a garantire l’accompagnamento e l’ascolto del minore e della sua famiglia utilizzando strumenti diversi.

I tre aspetti evidenziati hanno spinto a riformulare i progetti/interventi di sostegno alla famiglia per ovviare alle difficoltà, sin da subito emerse:

- della vicinanza fisica;
- della reale possibilità di accedere, da parte delle famiglie e dei minori, agli strumenti telematici necessari per proseguire l’attività di sostegno e nel contempo permettere ai bambini di poter proseguire nei loro percorsi scolastici/educativi.

Si è quindi reso necessario ripensare, riadattare e ri-avviare l’attività educativa diurna (adm – centri educativi) nel suo complesso, ma anche riprogettare interventi quali l’affido familiare e l’inserimento in comunità educative, per garantire (laddove previsto) il diritto di relazione dei bambini con le loro famiglie.

La situazione che si è venuta a creare di fatto ha modificato le modalità di lavoro professionale degli assistenti sociali.

Relazione Assistente Sociale e Persona

Durante la pandemia la relazione tra professionista e persona ha subito delle modificazioni.

Nelle situazioni in cui l'assistente sociale era riuscito a creare prima una relazione di fiducia con la persona, con il genitore e con la famiglia, è stato più semplice mantenere il rapporto e la continuità dei progetti di tutela in atto.

Nelle situazioni in cui le relazioni non erano pre-esistenti, soprattutto all'inizio, gli aspetti organizzativi non sono stati secondari: la scelta della piattaforma migliore da utilizzare o che fosse accessibile alle persone, la stabilità della connessione, la capacità dei bambini/ragazzi di utilizzare questo strumento e quindi la scelta della durata dei contatti.

D'altra parte le connessioni da remoto non sono state e non sono agevoli, perché gli operatori spesso non hanno potuto contare su strumenti tecnologici adeguati (in alcuni casi non sono stati forniti dal datore di lavoro o era carente la preparazione informatica) con cui lavorare, ma le stesse persone non avevano la benché minima strumentazione oltre che preparazione, si pensi alle gravi fragilità.

Nella prima fase della pandemia le videochiamate sono state ben accettate e, dopo un primo periodo di assestamento tra le "parti", la relazione, in alcune situazioni, si è anche consolidata.

Ovviamente non tutte le persone sono state in grado di utilizzare gli strumenti a distanza che è sicuramente un modo più faticoso, per comunicare, rispetto all'essere accolti in presenza.

Le esperienze riportate dai colleghi sul territorio si differenziano in base alla scelta fatta dall'Ente riguardo alla decisione di lavorare in presenza o da remoto.

Dopo la prima fase iniziale, e superata la fatica nella gestione/utilizzo degli strumenti a distanza, per la maggioranza degli operatori la videochiamata - piuttosto che l'incontro in Skype/Google Meet con l'utente e con gli altri operatori dei servizi - sono rimasti quelli ancora utilizzati, quasi a sancire una nuova modalità di lavoro nella professione dell'Assistente Sociale.

Viene riportato che per alcune situazioni la videochiamata ha permesso una maggior flessibilità negli orari e nei luoghi (da casa, dall'ufficio).

Tale modalità funziona bene per la raccolta di anamnesi personali e familiari o per dare comunicazioni con contenuti non troppo complessi o di forte impatto emotivo.

Mentre è stato valutato come sia meglio che i primi colloqui di conoscenza avvengano in presenza (presso il servizio e con le protezioni necessarie) perché fondamentali per porre le basi di una relazione tra professionista e persona utente. Al contrario, nei colloqui a distanza, si perdono gli aspetti di relazione importanti e significativi così come la lettura della mimica del corpo.

Alcuni operatori hanno provato disagio, perché con le famiglie il rapporto era "filtrato" dallo schermo e ciò ha creato il timore di non poter esprimere un'empatia verso "l'altro"; altri



professionisti non hanno vissuto tale difficoltà. Alcuni hanno avuto il timore che i colloqui fossero registrati ed usati in modo arbitrario a discapito dell'intervento di tutela in atto.

Per alcuni l'empatia non è determinata dalla vicinanza fisica bensì dalle relazioni precedentemente sperimentate tra professionista e famiglia.

Partendo da questo concetto, come si affermava all'inizio, non si può che sottolineare come il proseguimento del lavoro di aiuto e sostegno è stato più semplice con le persone con le quali vi era già in atto una conoscenza ed una relazione, mentre è stato più complesso con i nuovi nuclei.

Organizzazione del lavoro

All'inizio della pandemia vi è stata la chiusura in alcuni comuni di uffici, solitamente aperti al pubblico, tranne alcuni, e dei servizi sanitari e sociali delle ASST.

Questa misura precauzionale, specialmente nelle grandi città e in molti comuni dell'area metropolitana, ha creato notevoli difficoltà nell'incontrare le famiglie e ha determinato necessariamente l'introduzione di nuove modalità di lavoro.

La presenza in ufficio dell'assistente sociale si è rimodulata e diversificata in base all'Ente di appartenenza e alla tipologia del servizio sociale e/o specialistico in cui operava.

Si sono potute verificare, negli assistenti sociali, considerazioni discordanti riguardo l'uso dei dispositivi di protezione:

- durante i colloqui, l'uso della mascherina, ha costituito per alcuni un elemento di disturbo perché rende tutti uguali, operatore e famiglia: nascondendo la mimica facciale non vengono colte quelle espressioni che potrebbero aiutare a comprendere meglio quelle emozioni non espresse verbalmente;
- per alcuni l'uso della mascherina impedisce l'instaurarsi di una comunicazione accogliente ed empatica che, per altri, invece, può essere trasmessa e percepita anche "attraverso lo sguardo così come il tono della voce".

L'accesso al pubblico nei servizi, laddove è stato possibile, è diventato più rigoroso e comunque su appuntamento; sono state previste procedure specifiche e l'uso di dispositivi di protezione appositamente previsti per Covid-19.

Progetti a sostegno del minore

Dai confronti sviluppati all'interno del gruppo tutela e dai racconti dei colleghi di territorio, che si è avuto modo di cogliere in diverse situazioni, è emerso come, a seguito della pandemia, si siano modificati i progetti di sostegno (o comunque tesi a creare benessere del minore e della famiglia), rispetto anche alla valutazione di quanto la situazione reggeva e/o si aggravava. Oltre questo aspetto, per alcuni interventi quali spazio neutro – affido familiare - inserimenti in strutture comunitarie, è stato valutato cosa era opportuno fare per garantire i rapporti dei

bambini/adolescenti con le loro famiglie d'origine: su questo va detto che sia l'autorità giudiziaria che i vari Enti hanno cercato di trovare risposte in modo da permettere un comportamento univoco da parte dei servizi, difatti in quel periodo si sono succedute circolari e ordinanze in materia.

L'assistente sociale ha constatato in più occasioni come la necessità di evitare contagi e di permettere il distanziamento sociale, per i progetti di tutela rivolti a famiglie e bambini, abbia di fatto ridotto le risorse del territorio, ad es. "doposcuola" e attività di socializzazione quali sport e attività culturali.

È sembrato utile parlare di alcuni interventi per esemplificare da un lato le difficoltà che man mano si sono incontrate, dall'altro in che modo si è cercato di risolverle.

Assistenza Domiciliare e Centri Educativi

Ambito di sostegno alla famiglia e alla crescita del minore sono i servizi di assistenza domiciliare e dei centri educativi, che nei periodi di lockdown hanno in parte sospeso le loro attività. Entrambi, pur utilizzando spazi fisici e modalità relazionali diverse, hanno in comune una stretta vicinanza – anche fisica - fra educatore e bambino/adolescente.

All'inizio della pandemia, a volte, si sono verificati nelle famiglie episodi di allarme incontrollato o di minimizzazione del problema sanitario, comportando per gli operatori ulteriori difficoltà nella relazione con gli utenti.

In questi mesi la fatica nel seguire la didattica a distanza (che ancora caratterizza l'oggi), per molti bambini/adolescenti - che già in presenza avevano difficoltà di apprendimento o disagio sociale, ha determinato un aumento di lacune importanti.

Questi servizi hanno dovuto cambiare il loro intervento operando da remoto per poi riprendere successivamente con incontri di persona, mantenendo con i ragazzi tutte le precauzioni e le protezioni necessarie.

I centri diurni si sono quindi organizzati in modo diversificato:

- ✓ alcuni hanno aiutato i ragazzi/e a seguire le lezioni (in molte famiglie si sono verificati innumerevoli problemi sia tecnici sia dovuti alla presenza, nello stesso nucleo, di altri fratelli);
- ✓ altri hanno tenuti aperti i loro spazi e, compatibilmente con le indicazioni dei DPCM, hanno adottato una rotazione oraria che permettesse i giusti distanziamenti previsti per la sicurezza sanitaria.

Nel corso delle varie chiusure, sono emerse difficoltà in particolare nel gruppo degli adolescenti. Il ritornare ad una situazione di lockdown, ha incrementato manifestazioni di sofferenza fisica, psichica e di socializzazione che ha messo nuovamente in difficoltà l'azione degli operatori, che hanno sentito una forte esigenza di confrontarsi con continuità, al fine di individuare strategie che potessero soddisfare le nuove esigenze dei minori, tenendo però conto delle regole imposte dai vari DPCM.

Il lavoro dell'assistente sociale è stato principalmente quello di mediare e sostenere la famiglia, il minore e gli educatori rispetto alla lettura della realtà contingente; nel contempo il lavoro di equipe ha permesso di individuare nuovi obiettivi minimi, finalizzati a mantenere un equilibrio nel percorso.

L'assistente sociale, insieme all'educatore del servizio, ha dovuto rivedere il progetto e valutare se i cambiamenti rispondevano in modo adeguato agli obiettivi di crescita e di benessere del minore e della famiglia.

Spazio Neutro

Molti minori, per le gravi difficoltà familiari esistenti, vivono con un solo genitore o con famiglie affidatarie e, nella relazione con il padre o con la madre o con i nonni, vengono supportati e/o facilitati dagli educatori del servizio di spazio neutro. Da marzo 2020 questo servizio in alcune realtà territoriali (altre hanno scelto di mantenerlo con le precauzioni del caso), è stato interrotto per poi essere ripreso con alcuni limiti.

