

## “INSERIMENTO LAVORATIVO: POSSIBILE STRUMENTO DI INTEGRAZIONE PER GLI UTENTI E PER L'EQUIPÉ”

Alessandra Di Toma  
Educatrice professionale – Ser.t. di Bologna

Rileggendo il titolo del mio intervento mi accorgo che la "prenderò un po' alla larga", ma a volte, allontanarsi un po' ci aiuta a mettere a fuoco.

Così mi domando: "da dove viene l'educatore?"

Riassumere la storia dell'evoluzione della professione mi è parso troppo complicato e poco attinente ma mi piace soffermarmi su di una ambivalenza che permea la professione e che ha poi le sue conseguenze anche nell'incontro con altri (leggi professionisti).

- **La funzione educativa:** intesa come trasmissione di modelli di vita e valori di riferimento necessari alla sopravvivenza delle diverse forme sociali è una costante che accompagna l'educatore fin dalle origini.  
Però possiamo anche dire che questa funzione può essere agita da qualunque essere umano svolga un ruolo socialmente attivo nei confronti delle persone con cui condivide le diverse forme di vita sociale, indipendentemente dalle finalità e dall'intenzionalità.  
Quindi **la funzione educativa è strettamente connessa alla nostra umanità.**
- **La professione educativa,** pur assumendo la funzione educativa, è figlia dello sviluppo della società moderna, dei cambiamenti culturali e di approccio nei confronti dei diversi/devianti, dell'evoluzione del modo di rappresentare i bisogni e i problemi sociali e della volontà di trovare risposte inimmaginabili fino a pochi decenni fa.

Non possiamo inoltre dimenticare che:

l'educatore nasce nell'orbita del **monolite scuola**, come tentativo di approccio a persone che non rientrano nei parametri dell'istituzione: ragazzi con difficoltà (sociali, psicologiche e psicofisiche),

lavora prioritariamente all'interno di **istituzioni religiose**, senza alcuna formazione di base con una metodologia che fa riferimento alla **punizione** come modalità di recupero delle persone e al **contenimento** dei comportamenti disadattivi.

E' il tempo dell'operatore **missionario**

E arrivano gli anni '70 con le spinte della contestazione, la critica alle istituzioni, i fermenti socioculturali; la figura dell'educatore inizia il suo processo di laicizzazione che arriva a compimento negli anni ottanta con lo sviluppo dei nuovi servizi alla persona promosso dagli enti locali.

L'istituzione del Servizio Sanitario Nazionale e la legge Basaglia nel '78 decretano una vera e propria rivoluzione culturale e organizzativa.

Di quel periodo così ricco e complesso mi preme sottolineare alcuni concetti (parole chiave) che si impongono in un ambito socio-sanitario fortemente politicizzato: libertà, responsabilità, disponibilità, dignità, fiducia, confronto, verifica, critica, autocritica, partecipazione.

C'è un'inversione di tendenza anche sul concetto di **cura** e di **malattia**, la prima viene nuovamente intesa (come anticamente...) come **prendersi cura** della persona, con un atteggiamento partecipato, meno distante da chi è portatore di **malattia**, quest'ultima non più solo come deficit, mancanza da compensare, ma come una diversa economia

esistenziale da cui partire per **promuovere il benessere** della persona nella sua interezza.

I nuovi servizi non si limitano a rispondere a bisogni specifici e situazioni patologiche ma, con l'obiettivo di promuovere la salute di tutti i cittadini, passano da un'ottica assistenziale ad una sociale attraverso attività che non si limitano alla riabilitazione e al reinserimento ma si espandono ad interventi di promozione. E' la stagione **dell'operatore militante**. La figura dell'educatore si colloca pienamente all'interno di questi mutamenti, di cui una delle espressioni, ne assume i principi educativi ed etici, trovandosi ad operare in un ambito molto più ampio e diversificato rispetto a quanto accadeva prima. Non opera più solo con i **minori** e con una unica tipologia d'utenza ma anche con **adulti in difficoltà** (sociale psichica psicofisica).

L'educatore in particolar modo, non opera più solo dentro i servizi e le istituzioni ma cerca nuovi spazi nel territorio, dove l'oggetto dell'intervento non è più solo il singolo ma la comunità locale.

Siamo al 1984 e al decreto Degan emanato dal Ministero della Sanità che sancisce la nascita ufficiale dell'educatore professionale.

Abbandoniamo qui le vicissitudini spinose e perpetue della nostra professione, non perché non siano di interesse ma perché rischiano di farci perdere di vista l'obiettivo di questa giornata.

