

Una breve riflessione sull'immaginario collettivo relativo alla professione dell'assistente sociale

di Giuseppe Rossi

La signora Giovanna entra in ufficio con passo incerto e voce tremante. Il suo linguaggio del corpo me la fa percepire come sospettosa e difesa. La sua mano è gelida, quasi non osa stringere la mia. Ho convocato la signora per conoscerla e proporle, oltre ai benefici della Social Card, dei quali già usufruisce, altri interventi di sostegno alla sua situazione socio economica.

Mi appaiono chiari il suo imbarazzo e disagio di trovarsi nel mio ufficio. Quindi, dopo essermi presentato, le chiedo a cosa sia dovuta quella sua agitazione. Lei risponde: “ non capisco perché mi abbiate convocato, non ho bisogno di nulla, il Servizio Sociale, l'assistente sociale perché si occupano di me? A mio figlio non manca nulla perché mai vi interessate a noi? Pago l'affitto con regolarità...è vero svolgo un lavoro in nero perché non si riesce a trovare nulla di più concreto...”

Dopo averla tranquillizzata, le comunico che il mio interessamento deve intenderlo solo come un possibile ulteriore aiuto, da aggiungere ai benefici della Social Card. Più nel dettaglio le spiego che non avendo io una conoscenza più approfondita nel merito delle condizioni nelle quali versa il suo nucleo familiare, l'ho convocata proprio per approfondire tale conoscenza ed eventualmente proporre un ulteriore intervento di sostegno.

La signora appare sollevata dalle mie affermazioni e dopo un lungo sospiro di sollievo finalmente si riesce ad iniziare il colloquio.

Giovanna riprende colore e voce per dirmi che purtroppo se ne sentono tante di storie dove gli assistenti sociali portano via i figli e siccome lei è una donna separata che ha preferito cavarsela sempre da sola, anche nei momenti più brutti e tragici, quando ha visto la nostra convocazione si è molto spaventata. Ha pensato che la nostra convocazione fosse legata alla sua situazione di donna separata e di madre di un figlio minore.

Ci tiene a sottolineare il fatto che anche quando l'ex marito la maltrattava, sia fisicamente che psicologicamente, non ha mai pensato di rivolgersi al servizio sociale. Temeva le conseguenze in quanto, volendola citare: “una mia amica, dopo la separazione, si è presentata al servizio sociale per chiedere un aiuto economico, ma ha subito dovuto correre in ritirata perché l'assistente sociale ha messo in dubbio le sue capacità di genitore, le ha proposto interventi di collocazione eterofamiliare per il figlio...”

La storia di imbarazzo e timore della signora Giovanna, si ripete quasi identica nelle altre sei situazioni viste sempre nell'ambito degli interventi relativi alla Social Card: dei sette nuclei convocati sei sono donne separate con figli e tutte, con sfumature diverse, hanno manifestato imbarazzo e paura nell'essere state convocate presso il Servizio Sociale. Le sfumature diverse sono principalmente legate alla conoscenza diretta del Servizio Sociale, poiché alcune di loro hanno una storia di assistenza sviluppatasi nel tempo. Comunque, nella maggioranza dei casi non sono mai riuscite completamente a “fidarsi” dell'assistente sociale poiché, in qualche misura dilaniate dal dubbio e soprattutto dal seguente interrogativo: “ma questo professionista vuole veramente occuparsi di me o lo fa per un secondo fine?”.

Va detto che nello specifico di questo secondo fine, spesso, i soggetti che ne paventano la possibilità non sanno con precisione meglio specificarlo. Temono di essere invasi, che gli si porti via i figli, che li si giudichi nelle loro fallibilità?

Gli stessi meccanismi di difesa li posso riscontrare quando incontrando, in un lavoro di territorio, i volontari mi raccontano storie di cittadini che versano in condizione di estremo disagio economico, ma che, allo stesso tempo, preferiscono “non mangiare” piuttosto che chiedere l'aiuto del Servizio Sociale. La motivazione è sempre la stessa: “abbiamo paura che l'assistente sociale ci porti via i figli perché siamo poveri”.