La situazione della pandemia, in particolare nei casi di coppia genitoriale conflittuale è stata usata, a volte, dal genitore collocatario per impedire all'altro genitore di incontrare il figlio. Quali danni abbia causato la mancanza dell'incontro con l'altro genitore è un aspetto di riconsiderare nei prossimi mesi.

Nel momento di interruzione del servizio, si è determinato nelle famiglie affidatarie un modo diverso di rispondere alle esigenze della famiglia biologica, del minore e dell'autorità giudiziaria (Tribunale per i Minorenni - Tribunale Ordinario).

Alcune famiglie affidatarie hanno effettuato con i bambini videotelefonate ai familiari, altre hanno negato questa possibilità giustificando la propria decisione con il timore che in qualche modo potesse essere identificata la propria abitazione (soprattutto nei casi in cui la locazione dei minori era stata secretata per decisione della magistratura).

Purtroppo la situazione sanitaria creata si è rallentata, se non interrotta, il percorso necessario per gli avvisi di nuovi affidi. La conoscenza tra minori e famiglia affidataria è stata resa più complicata, dalle misure di sicurezza e dalla necessità di mantenere una distanza fisica che blocca lo scambio di quei sentimenti (accoglienza, affettività) che soprattutto per i bambini più piccoli e fragili, passano attraverso la fisicità. Su tutto questo ha anche pesato la necessità di dover certificare continuamente la negatività al COVID, accertamento che - soprattutto nello scorso anno - ha presentato innumerevoli difficoltà pratiche (carenza tamponi, tempi lunghi di attesa sia di esecuzione che di risposta).

Comunità Educative

Gli inserimenti, a seguito di provvedimento della magistratura, in strutture comunitarie sono continuati anche durante l'ultimo anno. Inserimenti resi più complessi sia per la ricerca di risorse adeguate al minore specifico che per le difficoltà nell'avviare una conoscenza reciproca tra i soggetti minori e la comunità stessa. All'inizio della pandemia sono stati sospesi gli incontri genitori e figli, ivi compresi i rientri in famiglia da parte dei bambini/adolescenti.

Per quanto riguarda gli incontri protetti, così come i rientri a casa, dei minori inseriti in comunità il Tribunale per i Minorenni di Brescia e Milano hanno dato, dopo pochi giorni dall'inizio della pandemia, indicazioni precise in ordine alla sospensione degli stessi.

Questa indicazione ha permesso di gestire una comunicazione più chiara alle famiglie, ed ha evitato nei confronti degli Assistenti sociali alcune reazioni di rabbia dirette o attraverso gli avvocati che, in alcuni casi, si sono fatti portavoce del malcontento delle persone.

Solo a partire da metà maggio 2020 sono stati ripresi gli incontri, presso alcune comunità, in spazi all'aperto messi a disposizione dalla struttura. Sono sempre state garantite telefonate o videochiamate tra minori e familiari (certo nel caso di bambini piccoli si sono dovute cercare – laddove possibile – altre soluzioni). Queste regolamentazioni sono state concordate tra la comunità, i ragazzi e le famiglie.

Superato il primo periodo di chiusura, in alcuni casi, le comunità hanno avuto difficoltà a permettere i rientri dei minori presso le famiglie perché temevano che a casa non fossero seguite con estremo rigore le norme di prevenzione del COVID.

Gli incontri protetti in comunità, così come i rientri a casa, sono stati gravati dalla necessità di dover certificare la negatività a COVID. Ancora una volta, il ruolo dell'assistente sociale è stato quello di mediare tra pensare e programmare i vari passaggi, oltre a stemperare alcune rigidità delle strutture comunitarie.

Per ciascuna situazione, la modalità più opportuna di mantenimento dei rapporti tra genitori- figli è stata, in prevalenza, quella di programmare videochiamate “a tre” genitore-figlio-educatore.

Durante l'estate diversi minori, sulla base di quanto espresso nel provvedimento del Tribunale, hanno fatto rientro a casa o per il fine settimana o per un breve periodo di vacanza.

Il rientro a casa, per il successivo periodo di Natale, con le nuove regole date dal DPCM, ha creato qualche problema alle famiglie con figli adolescenti. I ragazzi a fatica hanno accettato i limiti, non riuscendo a comprendere che gli orari erano fissati per la loro sicurezza e vivendoli come imposizioni arbitrarie della famiglia.

Una riflessione particolare, da parte dei colleghi, è stata fatta sulla necessità di condividere, con gli educatori presenti nelle comunità mamma e bambini, la formulazione di nuove progettualità, finalizzate a contenere l'ansia delle madri poco propense ad accettare limitazioni e regole difficilmente comprensibili a causa delle caratteristiche di personalità delle ospiti, oltre che delle specifiche situazioni.

Progetti di avvio ad una parziale autonomia o totale autonomia sono state interrotte durante il lockdown provocando forti tensioni nelle mamme e difficoltà nel gestire, nel quotidiano, questi aspetti. Il lavoro da parte delle assistenti sociali è stato di provare ad individuare degli obiettivi adeguati alla situazione.

In questi mesi un altro aspetto da sottolineare ha riguardato la necessità, seppur con numeri limitati, di inserire in strutture comunitarie bambini/adolescenti i cui familiari erano risultati positivi a COVID e che non avevano altri riferimenti parentali/amicali. Il reperimento di strutture adeguate a questa

casistica non è stato facile, visto che a parte alcune esperienze territoriali, difficilmente le comunità erano attrezzate per l'accoglienza.

Nel procedere nella riflessione su quali cambiamenti abbiano caratterizzato l'azione professionale dell'assistente sociale, e di quanto la diversità organizzativa dei diversi territori abbia inciso, si è deciso di riportare, a titolo esemplificativo l'esperienza effettuata, nel territorio del Tribunale per i minorenni di Milano, nell'ambito di minori sottoposti a procedimenti penali.

Minori sottoposti a procedimenti penali e "messa alla prova"

La prima fase del periodo di pandemia (marzo 2020) è stata caratterizzata da momenti di difficoltà tra i ragazzi/e a causa dei repentini cambiamenti dovuti alle restrizioni dettate dai DPCM. Lo stesso è accaduto per gli operatori che si sono dovuti confrontare nella individuazione di nuovi strumenti di comunicazione e di tipologia di interventi per poter proseguire nella presa in carico.

Il primo ostacolo da superare è stato quello di individuare nuove forme di approccio alla persona che non interrompessero i percorsi psico-socio-educativi in atto; seconda preoccupazione è stata quella di garantire interventi e presa in carico di nuovi soggetti segnalati dalla Autorità Giudiziaria.

Non senza difficoltà iniziali si è iniziato a lavorare su piattaforme come zoom, Skype o altre, si è incrementato l'uso di whatsapp. Inizialmente sono emerse problematiche dovute sia all'uso delle piattaforme che ad una mancata informatizzazione da parte dei Servizi. Problemi che hanno portato spesso ad un appesantimento del lavoro da casa e ad un rallentamento nelle comunicazioni soprattutto tra Servizi e Tribunale per i Minorenni.

Se prima gli strumenti erano il colloquio, la visita in comunità o in famiglia, luoghi dove il rapporto si creava attraverso la relazione personale, da remoto c'è stato il passaggio a "ti vedo-interpreto i tuoi gesti e il tuo sguardo".

Come i servizi dell'area penale hanno lavorato con i minori nelle diverse situazioni, anche sul piano giudiziario?

Per i minori accolti nelle strutture comunitarie si sono incrementati colloqui tramite Whatsapp e videochiamate. In comunità il supporto educativo è stato di aiuto per il mantenimento della relazione e del lavoro sui progetti già in atto. I minori non erano soli a gestire l'impatto emotivo e di cambiamento dello stile di vita legato alle limitazioni. Si è cercato di attivare i ragazzi coinvolgendoli in letture di testi legati ad esperienze adolescenziali- visione di film -cortometraggi per poi, nei colloqui, rivedere e riflettere sui contenuti e su quali emozioni avessero provato. In molte comunità fuori Milano sono state mantenute attività nel verde o nei laboratori cucina- falegnameria - ciclo-officina.

Molto interessante è stato l'ascolto del racconto della loro vita all'interno della struttura, come trascorrevano le giornate con le difficoltà connesse al periodo e le riscoperte di emozioni positive anche in situazioni di stress. Problema emergente è stato l'isolamento forzato dai familiari e dai compagni. Questo ha creato il bisogno di un maggior sostegno psicologico. Altra criticità è stata

l'interruzione di progetti delle Attività di Utilità Sociale e di percorsi lavorativi. Dove possibile sono stati mantenuti attivi o riprogrammati.

Anche per i minori accolti nei Centri Diurni gli operatori si sono attivati con incontri di gruppo tra pari da remoto, attività di visione film e proseguimento nell'accompagnamento scolastico.

Più difficile è stata la gestione dei giovani con misure di collocamento in famiglia; i genitori esprimevano la fatica nel far rispettare le regole. Purtroppo la sospensione progettuale ha lasciato un vuoto nella gestione della quotidianità che ha creato disagi psicologici rilevanti. Il supporto di servizi ASST è stato di valido aiuto. Alcuni servizi come quelli per le dipendenze hanno proposto incontri, per tutti i ragazzi, su tematiche legate alla dipendenza ma anche sui vissuti circa l'isolamento e le relazioni tra pari. Questi sono stati apprezzati e vi è stata una grande partecipazione.

I servizi psicologici hanno cercato di mantenere attivo il sostegno già iniziato, mentre è stato più complesso aprire a nuove segnalazioni.

Problema più rilevante è stato quello dei rapporti con il Tribunale per i Minorenni in quanto soprattutto durante la prima fase, sono state interrotte le udienze in presenza.

Questo ha creato timore nei minori che si sono sentiti in "Stand-By ", e con la preoccupazione di non riuscire a portare a termine il percorso penale.

Di supporto sono state gli incontri più ravvicinati con i Giudici Onorari (sempre da remoto), la collaborazione con gli avvocati e la rete con i Servizi specialistici.

