

“Continue ciò che era giusto/macht weiter, was gut war!” Alexander Langer.¹

30 anni di esperienza nel servizio sociale: sguardo retrospettivo e previsioni

Durante i miei 30 anni di lavoro come assistente sociale ho potuto ascoltare centinaia di storie di vita e vedere tante evoluzioni e percorsi. La prima parte della mia vita professionale è stata caratterizzata da cartelle sociali in forma cartacea e da relazioni sociali dattilografate. Non esistevano i cartellini per timbrare le presenze, il computer e neanche lo smartphone. Anche allora era presente la voglia di imparare e di approfondire teorie, metodi e tecniche, e soprattutto la voglia di essere al servizio del *Mensch* e della comunità. La teoria acquisita durante i primi anni Ottanta e la mia empatia non bastavano sempre per cogliere tutte le connessioni complesse tra emarginazione, malattia, povertà e quello che stava dietro al vissuto dell'utente.

Dopo 7 anni di lavoro nel servizio sociale di base, arricchito di approfondimenti teorici sul lavoro di rete e sul *case-management*, ho cambiato settore, datore di lavoro e sono passata dal servizio sociale territoriale alla sanità nel reparto dipendenze. La ricchezza di un intervento di servizio sociale affiancato da un'equipe multi-professionale mi ha segnata profondamente. Avevo conosciuto la teoria integrativa del Prof. Hilarion G. Petzold e ho iniziato di conseguenza ad usare metodi e tecniche per me nuove come per esempio la consulenza con materiale creativo e/o simbolico, il *role-play*, riformulazioni e visualizzazioni.

Nel corso del tempo ho capito che l'assistente sociale, oltre ad essere in possesso di competenze eccellenti nella conduzione di una consulenza, necessita anche di competenze di comprensione delle dinamiche che stanno a monte dei disagi personali e dei

problemi familiari. Per di più bisogna anche saper accompagnare l'utente, in modo tale che i risultati del percorso di crescita ed i propositi di cambiamento siano condivisi dal medesimo ed attuabili.

In seguito alla formazione per diventare “supervisore integrativo” presso la Europäische Akademie für psychosoziale Gesundheit (Düsseldorf) ho cercato di attuare un modello di assistente sociale come colui/colei che accompagna l'utente verso cambiamenti di vita, verso una vita più consapevole e migliore. È importante riuscire a motivare l'utente a partecipare ad un percorso di crescita, perché i cambiamenti sociali, ovvero i cambiamenti del comportamento, si ottengono solo passo per passo. Questo modello si basa sul *Menschenbild*² della teoria integrativa, che parte dalla convinzione che l'uomo sia un'unità tra corpo, anima, spirito e contesto sociale. H. G. Petzold partendo dal modello della “Gestalt” secondo F. Perls l'ha sviluppato integrando metodi e tecniche provenienti dallo Psychodrama (M. Foucault) e dai gruppi Balint (M. Balint). Questo approccio mette molto in risalto l'importanza della capacità di entrare in relazione con l'utente. La mia formatrice S. Jamnig³ definiva questo atteggiamento “*den Klienten dort abholen, wo er steht*”, che suggerisce di partire sempre dalla richiesta esplicitata dell'utente. Per es. si parte dal suo specifico disagio economico e dal suo non essersi sentito compreso quando l'utente si lamenta per il rifiuto della sua domanda di assistenza economica. Bisogna dirigere l'utente verso una strada che lo faccia prendere coscienza della sua situazione di dipendenza da un servizio o da altro, concludendo possibilmente con degli obiettivi da raggiungere. È sottinteso che il lavoro in un contesto coatto fa eccezione, perché prevalgono altri principi e regole.

¹ Alexander Langer *Scritti sul Sudtirolo 1978-1995*, Alpha&Beta Verlag 1996

² H. G. Petzold, *Integrative Therapie I-III*, Junfermann Verlag 1993 parla del “Menschenbild” (immagine dell'uomo)

³ Siegrid Jamnig ISIT (Institut Integrative Theorie und Therapie) Graz

Il mio lavoro da responsabile di un distretto sociale (ruolo che ricopro dal 2002) mi ha permesso di allargare ulteriormente i miei orizzonti, sia approfondendo il lavoro sociale di comunità che acquisendo nozioni di pianificazione sociale tramite un bilancio e di un piano esecutivo gestionale. Combinare i bisogni di un determinato territorio alle risorse professionali e di volontariato e alle risorse economiche presenta tante possibilità e nello stesso tempo è una grande sfida.

Tendendo presente le conseguenze dello sviluppo demografico in atto, ci troviamo di fronte a fenomeni sociali rilevanti come movimenti massicci di migrazione, l'incremento rilevante della aspettativa di vita e l'aumento della fragilità sociale. Il rettore della libera Università di Bolzano, Walter Lorenz, ipotizzava nella sua relazione tenuta al convegno dedicato allo sviluppo demografico⁴ che alcuni fenomeni sociali attuali sono paragonabili al periodo successivo alla scoperta della macchina a vapore che ha dato inizio alla Rivoluzione Industriale. Allora come oggi sono avvenuti dei cambiamenti significativi nelle relazioni sociali a causa delle nuove tecnologie. Per es. in Giappone da qualche tempo vengono usati dei robot di *peluche* nella cura dei malati di Alzheimer. Il Computer, lo Smart Phone ed i Social Network hanno cambiato profondamente il modo di relazionarsi e di comunicare.

Il flusso migratorio, composto da profughi traumatizzati e migranti porta con sé non solo problemi correlati alla povertà ma anche alla criminalità, malattie e caos urbano, richiedendo all'assistente sociale ulteriori competenze. Lavorare con delle persone con l'aiuto di un interprete e/o mediatore culturale richiede un'ulteriore capacità di saper comprendere il linguaggio non verbale. A questo proposito torna utile la tecnica del lavoro con immagini e simboli. L'assistente sociale deve essere specializzato e determinato, ma nello stesso tempo anche

semplice e chiaro, lineare e coraggioso. Bisogna avere il coraggio di rivendicare la garanzia dei diritti primari di tutti gli uomini.

Vorrei concludere citando un estratto di un testo di uno dei miei insegnanti che potrebbe essere preso come stimolo per la comunità professionale degli assistenti sociali. Il pedagogista e psicoterapeuta B. Hellinger dedica nel suo libro "*Entlassen werden wir vollendet*"⁵ diverse pagine alla *Kraft*, definendola come energia che si forma e si libera quando persone con valori ed obiettivi simili si uniscono. Egli afferma "con più persone siamo connessi, più forti siamo". I principi ed i valori del nostro codice deontologico di assistenti sociali ci sostengono e ci tutelano; insieme siamo più forti, abbiamo più forza per affrontare le future sfide che la società richiederà al servizio sociale.

dott.ssa Christina Eberhòfer de Girolamo
Assistente Sociale e Supervisore
integrativo-sistemico

⁴ Atti del convegno, *Demografia e futuro. Io, la tecnologia e la comunità. Come ci riusciamo?* del 13.10.2016, Casa della formazione Lichtenstern, Renon (Bz).

⁵ Bert Hellinger, *Entlassen werden wir vollendet*, pag. 16 Kösel, Verlag.