Non ho nessun dubbio ad affermare che queste percezioni e visioni delle funzioni che svolge l'assistente sociale non corrispondano alla realtà, ed in questo sono sicuro di essere anche confortato da ciò che pensa e vive la stragrande maggioranza dei miei colleghi della Città di Torino. Come assistente sociale, nei miei quasi 30 anni di attività, non ho mai visto, né partecipato, all'allontanamento di un minore per problemi di esclusiva natura economica. Ricordo invece situazioni dove, in accordo con la famiglia e con decisione condivisa, si è intervenuti per sistemare temporaneamente dei minori fuori dall'ambito familiare. Ma anche in questi rari casi vi erano altri problemi oltre a quelli economici: problemi di salute, di fragilità psicologica del genitore. Comunque queste dislocazioni etero familiari del minore non sono mai state fatte con un intervento dell'Autorità Giudiziaria Minorile.

Però queste spiegazioni non sono sufficienti a spiegare come mai gli assistenti sociali possano essere vissuti, da alcuni, come dei "carnefici" e non come professionisti seri, veramente capaci di impegnarsi nei valori autentici di una relazione di aiuto. Non si capisce come mai non si possa, senza alcun timore, ammettere che è possibile positivamente, con serenità e tranquillità, aiutare le persone ad affrontare periodi difficili della loro vita, senza stravolgergliela.

In fondo sia oggi, come in passato, il compito di questi professionisti, dovrebbe essere proprio questo: aiutare le persone in difficoltà, creando, senza sostituirsi, le condizioni ideali affinché questi soggetti possano intraprendere percorsi di apprendimento, cambiamento, autonomia, crescita. In fin dei conti agli assistenti sociali tocca l'importante ruolo di ridare a coloro che si pongono nel bisogno le possibilità di poter tornare ad essere cittadini, capaci di cittadinanza attiva. Tale orgoglio, a maggior ragione, è necessario riuscire a trasmetterlo proprio a tutti quei cittadini che manifestano, oggi più di ieri, un disagio prettamente economico. L'assistente sociale, soprattutto da costoro, deve creare le condizioni affinché possa essere vissuto come un'occasione di emancipazione sociale e non come un ulteriore problema.

Certo esiste, nelle funzioni dell'assistente sociale, il sostegno, l'aiuto, ma anche, e oserei dire più che legittimante, il controllo. Come sopra accennavo a volte è indispensabile operare degli allontanamenti di minori, proprio per tutelarli da situazioni di grave pregiudizio, maltrattamento, abusi, gravi trascuratezze e negligenze. Ma si tratta di situazioni per nostra fortuna non preponderanti nel lavoro dell'assistente sociale. Allora perché ciò che è residuale può divenire nell'immaginario collettivo così preponderante? Una delle possibili risposte forse può darcela Kipling quando avverte che ... fa più rumore un albero che cade di una foresta che cresce... È proprio, volendo rimanere in metafora, questo rumore che allerta la pubblica opinione e soprattutto i media, che non aiutano i Cittadini ad aver fiducia nei confronti dei servizi sociali e delle figure professionali, assistente sociale in particolare, che vi operano.

Basta accendere quotidianamente la nostra Tv per constatare come questa deriva sia ormai tristemente realtà, quando nei talk show ascoltiamo storie di genitori indignati con i servizi sociali che hanno loro "rubato" il figlio. Poi nessuno è perfetto e, a volte, possono anche esserci stati degli errori di valutazione che, spesso, vanno equamente condivisi con altre competenze, sanitarie giuridiche: ad esempio, con la NPI, il DSM, i Sert., con la Procura, il Tribunale dei Minorenni, con il Tribunale Ordinario, ecc.