Ci sembra utile sottolineare, in questa esperienza, quali sono stati gli elementi di positività e quali quelli di criticità, anche alla luce del dettato del Codice deontologico (titolo II – art. 11):

- Con i minori e le famiglie si sono creati rapporti più immediati anche rispetto a richieste di aiuto e semplici consigli;
 - gli incontri di rete sono stati più fluidi e facilmente concordabili;
 - In generale su aspetti organizzativi tecnici il lavoro è stato più snello;
- di contro*
- sono emerse necessità legate alla filosofia del nostro lavoro e che non possono essere tralasciate a scapito del rapporto con la persona e del lavoro di aiuto e sostegno;
 - E' emersa l'importanza della presenza nelle udienze per una migliore valutazione della situazione del giovane (legata al contesto penale), delle dinamiche personali e della storia familiare;
 - ci sono stati rallentamenti e difficoltà nella presa in carico di nuovi soggetti a livello psicologico/psichiatrico;
 - I minori stessi e le famiglie, nel tempo, sentivano l'esigenza di riprendere colloqui ed interventi in presenza, in quanto veniva a mancare il rapporto di empatia e fiducia che si sviluppa nella presa in carico

Alla luce di quanto sin qui sottolineato e frutto sia dell'analisi nel Gruppo tutela sia del confronto con alcuni colleghi delle diverse realtà territoriali, è emerso che la situazione pandemica ha obbligato i diversi professionisti a rivedere le modalità di lavoro.

Da questi confronti sono emerse importanti osservazioni:



- Il periodo di emergenza sanitaria è stato connotato, e in parte lo è ancora oggi, da paura e incertezza riguardo alle misure di protezione utilizzate e dalla necessità di trovare cambiamenti e riadattamenti dei servizi e del lavoro sociale con le persone;
- Un fattore significativo è il timore di non saper rispondere alle nuove esigenze sociali e sanitarie al fine di garantire la continuità dei progetti di tutela dei minori e delle famiglie;
- Gli assistenti sociali e i vari professionisti in questo periodo hanno imparato a utilizzare le molteplici piattaforme per “fare rete” con i servizi specialistici e di comunità. Ciò ha favorito da un lato un risparmio di tempo per lo spostamento tra servizi e dall’altro una maggiore concentrazione sui contenuti degli incontri, in quanto i collegamenti delle piattaforme hanno un tempo definito;
- D’altro canto vi è il rischio che i contatti solo attraverso le piattaforme e il lavoro in smart working indeboliscano i “*pensieri creativi*” che “*nascono*” nei momenti non istituzionali. Viene a mancare quel confronto “*agile*” tra i colleghi, che permette di mantenere una giusta distanza nelle situazioni di maggiore stress, criticità e fatica.

Riprendendo uno degli articoli pubblicati in questo periodo, si ritiene opportuno evidenziare questa citazione:

“Riunioni ed equipe.....sono esperienze nuovissime per molti assistenti sociali, collocati ora in smart working, a cui, spesso manca o è mancato l’ABC informatico, la consuetudine ad abitare lo spazio del web e a conoscerne risorse e limiti . Il “qui e ora” dettato dal fenomeno sociale del distanziamento necessario per effetto del coronavirus ha obbligato a rivisitare lo spazio professionale e soprattutto a ripensare lo spazio di incontri comunque da garantire e rendere possibili ma in modo flessibile o agile secondo le diverse situazioni “.

(tratto da “Lavorare a distanza: la professione dell’assistente sociale oggi” di Biraghi/Gabrieli/Okely”)

In più occasioni si è sottolineato il timore che tutto l'aspetto del sommerso, di ciò che non è venuto fuori, è pronto ad "esplodere". La ripresa di un lavoro che prevenga e tratti queste situazioni appare oggi non più rinviabile, pena la ri-esplosione di conflitti intergenerazionali e della coppia genitoriale con conseguenze immaginabili

Marta Bosisio - Raffaella Dellerà - Egidio Turetti

Il tema del sommerso ad oggi può essere analizzato su due fronti:

1. allarme rispetto alle situazioni di rischio su cui si è persa la possibilità di monitoraggio e rilevazione a causa della pandemia
2. problemi, malesseri, rischi che stanno arrivando o arriveranno all'attenzione degli operatori e dei Servizi e che sono stati causati/acuiti dalla pandemia.

Rispetto al primo punto si rilevano alcuni nodi cruciali:

- chiusura per molti mesi delle scuole, ripresa solo di alcuni ordini scolastici, scuole superiori in DAD fino a febbraio del 2021. Le scuole, anche alla riapertura, hanno necessariamente dovuto concentrarsi sui protocolli di sicurezza per poter garantire l'apertura e la frequenza. In questo quadro come viene esercitato il ruolo educativo che è anche di prevenzione primaria e secondaria rispetto ai malesseri e situazione di rischio dei bambini e adolescenti?
- l'obbligo di ridurre la quotidianità entro le mura domestiche, come evidenziato dalle denunce delle associazioni antiviolenza, ha fatto "detonare" molte situazioni di violenza domestica. Che ne è dei bambini in queste situazioni? Sono arrivati all'attenzione dei Servizi e degli organi preposti alla loro protezione?
- il funzionamento dei servizi psico-socio-educativi "a distanza" quanto ha permesso/permesso la creazione di uno spazio che riveli il reale stato di malessere/rischio dei bambini? Come è possibile riattivare le reti di protezione dei minori in questa situazione?
- Limiti degli interventi a distanza: sono stati funzionali nel permettere il mantenimento del rapporto operatore-famiglie ma non sono in grado di far cogliere ed emergere aspetti significativi nella relazione/valutazione.

Rispetto al secondo punto i dati attuali ci parlano di:

- aumento delle segnalazioni per quanto riguarda la Procura Minorenni di Milano;
- aumento della gravità dei procedimenti di limitazione delle responsabilità genitoriali;
- aggravamento delle situazioni dei minori presi in carico dal Comune di Milano (10.617 nel 2020 a fronte di 10.680 nel 2019 e 10.299 nel 2018). La diminuzione del 2020 è in realtà da leggersi come dato allarmante perché si riferisce a un periodo in cui scuole e servizi educativi sono stati sospesi;
- aumento degli allontanamenti (nel 2018 - 958; nel 2019 - 859; nel 2020 - 878);
- raddoppio degli interventi delle FFOO con allontanamento di madri e figli;

- raddoppio delle richieste di separazioni presso il Tribunale Ordinario di Milano IX Sezione (tutti i dati riportati derivano da articoli e interviste ai Presidenti dei Tribunali per i Minorenni e Ordinario);
- aumento degli episodi di risse tra adolescenti;
- aumento degli episodi di autolesionismo e di tentativi suicidari nella fascia adolescenziale;
- aumento degli scambi di foto a sfondo pornografico tra adolescenti;
- rischio di comparsa di fobie o di atteggiamenti depressivi nei bambini e negli adolescenti dovuti ai lunghi periodi trascorsi in casa, alla scarsità di relazioni e di stimoli socio educativi e alla prolungata esposizione a vissuti di incertezza e di paura legati alle notizie sulla pandemia;
- accelerazione dell'uso delle tecnologie, aumento del tempo davanti a videotermini per i bambini e gli adolescenti (effetto anche della DAD), che porta a farsi domande sulla presenza degli adulti, su quali situazioni possono configurarsi e quali rischi comportare; la "doppia faccia della stessa medaglia" della tecnologia: da un lato facilita la vita, offre senso di appartenenza, socializzazione e vicinanza, dall'altra può portare alienazione, frustrazione e senso di impotenza, sintomi ansioso-depressivi;
- fattori impattanti della chiusura scolastica: distanziamento sociale, mancanza di routine di regole (orari, impegni cadenzati) che crea anarchia, perdita di punti di riferimento, precarietà, incertezza e ansia;
- maggiore esposizione dei bambini/ragazzi alle problematiche degli adulti (questa emergenza sanitaria si è rapidamente trasformata in emergenza sociale: si è assistito all'esacerbarsi di problemi economici e ambientali); correlazione tra la modalità di reazione familiare (sentimenti, emozioni e preoccupazioni) e l'esperienza dei più piccoli. Per gli adolescenti (fase di differenziazione) c'è una presa di distanza, paura dell'altro, del nuovo (i social sopperiscono alla carenza di esperienze, di coesione e gruppo con i pari, ma portano anche all'acutizzarsi di fragilità psicologiche già presenti); difficoltà degli adulti di offrire alternative ai ragazzi per occupare in modo diverso il tempo (ad oggi è ancora molto instabile l'andamento della pandemia e le misure prese per il suo contenimento);
- diminuzione del controllo e monitoraggio anche degli aspetti sanitari legati alle altre patologie per timore dei contagi;
- rischio di eccessiva sedentarietà e accesso al cibo aumentano il rischio di obesità e patologie correlate;
- accelerazione delle disuguaglianze tra i bambini/adolescenti (fattori economici, ambientali/spazi di vita, fragilità già esistenti che si acutizzano, disponibilità dei mezzi per partecipare ad una socializzazione/formazione tramite strumenti tecnologici);
- dispersione scolastica o cambi di percorsi scolastici;
- cyber bullismo;
- aggressioni da parte di adolescenti nei confronti dei propri genitori;
- acutizzarsi del conflitto di coppie genitoriali separate con provvedimenti limitativi;

Con l'entrata in zona rossa di molte Regioni italiane nel marzo 2021 il panorama sociale è mutato: a fronte di una nuova chiusura delle scuole, le famiglie sembrano essere entrate in una nuova fase di "crisi".

Da una parte si è svelato ancora di più il divario di genere: le donne, lavoratrici e madri, si sono trovate a dover nuovamente gestire il carico di lavoro e cura familiare contemporaneamente agli impegni lavorativi. Dall'altra mentre nel primo lockdown erano stati predisposti reali meccanismi di conciliazione, in questo secondo periodo è diventato più complesso tenere insieme la realtà familiare e quella lavorativa, anche a fronte di un clima emotivo generale di stanchezza.

Il rischio che si intravede è che anche le famiglie "funzionanti" possano andare in crisi dal punto di vista della genitorialità, della capacità di fornire risposte educative consone ai bisogni di crescita dei figli. Le famiglie invece che avevano già situazioni di conflitto e che nella prima fase della pandemia avevano trovato soluzioni conciliative, in questo secondo periodo sono ritornate in una dinamica altamente conflittuale.