Sappiamo di essere tutt'ora in una indefinitezza legislativa che, sommata alla permanente variegazione di formazione, di collocazione contrattuale e degli ambiti di intervento condiziona inevitabilmente (solo in negativo?) il nostro lavoro.

Sappiamo che il tempo dei servizi partecipati è stato sostituito dall'era dei servizi specialistici dove la distanza fra cittadini /fruitori e operatori/tecnici è aumentata a dismisura, a fronte di un tentativo di specializzazione e separazione/differenziazione delle professioni: **l'operatore tecnologico** compare forse come risposta ad una crisi ideologica e valoriale e ad una gravosa delega dei problemi che, soprattutto nel sociale si fanno sempre più pressanti e confusi.

Anche l'educatore ha scontato questo clima trovandosi forse più smarrito di altri, con in tasca un bagaglio di **"saperi deboli"** e una storia troppo corta per essere tutelata. Ed eccoci ad oggi, compressi nel nostro "fare", pressati dalle emergenze/contingenze, con una difficoltà sempre maggiore a fare i conti con : pensieri, ipotesi, progetti, verifiche, confronto...

Ed eccomi qui, a cercare di condividere con voi il modo in cui ho cercato di fare i conti con questa complessità: lavoro in un Ser.t. di Bologna ormai da sette anni, quando sono arrivata in quel servizio non avevano mai avuto figure educative, il lavoro sociale veniva svolto dalle interamente dalle assistenti sociali e si condensava negli inserimenti in Comunità e nel sostegno economico agli utenti in fase di reinserimento, gli interventi "esterni" compresi gli inserimenti lavorativi erano un terreno poco battuto.

Era la fine degli anni '90 a Bologna c'erano cinque Sert., non esistevano occasioni strutturate di confronto sulle tematiche legate agli inserimenti lavorativi: i luoghi di inserimento, gli interlocutori possibili, la metodologia di inserimento, il compenso da erogare... tutto questo era patrimonio individuale dei singoli operatori. In quel periodo si era in una fase di grande espansione nell'utilizzo dello strumento Borse Lavoro, anche grazie ai finanziamenti della L.45 ma paradossalmente non si riuscivano a trovare spazi di riflessione su questa parte del "fare". E oggi mi viene da dire che questo era forse ascrivibile fra i tentativi di bilanciare la cultura della "riduzione del danno" che in quegli anni cominciava ad imporsi con prepotenza nei nostri Servizi.

**"Quando si enfatizza troppo un modello di soluzione dei problemi, la fedeltà ad una scuola; anziché dare la precedenza alla complessità della domanda, si rischia una predefinizione di ciò che l'altro porta. Si rischia di giocarsi la partita dell'ascolto, perché intuito il problema, abbiamo già prefigurato la risposta, e si rischia la prevalenza di risposte preconfezionate rispetto a dimensioni complicate della sofferenza, in gran parte insondabili. La risposta di scuola rischia di essere un tappo, che mettiamo sopra la relazione e la comprensione." L. Grosso**

La sensazione era questa ma... è difficile fare critiche ad un modello etico/organizzativo che affonda le sue radici desiderio/dovere di salvare la vita a persone in difficoltà. Già ma per farne cosa della propria vita? Bhe, a questo, come Rossella O 'hara avremmo potuto pensarci anche dopodomani, noi che ci occupavamo di dettagli!!! Il problema esisteva anche se era difficile nominarlo, "il farmaco sostitutivo per tutti" separava / riduceva l'intervento integrato nei Servizi, potenziando gerarchie professionali. Ritengo che questi e altri motivi (forse insondabili) ci portarono a scegliere il tema degli inserimenti lavorativi come oggetto di approfondimento all'interno di un percorso di formazione-ricerca a livello nazionale.

Eravamo in una situazione tipica da operatori sociali: schiacciati sul problema di dare risposte ai bisogni di alcune persone (quali?) senza riuscire a costruire un pensiero articolato e con un linguaggio non gergo che esplicitasse a noi e agli altri il nostro lavoro, con quali presupposti e con quali finalità.