Con quanto sopra detto non voglio scaricare su altri proprie responsabilità ma ciò che spesso, ignora la pubblica opinione manipolata dagli scandali mediatici, sovente montati ad arte, è che l'assistente sociale non è un "fungo" che spunta e vive da solo in un deserto di relazioni professionali, il suo lavoro fa parte di un sistema complesso, dove entrano in campo, in un lavoro di équipe, di rete, altre professioni e competenze, portatrici di saperi e pareri professionali. Quindi prima di decidere che un minore debba essere allontanato dal proprio nucleo familiare si valuta con grande attenzione e spetta all'autorità giudiziaria competente emettere un provvedimento in tal senso, che poi i servizi realizzano. Sono rari i casi in cui, in base art. 403 del c.c., i servizi sociali allontanano, preventivamente ad una segnalazione presso la Procura della Repubblica presso il TM, un minore e se lo fanno è perché hanno riscontrato che lo stesso può essere vittima di un immediato grave pericolo.

Ora vorrei esortare tutti coloro che vivono l'assistente sociale come un'immagine negativa, difficilmente raggiungibile, poco incline al confronto e lontana dai problemi del territorio, in sintesi un impiegato del Comune che sbriga le sue pratiche dall'ufficio come un qualsiasi altro impiegato, a chiedersi il perché hanno questi vissuti. Soprattutto li vorrei esortare al dialogo.

Se penso alla mia esperienza professionale non posso non constatare come nel mio lavoro con il mondo dell'associazionismo e del volontariato sociale sia stato proprio il dialogo a permettere la conoscenza. Poco alla volta ho iniziato a parlare con i volontari e cosa molto importante li ho invitati a venire dentro il Servizio Sociale; ancora oggi questi incontri si sviluppano regolarmente. Questi volontari adesso hanno cambiato il loro immaginario dell'assistente sociale, hanno imparato a fidarsi di più, non aspettano che le situazioni dei loro assistiti diventino croniche o talmente disastrose da non poter più immaginare una soluzione. Come servizio sociale abbiamo imparato a confrontarci, mettendo da parte atteggiamenti di presunte superiorità istituzionali. Abbiamo cioè rinunciato a ritenerci unici detentori dei saperi e delle risposte da dare ai cittadini, ma soprattutto ci siamo avvicinati concretamente al territorio, tornando ad essere promotori di azioni di cambiamento sociale o perlomeno ci stiamo provando.

Credo che l'assistente sociale debba ritornare ad essere il professionista della relazione, ritornare a parlare con i cittadini, ritornare ad essere parte integrante di una comunità, ritrovare il coraggio di raccogliere le istanze che provengono dal territorio ed essere promotore attivo del cambiamento. L'assistente sociale non è contro i cittadini ma li affianca, in particolar modo, sta a fianco di coloro che stanno attraversando momenti critici e che si trovano a vivere una condizione economica fragile.

Queste brevi riflessioni vogliono essere uno stimolo e un confronto su come la nostra professione oggi dovrebbe essere svolta, nella consapevolezza che non siamo dei liberi professionisti, ma inquadrati all'interno di un sistema organizzativo che non sempre è in sintonia con quanto succede nella comunità locale. Non siamo liberi professionisti ma professionisti sì, questo lo possiamo essere, impegnandoci, in una continua tensione etica capace di cogliere il cittadino non come un costo ma come un soggetto portatore di potenzialità, dignità, diritti e doveri. Se a volte in ottemperanza a questo impegno, di etica professionale, ci toccherà anche il duro confronto con gerarchie che si ostinano a considerare i soggetti della nostra opera professionale come semplici costi, noi potremo ricordare loro, che il nostro ruolo consiste anche nell'essere capaci di osservare, avere uno sguardo che va oltre la nostra scrivania e che il nostro primo datore di lavoro rimane sempre il Cittadino.

Assistente sociale
Beppe Rossi
Responsabile Assistenza Sociale
Area Accoglienza
Circoscrizione 2
Torino