Politica assente/trascuratezza: dove sono i bambini nell'agenda politica? C'è chi non mangia, chi crede di aver perso la vista o di non poter più camminare. Disturbi, insonnia, gesti di autolesionismo fino all'aumento dei tentativi di suicidio: aumento dei tentativi di suicidio dal 30 al 50% nei reparti di neuropsichiatria infantile italiani; nell'hinterland milanese si parla di un tentato suicidio al giorno, un aumento della violenza e dell'autolesionismo. A Roma, al Bambin Gesù, ci sono ricoveri per due o tre tentati suicidi al giorno in una fascia di età che va dai 12 ai 17 anni. Ci sono adolescenti che si tagliano perché il dolore fisico gli dà sollievo dal mondo esterno. Si parla di un aumento dei ricoveri in psichiatria di minori dal 20 al 30%. In aumento nella seconda ondata di lockdown (articolo de L'Espresso del mese di marzo 2021).

La Fondazione Mondino di Pavia ha effettuato uno studio, durante la prima ondata, su 1649 ragazzi che non hanno mai avuto disturbi di natura psicologica, ha riscontrato che l'80% ha risposto di aver avuto alterazione dei contenuti del pensiero, stati allucinatori, sintomi dissociativi, stati di agitazione ed ansia, preoccupazione ansiosa per lo stato di salute e per il futuro con disturbi del sonno. Di questi il 24% ha avuto sintomi acuti mentre il 50% va verso la cronicizzazione (articolo contenuto in Prospettive Sociali e Sanitarie, n.1 inverno 2021).

Chiusura delle scuole come unica misura di sicurezza: dopo un anno dal primo lockdown non c'è stata la predisposizione di alcun "piano B" per poter garantire la tenuta della relazione educativa senza ricorrere di nuovo alla chiusura delle scuole di ogni ordine e grado.

I bambini con problemi di socializzazione e di ritiro scolastico hanno potuto beneficiare degli strumenti della DAD, che ha diminuito i contatti con i pari; chi ha potuto frequentare la scuola in piccoli gruppi (bambini con BES, con disabilità) ha potuto beneficiare di attenzioni esclusive; dall'altra parte i bambini senza difficoltà sul fronte scolastico e della socializzazione hanno invece registrato un peggioramento sia nelle relazioni che nella didattica e nell'apprendimento.

Il lavoro in smart working sta iniziando a mostrare alcuni aspetti negativi. Su duemila lavoratori intervistati il 46% si sente più in ansia e stressato perché lavora da casa; il 48% ha lavorato più ore del dovuto; il 18% ha avuto un impatto negativo sulla propria salute, il 16% ha paura di perdere il lavoro.

La maggioranza ritiene che, pur provando ansia e paura di essere contagiati nell'uscire da casa, mantenere una routine di lavoro ha comunque aiutato a sentirsi meno depressi e soli. Chi ha proseguito a recarsi al lavoro, ha avuto meno probabilità di sviluppare sintomi depressivi e di ansia (dati contenuti in un articolo pubblicato su L'Espresso del mese di marzo 2021).

I genitori, passata la fase di emergenza e disorientamento del 2020, si rendono sempre più conto dell'insostenibilità del tenere insieme il ruolo educativo e quello lavorativo: chi lavora in smart working può occuparsi dei figli?

Stiamo assistendo al rischio di una sorta di "trascuratezza indotta" dal lavoro in smart working?

In questa nuova fase di chiusure è comunque emerso come non ci siano stati adeguati supporti ai lavoratori per permettere loro di conciliare l'attività lavorativa con il ruolo genitoriale.

Queste considerazioni danno un quadro chiaro ed evidente di quante e quali conseguenze, sul piano psico-socio-affettivo, si stanno evidenziando con il trascorrere del tempo.

La situazione prospettata non può che sollecitare i diversi servizi sociali, sanitari, educativi e giudiziari, a predisporre interventi ripensando agli strumenti utilizzati prima della pandemia, ma riletti alla luce di quanto è successo e di quanto è stato sperimentato, coniugando il necessario cambiamento con la salvaguardia di aspetti dell'azione professionale irrinunciabili.

Alcuni elementi, in merito all'aspetto del cambiamento, sono stati già esposti nel precedente capitolo, ma le riflessioni fatte hanno spinto a considerare un altro aspetto, importante nel lavoro dei professionisti ma spesso sottaciuto, poco affrontato, ci si riferisce a tutto il tema delle emozioni.

Che ruolo si pensa stiano giocando le proprie emozioni (timore, paura, frustrazione, speranza, fiducia, disperazione, rassegnazione, rabbia): quali sono ed in che modo le percepiamo e le agiamo.

Maria Carbone - Fulvia Coppini - Lucrezia Limido - Maria Antonietta Masullo

Nell'affrontare questa tematica, si è cercato di individuare quelle tracce utili per sviluppare la riflessione che è stata portata avanti sino ad oggi. Seguire queste tracce, facendone dei capitoletti distinti, è sembrato il percorso migliore per evidenziare le diverse sfaccettature.

- Perché parlare di emozioni
- Quali emozioni e di chi, con quali differenze e con quali specificità - come sono state gestite in questo periodo
- Valore aggiunto o ulteriore problematicità per il professionista/i
- Nella relazione professionale guardare ai sentimenti/emozioni e tenere la distanza cosa vuol dire, possiamo/dobbiamo riferirci ad aspetti deontologici, quali?

Nel documento finito nel mese di giugno 2020 il gruppo era giunto alle conclusioni di cui è utile riportare alcuni stralci. Si è infatti pensato che possano costituire una premessa necessaria alle successive riflessioni.

*“.....Tutte le considerazioni emerse certo non sono esaustive di quanto successo nel corso di questo periodo, probabilmente con il tempo si evidenzieranno altre e più approfondite analisi e riflessioni e si richiederà una attenta valutazione della risposta dei servizi nel corso della pandemia” “... ma soprattutto sul piano educativo ed affettivo quale riparazione potrà essere messa in atto per supportare i bambini/adolescenti che da un lato hanno pagato un prezzo molto alto (la chiusura di tutti i luoghi di relazione sia educativi sia sociali), e ancora una volta rischiano di non essere ascoltati e di non trovare risposte adeguate da parte del mondo adulto. E se tutto questo ha riguardato un po' tutti i bambini, è facile immaginare come abbia toccato profondamente quei soggetti che vivono una situazione di fragilità personale e familiare, rimanendo ancora una volta, come ha scritto Chiara Saraceno in un suo articolo, “... i bambini e i ragazzi più vulnerabili sono invisibili...”. “I servizi pur tra molteplici difficoltà personali e professionali.....” “...hanno cercato di muoversi, di far fronte a qualcosa di nuovo e di mai sperimentato, e spesso hanno dimostrato di sapere e potere attingere alla loro creatività, intuitività, capacità di connettere e tenere insieme. Tutto questo ha portato il gruppo tutela a affermare che di certo andrà rimessa al centro del lavoro degli assistenti sociali la relazione con le persone e fra le persone, i diritti da salvaguardare, un ripensamento sulla rete dei servizi del territorio sulla loro tenuta, sulla loro presenza, sulla capacità di interagire ed integrarsi con il livello sanitario, nel contempo andrà aperta una riflessione su quanto è emerso e sull'evidenza che alcuni strumenti sperimentati potranno arricchire ulteriormente il bagaglio strumentale della professione.....”. **

** Da RIFLESSIONI SULLE MODALITA' ORGANIZZATIVE NEI SERVIZI SOCIALI IN OCCASIONE DEL CORONAVIRUS. A cura del Gruppo Tutela Minori del CROAS Lombardia - 29.6 .2020*

Ma cerchiamo di approfondire le riflessioni che hanno accompagnato, quasi come un motivo conduttore, il nostro percorso e del perché abbiamo deciso di dedicare uno spazio specifico a “emozioni/sentimenti/vissuti emotivi”.

Perché parlare di emozioni

Le valutazioni conclusive in parte riportate, risentivano sicuramente di quanto ha caratterizzato il primo periodo, dall'esplosione della pandemia sino alla conclusione del primo “ferreo” lockdown. Quali emozioni l'hanno “segnato” è ormai stato sottolineato da più parti ed in molteplici documenti, ci sembra però utile evidenziare alcune considerazioni, che spieghino il motivo anche della nostra riflessione (è importante capire perché abbiamo sentito la necessità di dedicare un capitolo della nostra riflessione per parlarne):

- ✓ Una supposta e presunta neutralità, da sentimenti forti e da una partecipazione empatica al dolore, alla paura del contagio, alla disperazione per un difficile futuro, alla solitudine – lungi dal garantire una maggiore e migliore lucidità di pensiero ed intervento – spesso ha rischiato di determinare relazioni difficili e poco “accoglienti”;
- ✓ Si è constatato come, accanto a preoccupazioni e timori che hanno portato diversi professionisti a prendere tempo per molteplici riflessioni contingenti, si sia sviluppata anche una sorta di “euforia creativa”. Entrambi gli atteggiamenti hanno portato gli operatori (sia a livello individuale che in equipe) ad una ricerca affannosa di soluzioni e modalità differenti di lavorare (in presenza o da remoto), mettendo in campo capacità e caratteristiche di ciascuno per raggiungere gli obiettivi.
- ✓ Le frantumazioni delle reti che sino a quel momento avevano permesso di garantire interventi, risposte a molteplici bisogni, e non ultimo, il rispetto dei diritti delle famiglie e dei loro figli, hanno provocato, in alcuni casi, un ritirarsi dei professionisti nei propri servizi per capire e in qualche modo ripartire, a cui è corrisposto, per contro, il ritirarsi delle famiglie dal contatto percepito come pericoloso, ma, laddove esercitato da remoto, come molto “invasivo”. Era la prima volta per tutti e, in assenza di precise direttive, dovute anche (ma non solo) dall'essere in una situazione totalmente nuova e non assimilabile ad urgenze/emergenze che in passato ci si era trovati a fronteggiare, si è cercato di trovare possibili vie d'uscita e risposte;
- ✓ Purtroppo la conclusione del 1° lockdown è sfociata, in molti (persone, operatori e forse anche amministratori), nel desiderio di considerare chiusa una fase che per le sue caratteristiche aveva prodotto emozioni e/o sentimenti ambivalenti che andavano dalla più profonda solitudine ad espressioni di grande solidarietà. Nei servizi più colpiti (quelli sanitari) si cercava di recuperare un ruolo, una identità professionale, che pareva essersi dispersa nella necessità di far fronte a

quello che era successo, e che in molti casi è stato un confronto diretto con sofferenza, fisica e psicologica, con il dolore dell'assenza (molti colleghi sottolineavano la loro solitudine e quella dei pazienti), un confronto mai così diretto e così "ampio" con la morte. Nei servizi sociali ci si interrogava su quali aspetti della professione fossero irrinunciabili, che cosa era cambiato nella relazione con le persone, in che modo un ruolo che aveva una variabile peculiare (la presenza di un "perimetro" giudiziario, entro cui muoversi) potesse ripartire, con quali chiarezze, con quali cambiamenti, con quali dubbi rispetto, ad esempio, al significato di azioni professionali (indagine, valutazione, sostegno...) che inevitabilmente risentivano della situazione in atto;

- ✓ Ma questa parentesi ha portato, nel giro di poco, a nuove "esplosioni" di contagi, a nuove chiusure delle città, degli spazi di aggregazione, delle scuole, etc.. Di nuovo questa sensazione di tempo sospeso in cui ritrovare una collocazione, ma non solo, anche la necessità di capitalizzare quello che si era imparato, per evitare ogni volta un ricominciare sempre più difficile e complicato. Forse il passaggio che manca è proprio quello di collegare i diversi momenti (e forse è il "*sentimento*" l'elemento che può permettere questi collegamenti), un prima ed un dopo, il presente ed il futuro, dove il cambiamento di modalità di intervento, di lettura dei bisogni, di progettazione e di risposte, insegni ai professionisti come utilizzare ciò che succede per evitare di essere sempre in una ottica di urgenza ed emergenza, che non può più costituire la modalità di lavoro quotidiana.

Quali emozioni e di chi, con quali differenze e con quali specificità - come sono state gestite in questo periodo

Il Sole 24 ore, in data 19 aprile 2020, pubblica un articolo dal titolo: "Covid-19, la mappa delle emozioni degli italiani" in cui viene riportato uno studio della Expert System (software house italiana specializzata nell'analisi e nella gestione delle informazioni non strutturate tramite un approccio semantico). Questa azienda ha scandagliato il web alla ricerca di commenti e pensieri postati sui social media, dove la popolazione raccontava il proprio vissuto quotidiano e ha monitorato per due mesi il "sentiment" e le emozioni degli italiani, esaminando i tweet pubblicati nelle settimane più critiche della pandemia e durante la fase 2 (dal 23 marzo al 29 maggio 2020) attraverso una rappresentazione dell'analisi semantica dei testi sui social media (circa 28mila scritti). E' emerso un insieme molto variegato di emozioni, fonti interessanti e spunti di osservazione del fenomeno e della sua evoluzione.

Dopo le prime settimane di paura, ansia e sofferenza di fronte alla crescita dei malati e a tutte le incertezze portate dalla pandemia, sono apparse cresciute molto le emozioni neutrali, e soprattutto quelle negative, rilevate nelle lamentele per le condizioni della riapertura, per le lentezze burocratiche, per le regole giudicate troppo invadenti, per le violazioni delle regole, nell'utilizzo di parole offensive e poco civili. Non sono comunque mancate emozioni positive: l'amore dimostrato da medici e infermieri, l'atteggiamento di positività, la speranza del futuro, anche se le emozioni negative hanno sempre avuto un peso maggiore.

In particolare l'analisi del giorno 10 aprile riporta:

“La tristezza, dopo aver dominato per una lunga serie di giorni, scende al secondo posto, mentre sale nettamente quel sentimento, anzi quell'insieme di emozioni, che nella mappa è indicato con il termine di “maleducazione”, in quanto identifica le parole che non appartengono al lessico normale delle conversazioni sociali. Si tratta di un insieme di imprecazioni e termini denigratori che alcuni giorni fa si riversavano in gran parte sulle persone che non rispettavano le regole, ma che oggi si rivolgono contro le regole stesse. L'avvicinarsi delle festività pasquali rende infatti l'osservanza delle regole un problema un po' più difficile da contenere. E cresce l'irritazione. Nel complesso i sentimenti negativi pesano oggi per il 46,5 %, mentre ieri erano al 49,5 %, ma non comprendevano i sentimenti di irritazione”.

In questa data, 10 aprile 2020, verifichiamo che si è svolta la Conferenza Stampa del Presidente del Consiglio Conte che delineava le misure attive fino al 3 maggio successivo (periodo comprendente anche le vacanze pasquali).

Continuando, si legge che, nella giornata del 5 maggio, finalmente si è registrato un cambiamento significativo nel “sentiment” generale del Paese. Non è prevalso ancora l'ottimismo, perché le emozioni negative restano maggioritarie, ma l'equilibrio del “sentiment” è migliorato rispetto alla settimana precedente. L'atteggiamento che in questa giornata sembra dominare è un misto di ilarità, impropri, irritazione per la confusione dettata dalle regole, che però le persone hanno interpretato con un buon senso “aperturista”: sembra cioè che ci sia l'intenzione di osservare nella sostanza le indicazioni, senza perdersi nella comprensione di tutti i dettagli normativi. Nella ricerca è emersa, infatti, una consapevolezza chiara rispetto alle precauzioni da osservare e ai comportamenti da tenere, pur con un “sentiment” molto più sereno rispetto ai giorni precedenti. I sentimenti negativi sono quasi tutti rivolti verso le difficili condizioni economiche da affrontare, mentre l'aspetto sanitario sembra ormai accantonato o comunque non si presenta più come un allarme emotivo.

Lo studio prosegue con un ritmo settimanale, estraendo il contenuto emozionale, come un'istantanea di come si sente una società in una situazione mai vista prima: all'iniziale ansia, si sono succedute tristezza e paura che hanno preso la scena, intervallate da rabbia e irritazione e qualche volta da un timido scorcio di gioia collegata alla speranza, come un'anticipazione del sentimento collettivo, di quando tutto questo sarà finito.

Dentro questa dimensione c'erano, e ci sono gli operatori, ci sono gli assistenti sociali: cittadini che lavorano a favore di altri cittadini e che condividono e vivono in prima persona sentimenti ed emozioni.

E come per il resto delle persone, anche nella professione si sono dipanati pensieri, emozioni, sensazioni, a volte chiari, a volte confusi altre volte impegnativi e “controcorrente”: mentre il resto delle persone sembrava concentrato su quanto si stava perdendo in quei giorni, in quel “sentiment” ben rappresentato nello studio della Expert System, la nostra professione cercava e imbastiva cosa, invece, era possibile costruire.

L’ansia è, certo, stata un sentimento che ha dominato anche gli uffici dei servizi sociali nel febbraio e marzo scorsi, uno stato d’animo comune a quello delle persone che si incontravano, un’empatia a doppio senso, la solidarietà si percepiva sulla pelle, si sentiva nel tono delle voci, si leggeva tra le parole: tra i punti e le virgole, nelle pause dei discorsi: “eravamo tutti sulla stessa barca”.

Tra gli operatori, si sono toccati sentimenti di frustrazione, di confusione, di paura; sicuramente ogni operatore si è interrogato circa il proprio stato d'animo e l'esercizio del proprio ruolo, delle proprie potenzialità, delle strategie messe in atto per poter “star dentro” ad una condizione di persistente stress e fatica, per poter reggere in una situazione in cui i servizi sociali si sentivano sospesi nel tempo e nello spazio e, nel contempo, si trovavano di fronte ad un'esponentiale manifestarsi di richieste di aiuto: le agende erano vuote eppure le giornate erano così piene.

Alcune volte, all'interno della rete dei servizi, si è osservata la difficoltà di connettersi tra operatori, sia durante il primo rigoroso lockdown, sia nel periodo successivo; la chiusura degli uffici, il personale non in presenza, la laboriosa introduzione dello smartworking non da subito ben dotato di efficaci strumentazioni ed integrato nell'operatività, hanno reso tante volte poco fluida la sinergia tra i servizi di primo e i servizi di secondo livello, tra l'ambito sociale e quello sanitario, tra il territorio e le istituzioni.

Troppe volte si è assistito al crearsi di vuoti operativi e salti di frequenza nelle comunicazioni, il sistema d’aiuto ha fatto fatica a reggere in uno scenario di bisogno così universale ed, in particolare, ha sofferto in quei punti che rappresentano i luoghi della presa in carico: in cui si trova lo spazio e la competenza per riconnettere bisogni, risorse, prospettive in un'ottica progettuale.

Lungo il periodo, gli assistenti sociali hanno provato ad affrontare le necessità contingenti nelle diverse circostanze, cercando con coraggio di colmare le fratture che erano venute a crearsi nella “filiera” dell'assistenza (sanitaria e sociale). Pur muovendosi in una realtà dove non erano più possibili differenziazioni nelle fasi del lavoro d’aiuto, dove si è assistito all'interruzione delle consuetudini e della programmazione, con tutti i servizi in stand-by, essi hanno provato a mettere in atto azioni volte a costruire un ponte per il dopo, per quando “*tutto questo sarà finito*”, in una dimensione in cui “quello che è di mia competenza” ha ceduto il passo a qualcos'altro, perché la competenza dell’intervento aveva raggiunto il suo cuore: quello del cittadino diventava un problema di cui farsi carico insieme

Presi tra preoccupazione e disorientamento, gli assistenti sociali si sono trovati immersi in una situazione inesplorata, in cui è stato necessario sviluppare alcune particolari competenze e mettere

al centro dell'operato: flessibilità, intraprendenza, capacità di adattamento e creatività; provando a percorrere anche vie imbattute ed inedite, sostenuti dalla specificità del sapere professionale.

Ed è tutto quello che gli operatori hanno imparato ed edificato negli anni che è venuto in aiuto: le relazioni costruite hanno rappresentato solide fondamenta alle quali ancorarsi per poter trovare un nuovo modo "per esserci", utilizzando le capacità professionali sin lì maturate: di saper stare e, oltre più, saper progettare nell'emergenza.

Si avverte in maniera importante come lo smartworking abbia portato allo sconfinamento dell'ambito professionale con quello della vita privata e familiare dell'operatore, provocando necessariamente la commistione e la reciproca "invasione" di tempi e spazi, sia mentali che fisici, dei due ambiti, con la conseguente richiesta di una maggiore flessibilità dell'esercizio dell'attività lavorativa.

Tale situazione può provocare iniziale disorientamento ed emozioni contrastanti: la rabbia e il fastidio per il rischio di non preservare la propria sfera privata, la fatica e la rassegnazione ad agire in modo diverso, comprendendo le cause di forza maggiore, il favore verso modalità che consentono ugualmente di mantenere il lavoro e contestualmente di garantire la presenza accanto ai familiari (in particolare ai figli minori), la soddisfazione di scoprire che, in alcuni frangenti, la modalità "da remoto" garantisce minore dispendio di tempo e di energie (es. organizzazione di incontri di rete tra operatori) e consente comunque il mantenimento del contatto con l'utente, pur con i limiti di una relazione a distanza e mediata dallo schermo.

Ma non solo, se guardiamo l'anno trascorso e quello che abbiamo davanti, la situazione sotto il profilo di ciò che si prova e si sente appare peggiorata, si evidenzia una prevalenza di emozioni/sentimenti negativi (ansia, rabbia, esplosioni negative rispetto sia alla situazione economica sia alla campagna vaccinale).

Su tutto sembra prevalere un'accentuazione delle diseguaglianze. Infatti ad un anno di distanza, per dirlo con le parole che una collega ha usato, un anno fa "...si diceva che il virus era democratico toccava tutti indipendentemente dalle appartenenze, oggi no, prevalgono le possibilità individuali di farvi fronte...". E se un anno fa prevalevano sentimenti di speranza, fiducia, gratitudine, solidarietà, in questa fase prevale la rabbia per essere in una situazione economica, sociale e sanitaria sempre più difficile; la frustrazione che emerge da aspettative (di cura, di lavoro, di studio, di relazioni di nuovo normali ed appaganti) non realizzate e con un tempo che appare sempre più dilatato.

Questi sentimenti sembrano investire anche i professionisti la cui solidarietà reciproca pare in forte discussione, la prospettiva che prevale sembra essere quella del sentirsi solo e la domanda pressante è di nuovo: ci sono e provo ad esserci, ma in che modo? Questo sembrerebbe costituire il punto di ripartenza, e fa ritornare all'interrogativo sui sentimenti che ci ha accompagnato in questo periodo.

Valore aggiunto o ulteriore problematicità per il professionista/i

Prima si sottolineava come “una supposta neutralità”, da sentimenti forti e da una partecipazione empatica al dolore, qualunque fosse la sua origine (paura del contagio -disperazione rispetto all’assenza di una idea stessa di futuro – solitudine - paura di mettere in contatto i propri sentimenti con quelli della persona che si è rivolta ai servizi per avere un aiuto), spesso ha spinto i professionisti ad usarla come difesa, pensando così di garantire un intervento oggettivo, non inquinato dal sentimento, visto in questo contesto come un disvalore.

La domanda che spesso ci siamo fatti, in un periodo così “esposto ai sentimenti/emozioni”, è se questo è realmente così, cioè un “disvalore” e quindi origine di una ulteriore problematicità per il professionista che si muove, a volte senza riuscire a porre una giusta distanza, all’interno di emozioni, sensazioni forti, aspettative che riceve e rimanda. Oppure se tutta questa materia, difficile e complicata (rappresentata da sentimenti/emozioni), se trattata in modo adeguato può rappresentare invece “un valore”, può riuscire a dare sostanza e/o colore a una relazione che è sì professionale, ma che non può essere totalmente “asettica”, perché se così fosse non permetterebbe una relazione realmente empatica (all’interno della quale passano ascolto, comprensione del reciproco sentire, condivisione). Diversamente il rischio può essere quello di dar luogo a relazioni difficili e poco “accoglienti”.

Certo avere a che fare con tutto questo (sentimento/emozione) è estremamente complicato e delicato; si rischia facilmente di perdere punti di riferimento, i confini della comprensione dei problemi che si hanno davanti e delle conseguenti azioni professionali.

L’unico modo allora perché emozioni/sentimenti rappresentino un valore aggiunto è riconoscerli, nominarli, gestirli, ma soprattutto imparare a non negarli, sottacerli, scartarli come possibili elementi negativi della relazione professionale.

Nella relazione professionale guardare ai sentimenti/emozioni e tenere la distanza cosa vuol dire, possiamo/dobbiamo riferirci ad aspetti deontologici, quali.

“Tutte le professioni di servizio, di aiuto, di cura investono in una relazione con l’altro - - le proprie conoscenze e competenze, ma sono parimenti coinvolte dai mutamenti sociali, istituzionali e organizzativi che sollecitano continue modificazioni e aggiustamenti ai propri paradigmi teorici e metodologici” [Carmen Prizzon, “Relazione di aiuto” pg. 508 - Nuovo Dizionario di Servizio Sociale diretto da Annamaria Campanini]

Questo enunciato è, oggi, particolarmente calzante nei presupposti e nel suo significato: la pandemia, che ha interessato l'intero mondo, ha coinvolto da vicino la professione dell'assistente sociale richiedendo una riflessione sulle ricadute sui paradigmi teorici e metodologici in cui essa affonda le radici.

Tra il resto, sollecita dei pensieri in merito al concetto della distanza professionale: su quali caratteristiche debba avere la “giusta” distanza tra l'assistente sociale e la persona in momenti, come quelli odierni, di emergenza sanitaria, di così tanto raccomandato “distanziamento sociale”.

Probabilmente è un concetto questo che si presta a molte valutazioni ed è sicuramente uno degli aspetti della professione che, durante questa pandemia, ha subito forti pressioni e spinte, con movimenti inconsueti di vicinanza o lontananza. Quando parliamo di distanza professionale ci riferiamo alla distanza emotiva, che passa certo anche attraverso una distanza/vicinanza fisica, ma che attraversa principalmente la sfera interiore delle persone; è qualcosa che ha a che fare con la sostanza del lavoro dell'assistente sociale.

Questa emergenza ha messo di fronte gli operatori ad un'esperienza fondamentale, si è reso chiaro ed evidente come la misura della distanza nella presa in carico non possa essere teorizzata a priori o individuata una volta per sempre; essa è una combinazione di fattori che riguardano i singoli, l'ambiente in cui operano e vivono, lo stato d'animo che li coinvolge, le circostanze che accadono: è un equilibrio da ricercare di volta, in volta; una chiave da rimodulare costantemente nel continuum della relazione d'aiuto.

Affrontare questa tematica, sentimenti/emozioni e distanza, ci ha spinto a guardare anche al nuovo codice deontologico per capire quanto di tutto questo è stato in qualche modo affrontato.

Come è stato sottolineato a conclusione del lavoro fatto dal gruppo minori e famiglia, nel giugno 2020, ci sono molteplici aspetti nell'articolato del nuovo codice deontologico, che possono aiutarci nel percorso intrapreso e, probabilmente, darci alcune risposte (o più probabilmente aprire ulteriori riflessioni) su tutto ciò che nel corso di questo anno ci ha accompagnato, interrogato, preoccupato. Nel documento citato si faceva riferimento al codice in questi termini :

“ ...Dal nuovo Codice Deontologico entrato in vigore il 1 Giugno 2020 .

Preambolo - “L'assistente sociale è tenuto a migliorare sistematicamente le proprie conoscenze e capacità attraverso processi di costante dibattito, formazione e auto-riflessione, per garantire il corretto esercizio della professione.”

Già da questo punto, come ben sottolineato da Filippini ** “...Il Preambolo al Codice va quindi letto in quest'ottica: i presupposti, le definizioni, le caratteristiche fondanti della professione e della sua evoluzione storica, politica e culturale. In sintesi il modo di essere assistenti sociali oggi.....”. Emerge, come peraltro in tutta la successiva articolazione, la continua e costante ricerca di un equilibrio fra i diversi soggetti che sono presenti nell'azione professionale, costantemente tesa fra responsabilità/diritti/doveri e nella necessità di superare la “...parcellizzazione delle competenze e la frammentazione dei servizi.....” *** che il costante cambiamento dei sistemi di welfare ha determinato.

E se da un lato si sottolinea di nuovo e con maggior forza “la centralità” della persona (art. 8 c.d.), che in questa fase di pandemia assume particolare pregnanza, considerate le ricadute sulla vita delle persone, sulle sue relazioni, sui suoi affetti, sulle sue certezze, sulla prospettiva stessa di un futuro, dall'altra si riafferma la necessità di attenzione (art.9 c.d.) a tutti quegli atteggiamenti che possono ricondurre a discriminazione o giudizi di valore, che possono “annidarsi” in particolari situazioni di

tensioni alla radice di una coesione sociale sempre più difficile e complessa. Ma anche ad una propria sfera personale su cui pesano i modelli culturali, le esperienze fatte, le convinzioni più profonde che vanno conosciute e governate dal professionista, attraverso quegli strumenti, bagaglio della professione, in grado di costruire la consapevolezza di sé per essere consapevoli degli altri (formazione e supervisione per citarne alcuni).

E non è solo la dimensione della singola persona ad avere centralità, ma anche la dimensione collettiva e di appartenenza ad uno specifico territorio a costituire ambito di attenzione cui anche il codice (art.6 e 7 c.d.) dedica attenzione. E ancora una volta gli aspetti considerati portano a ritenere questa dimensione, il territorio appunto, una reale risorsa laddove può costituire terreno di sviluppo di relazioni arricchenti e solidali (ancora una volta pensiamo all'oggi ed a quello che si è potuto verificare nel corso soprattutto del primo lockdown) ma, a volte, anche fonte di isolamento, di relazioni difficili, di difficoltà a capirsi ed a capire, aspetti questi alla base di forti conflittualità relazionali fra le persone, fra gruppi disomogenei per appartenenza ma omogenei per età (vedi gruppi adolescenziali), anche qui il pensiero corre ad oggi, a quanto si sta verificando in questo periodo dove le frequenti aperture e chiusure di tutti quegli ambiti che riguardano le relazioni sociali-educative-affettive, sembra aver sollecitato frequenti esplosioni di aggressività/depressione in una sorta di "disturbo bipolare" collettivo.

Questo aspetto del territorio come appartenenza ed identità, è uno di quegli elementi che se ben capito, trattato e usato può permettere la costruzione di percorsi di vicinanza, necessari laddove la situazione di vita è tale da creare sempre più lontananza, isolamento, impossibilità a relazioni piene e "nutritive".

Molto sinteticamente e rinviando ad una lettura puntuale e precisa del codice, non possiamo che constatare come tutto l'articolato sottolinei l'attenzione che l'assistente sociale deve porre a sé (e quindi ai propri sentimenti/emozioni) ma anche alla sua costante formazione e supervisione, alla persona utente, agli ambiti degli altri servizi, dei colleghi, delle organizzazioni di lavoro. Questa rete di relazioni che intesse la "trama" del lavoro dell'assistente sociale impone, a maggior ragione oggi, una grande attenzione per raggiungere quel difficile equilibrio dei vari soggetti coinvolti nel lavoro di cura in generale e nel lavoro di tutela in particolare. Dove guardando a tutto il tema delle responsabilità, che si declina e passa attraverso i diversi articoli del codice deontologico in modo diverso dal precedente, ci sembra nodale riferirci alla definizione che di essa ne ha dato Milena Diomede Canevini "Responsabilità: parola generativa e nutritiva".

Ma ritornando alle difficoltà attuali ed alle emozioni, appunto, che le caratterizzano ed a cosa vuol dire in questo senso *distanza* sembra utile riportare queste considerazioni declinate da Teresa Bertotti nella sua presentazione del testo già citato.***

".....Gran parte del lavoro sociale è intessuto di emozioni e dimensioni affettive; la loro presenza dà colore e caratterizza la qualità della relazione nella competenza professionale è prevista la capacità di essere empatici, di avere cura e di essere compassionevoli, allo stesso tempo è importante e professionale avere la capacità di mantenere un distacco, un'adeguata vicinanza, e non farsi travolgere dalle emozioni. Quali sono i sentimenti giusti? Cosa fare delle emozioni negative o disdicevoli?....." ed ancora ".....Prestare attenzione alle relazioni vuol dire quindi dare peso e

prendersi il tempo per conoscere, per “stare accanto”, spesso non solo nella relazione con le persone utenti ma anche con i colleghi, i responsabili, con la comunità locale....”.

E se tutti gli aspetti sin qui considerati appaiono rivolti e attenti ad un lavoro svolto in presenza, non sono di certo assenti quando pensiamo al lavoro svolto da remoto.

Già nel documento di giugno venivano comparati i due modi di lavorare; allora l’analisi delle due modalità di lavoro si era soffermata a considerarne i pro ed i contro, oltre che a fare alcune riflessioni su quegli aspetti metodologici che erano emersi.

In questa fase, e con alle spalle una molteplicità di documenti, analisi, approfondimenti, ricerche condotti, vale la pena sottolineare che se il lavoro in presenza (laddove lo si è fatto) ha creato situazioni in cui è emerso sicuramente un maggior rispetto reciproco, al contempo sono emerse, pur se ben gestite, difficoltà legate all’essere un “po’ bardati” (mascherine, guanti, camici, distanziamento). Queste difficoltà man mano hanno spinto il professionista, ma anche la persona, a cercare riferimenti altri per comunicare accoglienza, ascolto (tono di voce, espressione degli occhi, gestualità).

Nel lavoro da remoto sono emersi aspetti che hanno a che fare con sentimenti di grande distanza, data anche da uno schermo che poteva modificare alcune percezioni, da una intrusività percepita come diversa (“entro così come l’altro entra “ con una modalità che si presta a molteplici travisamenti/fraintendimenti). E la comunicazione così come, di conseguenza, la relazione sembrano risentire (diverso discorso dovrà essere fatto per gli adolescenti) di una sorta di assenza di spontaneità che altera comunque la percezione di ciò che sta succedendo in quella famiglia, a quel bambino, a volte anche molto piccolo, con il rischio di interventi (vedi ad es. l’indagine sociale) parziali, poveri, privi della ricchezza di tutte le sfumature che in presenza possono essere colte.

Il rischio è sempre quello che, nelle situazioni più problematiche e/o di particolare fragilità, le forti emozioni e sentimenti, che le contraddistinguono, sfuggano alla comprensione ed alla possibilità di una precoce lettura, favorendo quel sommerso che rischia di esplodere nel prolungarsi della pandemia e delle conseguenti chiusure.

Anche per tutto questo appare essenziale quanto previsto nel Codice deontologico:

“Tit.I - Definizioni generali ed ambito di applicazione

Art. 3 - I principi, i valori e le regole contenute nel Codice orientano le scelte di comportamento dei professionisti in tutti gli ambiti, a tutti i livelli di responsabilità attribuita, anche quando gli interventi professionali siano effettuati a distanza, via internet o con qualunque altro dispositivo elettronico o telematico. “

*** da Nuovo Codice Deontologico dell’assistente sociale: le responsabilità professionali - Carocci Faber - pag.40*

**** da Nuovo Codice Deontologico dell’assistente sociale: le responsabilità professionali - Carocci Faber - pag.45*

***** da Nuovo Codice Deontologico dell’assistente sociale: le responsabilità professionali - Carocci Faber - pag.17-18*

Conclusioni

Siamo arrivati alle ultime battute di un percorso durato un anno, di certo quanto successo evolverà, si spera in meglio per la pandemia e quindi per la salute dei cittadini, certo lascerà dietro di sé una scia di profondo dolore per i tanti malati e per quanti sono morti, rabbia e frustrazione per la situazione economica, solitudine e difficoltà a proiettarsi verso il futuro (parola di per sé ricca di positività, oggi purtroppo ricca soprattutto di incertezza).

E' importante avere la consapevolezza di questo perché il mondo delle istituzioni e dei servizi deve essere pronto ad affrontare tutti i problemi legati ad una grave mancanza di coesione sociale, al sopravvento di reattività più che di ricomposizione, ad una situazione sociale ed economica sempre più frammentata; la complessità di questo anno ha messo fortemente in discussione i diversi ruoli di chi è il beneficiario dell'intervento e di chi lo eroga, e come quest'ultimi si collocano e sanno essere più vicini alle persone.

Il rovescio della medaglia è che in questa situazione è anche accaduto che persone e servizi retrocedessero per "nascondersi" dalla sofferenza e dalla paura.

Certo, come è emerso con chiarezza, si è verificata una diversificazione delle situazioni determinata oltre che dalle scelte organizzative di alcuni Enti anche da attitudini personali, fra l'essere "in prima linea" o essere "più arretrati", e non c'è stata una risposta univoca da parte dei servizi afferenti alla sanità e quelli afferenti agli enti locali.

Le esperienze fatte devono spingere i professionisti a riflettere su come sia necessario rivedere alcune rigidità procedurali ed iter altamente burocratizzati. Alcuni servizi riferiscono come durante la pandemia, anche da parte delle amministrazioni di appartenenza, si siano cercate soluzioni più agili, flessibili e sicuramente più vicine ai bisogni delle persone; l'alleanza di visione che si è creata fra gli amministrativi ed i tecnici ha permesso riflessioni verso interventi ad hoc e nuovi che hanno dato un diverso e più incisivo impulso, per esempio, all'assistenza domiciliare, ma hanno anche permesso di attivare supporti alla didattica a distanza, intervento questo che ha penalizzato i soggetti più fragili sul piano dell'accessibilità e dell'uso di strumentazioni tecnologiche.

Va sottolineato che in questa fase o si riusciva a trovare risposte nuove e diverse o si rimaneva "ingessati" su modalità di risposta non percorribili, stante tutte le limitazioni imposte dalla pandemia.

In alcune realtà (come era stato sottolineato nel documento del giugno 2020) questo continuo lavoro di ripensare, sperimentare, adattare e proporre nuove risposte spesso ha spinto ad un utilizzo migliore delle figure professionali (ad. es. nel supporto domiciliare è stato sperimentato un diverso ruolo della figura dell'ASA, ampliandone le vedute e valorizzandone le potenzialità di intervento al confine: "tra il fuori e il dentro la casa delle persone"), con il risultato di avere delle letture più puntuali sulle reali autonomie organizzative delle famiglie e poter quindi mettere in atto un agire professionale pertinente alle esigenze, in un momento così particolare e sconosciuto.

Certo nella successione dei diversi lockdown, la possibilità di proseguire sulla linea tracciata nei precedenti, ha permesso di mantenere un filo conduttore che in alcuni casi ha favorito maggiori



flessibilità. Elementi che, se mantenuti e sviluppati, potranno contribuire ad una ulteriore crescita dei servizi, nella consapevolezza che, come da più parti viene ribadito, nulla sarà più come prima, sia nelle persone utenti che nei professionisti.

Nuovi e diversi bisogni si affacceranno a breve, con modalità che già si stanno vedendo, come si accennava all'inizio : forti disagi economici – il contrarsi di possibilità lavorative e quindi l'impossibilità di accedere di nuovo al mercato del lavoro, la solitudine con le sue gravi conseguenze sia della generazione più anziana che di quella dei bambini/adolescenti, l'esplosione di forti conflittualità in famiglie già problematiche, l'aumento della diseguaglianze alla base di molte criticità/fragilità; tutti elementi che potranno agire come ulteriore "scatenamento" di possibili reazioni violente, impedendo il ristabilirsi della coesione sociale, unico modo per riannodare i tanti fili (di relazioni, di affetti, di vicinanza) che in questo periodo sono stati profondamente colpiti.

Appare necessario promuovere un rilancio del dialogo con l'Autorità Giudiziaria, in cui mettere a tema significati e criticità dei cambiamenti intervenuti e che permetta un riallineamento delle prese in carico rispetto al mutato, e per alcuni aspetti disorientante, contesto di vita generale.

In particolare alle professioni di cura, e in primis all'assistente sociale, viene richiesta un'approfondita riflessione su come "attualizzare" la propria operatività, su quali siano oggi le priorità degli interventi e se sia necessario rileggere i modelli e i paradigmi operativi alla luce delle conoscenze acquisite con l'emergenza sanitaria, per ricalibrare gli indicatori di valutazione, gli strumenti di indagine sociale e le modalità di attuazione degli interventi nelle progettualità.

Nel nostro percorso abbiamo considerato come l'aspetto della Valutazione, in questa fase, richiedeva alcune puntualizzazioni. Ne sottolineiamo solo alcune perché parlare di Valutazione vuol dire aprire un capitolo ampio e da approfondire, attraverso attente analisi e confronti nella professione ma anche al di fuori di essa. Cercando di fissare alcuni paletti intorno ad alcuni interrogativi, che pur sembrando un gioco di parole, di fatto costituiscono un ambito, forse sottaciuto, ma importante per la professione: *chi valuta – cosa valuta – come valuta – con chi valuta – perché valuta.*

Questi interrogativi che più volte hanno attraversato i nostri ragionamenti, dovranno essere ripresi in tutte le loro sfaccettature, lavoro che rilanciamo ad un successivo percorso di approfondimento del gruppo tutela minori e famiglia.

A conclusione del documento del percorso fatto in questo anno di pandemia, sembra però opportuno farne alcuni accenni.

Francesca Angeluzzi - Francesca Codazzi - Sabino Montaruli

Nel parlare di Valutazione non possiamo non citare alcuni aspetti che contribuiscono a definirla (anche se in parte):

- 1) gli elementi che la caratterizzano oggi;
- 2) quali gli indicatori che possono permettere di capire e di leggere cosa sta succedendo in quella specifica famiglia, nella relazione fra i genitori e fra questi ed i figli, ma anche nel contesto



- sia parentale che sociale in cui la famiglia vive, infine di cogliere le potenzialità e le criticità su cui lavorare **con** la famiglia e non semplicemente **sulla** famiglia;
- 3) che cosa, rispetto alle modalità della valutazione, è cambiato, cosa ha inciso a tal punto da richiedere di vedere/ascoltare/leggere le criticità e le fragilità in modo diverso;
 - 4) va infine capito come e se si è modificato (o meglio integrato) il modo di valutare – quanto e come ha inciso l’attuale situazione di emergenza sul funzionamento e sulla progettazione dei professionisti – quali gli aspetti che stanno emergendo e che producono cambiamenti nel lavoro e nella relazione con le persone.

Questa tematica (la valutazione) va affrontata/esaminata anche dal punto di vista culturale. Non ritenendo possibile affrontare questo nel documento si rimanda ai materiali che sono stati inseriti in bibliografia e che costituiscono una base di approfondimento necessario per arrivare ad una definizione condivisa.

Questi punti di analisi, all’interno del gruppo tutela minori e famiglia, hanno spinto a porsi interrogativi su cosa si è modificato nel processo di valutazione delle capacità genitoriali; ci riferiamo quindi a come, in questo lungo periodo di crisi caratterizzato da limiti e cambiamenti dettati da un’emergenza sanitaria, sia stato necessario adeguare o innovare le modalità e gli strumenti per poter osservare, e poi supportare, le risorse e le fragilità dei genitori, in contesti in cui era presente l’autorità giudiziaria ma anche in quelli spontanei.

La metodologia di lavoro basata su “consolidate” conoscenze e competenze valutative delle capacità genitoriali è stata messa in crisi dall’assenza del setting a cui gli operatori erano abituati e dagli strumenti utilizzati durante gli incontri in presenza.

È stato quindi necessario ripensare l’applicazione di quelle metodologie che fino, a prima della pandemia, consentivano agli assistenti sociali di sperimentare una zona di comfort legata a proprie competenze professionali o a strumenti acquisiti durante le diverse esperienze lavorative.

La trasformazione dei colloqui in incontri da remoto ha fortemente influito sulla possibilità di utilizzare gli stessi strumenti e le stesse modalità nei due ambiti: le griglie di osservazione, gli indicatori, ecc. non sono “gestibili” nello stesso identico modo nelle due dimensioni di colloquio.

In questa fase di emergenza, gli aspetti della Valutazione importanti da tener presente possono essere così sintetizzati:

- ✓ Modalità per garantire il contatto con le famiglie;
- ✓ Modalità per comunicare con i colleghi e gli altri servizi;
- ✓ Modalità per incontrare i bambini, in particolare i più piccoli con cui sicuramente le videochiamate non funzionano, questo vale anche per Spazio neutro e Assistenza Domiciliare Minori , in tutti questi casi i contatti quindi sono stati molto difficili (come già sottolineato);
- ✓ tempi del colloquio;

- ✓ strumenti utilizzati per la valutazione - come sono stati utilizzati, se sono stati utilizzati (es. visita domiciliare), gli elementi non verbali come sono stati colti;
- ✓ infine come è stata adattata la modalità di svolgere la valutazione in relazione alle limitazioni di contatto, quali strategie sono state adottate.

Ma l'aspetto da recuperare, soprattutto oggi a seguito di un periodo così complesso, doloroso, è la necessità di introdurre un cambiamento epistemologico (non possiamo solo valutare il rischio, ma - anche in ottica preventiva - introdurre diversi modi per valutare le competenze dei genitori (questo rappresenterà il focus su cui nell'affrontare la valutazione ci si dovrà soffermare).

Inoltre, ritornando alle nostre conclusioni, proprio dalla lettura di quanto i diversi gruppi hanno approfondito ed evidenziato, emergono alcuni aspetti che ritornano, quasi un "leitmotiv", nelle riflessioni e riguardano:

- i bambini - termine che in questo caso, e secondo recenti definizioni adottate a livello internazionale, ingloba la fascia d'età che va dalla prima infanzia all'adolescenza piena, ebbene i bambini non sono visibili, come spesso accade ed oggi ancor di più, ed il loro isolamento ha assunto significati ben al di là dello spazio fisico, ma hanno invaso anche lo spazio interiore;
- la vulnerabilità e la solitudine dei professionisti e di quanti in questo periodo hanno operato nei lavori e luoghi di cura, in conseguenza del fatto che sono venuti a mancare, e dovranno essere ripristinati quanto prima, momenti di confronto con gli altri: operatori, professionisti, servizi (scolastici – educativi – psicologici), in questo modo affrontando tutto l'ambito della tutela, nella sua accezione più ampia, con le "armi spuntate".

E questo importante processo, con il suo patrimonio di contenuti, necessita di confrontarsi ed essere condiviso con i diversi attori che intervengono nei percorsi di presa in carico delle persone, in primo luogo l'Autorità Giudiziaria.

Certo ai tanti interrogativi non c'è rispostaolutiva, molti nodi rimarranno da sciogliere, ma lo sforzo di riflessione che abbiamo cercato di documentare, conferma ancora una volta le potenzialità di una professione quale quella dell'assistente sociale, pur da implementare, certo da sviluppare con un'attenzione alla realtà di quel momento, di quel territorio, di quella famiglia, di quel bambino, di quella situazione.

Proprio questa capacità di cogliere le difficoltà ed al contempo le capacità necessarie per superarle, trovano sintesi in un articolo, pubblicato sul Corriere della sera del 25 marzo, della giornalista Giusi Fasano che nel raccontare la storia di un bimbo di pochi mesi curato e protetto da un'infermiera, sostituitasi per alcuni giorni alla mamma del bimbo fa questa affermazione "... Storie di lontananze indotte dal virus ma anche di vicinanze costruite sul virus. Di un'infermiera che diventa mamma a forza di coccole e di un bambino che diventa figlio di chiunque gli sia vicino. Perché in questo tempo di pandemia una delle lezioni che tutti abbiamo imparato è saper essere presenti per chi ne ha bisogno...".

Bibliografia

Biraghi, Gabrieli, Okely - "Lavorare a distanza: la professione dell'assistente sociale oggi" - <https://scambi.prospettivesocialiesanitarie.it/il-remote-working-nel-sociale/>

F. Prosperini di San Pietro, A. Airoidi - Il lockdown e il suo impatto su adolescenti e famiglie – Prospettive Sociali e Sanitarie - n. 1, inverno 2021

Riflessioni sulle modalità organizzative nei servizi sociali in occasione del coronavirus. A cura del Gruppo Tutela Minori del CROAS Lombardia - 29.6 .2020

Il Sole 24 ore – 19/4/2021 "Covid-19, la mappa delle emozioni degli italiani" - studio della Expert System

Carmen Prizzon, "Relazione di aiuto" pg. 508 - Nuovo Dizionario di Servizio Sociale diretto da Annamaria Campanini

Nuovo Codice Deontologico dell'assistente sociale: le responsabilità professionali - Carocci Faber - pag. 17 - 18 - 40 - 45

Dispensa* a cura di Emilio Gregori su licenza di Synergia s.r.l. © per i partecipanti del webinar di UPEL – Unione Provinciale Enti Locali Varese,

Francesca Corradini "L'assessment nel servizio sociale, metodi relazionali di valutazione e indagine sociale con i minori e le famiglie, Erikson, 2018,

(a cura di) Paola Di Blasio, Tra rischio e protezione. La valutazione delle competenze parentali, 2005, Milano, Unicopli,

Il Quaderno di PIPPI. Teorie, metodi e strumenti per l'implementazione del programma, Milani P., Lus M., Serbati S., Zanon O., Di Masi D., Tuggia M. (2015), Becco Giallo, Padova,

La tutela dei bambini. Teorie e strumenti di intervento con le famiglie vulnerabili, Serbati S., Milani P. (2013), Carocci, Roma

Linee di indirizzo nazionali, L'intervento con bambini e famiglie in situazione di vulnerabilità. Promozione della genitorialità positiva, 2017. Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali. <https://www.minori.gov.it/sites/default/files/linee-guida-sostegno-famiglie-vulnerabili-2017.pdf>

FNAS, CNOAS, CROAS (2020), Rapporto di ricerca “Ruolo e qualità del servizio sociale nelle attività di tutela dei minorenni”, a cura di Teresa Bertotti, Silvia Fargion, Paolo Guidi e Cristina Tilli. www.fnas.it

Child Abuse and Neglect: a guide book for educators and community leaders, Erickson, Mc Evoy, D. Colucci Jr, Learning publications Inc., H. Beach-Flor 1974

Educazione e famiglie. Ricerche e nuove pratiche per la genitorialità, Milani P. (2018), Carocci, Roma

Gli strumenti di P.I.P.P.I.: orchestrare l’incontro per trasformare la realtà, Marco Ius, Rivista Italiana di Educazione Familiare, n. 2 - 2017, pp. 95-109

Università degli studi di Trieste XXIII ciclo della scuola di dottorato di ricerca in scienze dell’uomo, della società e del territorio - indirizzo Politiche sociali e Architettura Conoscere qualitativamente Ricerca empirica sui processi di conoscenza esplicita ed implicita nell’assessment di servizio sociale in ambito minorile e familiare Settore scientifico-disciplinare SPS/07 Dottorando Daniele Venturini Direttore della Scuola di Dottorato Prof. Romeo Danielis Relatore Prof.ssa Silvia Nicoletta Fargion Tutor Prof. Francesco Lazzari a.a. 2010 / 2011.