I nodi critici erano tanti e cominciavano con : eravamo un gruppo di operatori appartenenti alla stessa professione ma in servizio in ser.t. diversi. In questo percorso ci hanno sorretto alcune ipotesi di fondo e la metodologia della ricerca azione che prima di tutto ci ha permesso di rimanere un gruppo, cioè un'organizzazione temporanea di lavoro:

**"Il lavoro sociale (che non è svolto solo da operatori sociali) è anche lavoro di conoscenza, non si esaurisce nel mettere in campo azioni, ma è cruciale rappresentarsi i problemi su cui si vuole intervenire, conoscerli, discuterli, fare ipotesi, riorientare la rotta strada facendo. Insomma prima del passaggio all'atto, nel corso dell'azione stessa e anche dopo, il rapporto con la realtà non è mai scontato, necessario, prevedibile. Ad ogni istante si aprono possibilità che chiedono di essere esplorate. Le si può ignorare procedendo per inerzia. Ma non è l'unico atteggiamento, né probabilmente il migliore" D'angella Floris Manoukian**

**RICERCA/AZIONE** come approccio con cui affrontare problemi complessi che si pongono in uno specifico contesto sociale e/o organizzativo . Ha a che fare con l'idea di costruire rappresentazioni con-frontate e con-cordate, comprensibili e comprensive sulle quali nessuno sente di possedere la soluzione.

In questo senso rende possibili delle partecipazioni, assumendo un significato che va ben al di là degli oggetti sui quali ci si misura.

Implica, per molti aspetti, porsi controcorrente rispetto ai modelli culturali consolidati ai quali si ricorre per risolvere disfunzioni e mali di ogni genere.

Quando e dove si vuole che le cose cambino in fretta, infatti, spesso è come se la conoscenza stessa fosse preclusa: si cerca di uscire dal problema piuttosto che affrontarlo.

Le persone, quando sono fortemente implicate, non riescono a pensare al problema, a fermarsi, sostare, capire.

Non si danno il tempo della conoscenza, invocano subito la soluzione.

- **Cosa si conosce: i soggetti in campo**

Quando si istituisce un percorso di ricerca-azione, solo alcuni soggetti sono già individuati, altri lo sono in parte, altri verranno individuati nel percorso stesso, quando si scoprirà che ci sono interazioni con alcuni soggetti che è importante vengano attivate.

I soggetti della ricerca-azione non sono mai dati, non ci sono a priori né ricercatori né attori. Gli attori non sono mai completamente predefiniti, man mano vengono individuati e attivati come soggetti, in quanto vengono ri-conosciuti come portatori di interessi, di patrimoni di esperienze, di nuclei interessanti di saperi, di opportunità per promuovere raccordi e sinergie.

- **Conoscere come si conosce**

La conoscenza-azione ci dà competenze nel capire come conosciamo, come siamo spinti a descrivere e a giudicare i problemi complessi con i quali siamo a confronto. Ci accorgiamo che conosciamo attraverso le relazioni, conosciamo quello con cui entriamo in contatto.

Se le relazioni sono troppo calde o troppo fredde è difficile entrare in contatto con qualcosa. Si tratterà allora di cogliere e strutturare, di afferrare e stringere relazioni che permettano di conoscere, in quanto sufficientemente vicine da far toccare con mano i problemi, ma sufficientemente lontane da impedire che ci si scotti o si rimanga schiacciati.

In questo modo si entra in una *conoscenza per approssimazione*, perché la ricerca-azione mette a contatto continuamente con la complessità e dà l'idea del limite, dell'impossibilità di dominare completamente la realtà con cui si è confrontati.

- **Esplicitare le ipotesi...e se**

La conoscenza alimentata dalla ricerca-azione aiuta a vedere l'importanza delle ipotesi che possiamo chiamare congetturali, ipotesi che mettono insieme ambiti e livelli diversi, collegati molto più al paradosso e alle (multi)dimensioni immaginarie e inconsce che alla dimostrazione.

Sono le ipotesi che cominciano con "E se..." "E se le cose non stessero come questa persona dice?", "E se fosse tutto il contrario?"

Pensiamo ad un problema complesso come quello della sicurezza, ad un certo punto si sono fermati e si sono chiesti "E se invece di centrarci sulla sicurezza, ci centrassimo sulla paura, se invece di andare a parlare di sicurezza parlassimo di paura? Che cosa ci fa paura, chi ci fa paura?". Così facendo si sono mossi entro il processo di conoscenza generato dall'espressione "E se"

- **Acquisire la ri-conoscenza**

Ri-conoscenza significa tornare sulle cose che già conosciamo, ma anche ringraziare. Vuol dire valorizzare gli apporti conoscitivi che ci danno gli altri.

Uno dei rischi dell'essere investiti da problemi e da un grande interesse a risolverli, può infatti incentivare la svalorizzazione di ipotesi parziali che altri ci forniscono.

- **Gli esiti e la pluralità di fattori non tutti controllabili**

Gli esiti, nella ricerca azione, non sono fissi, collocati in uno spazio e in un tempo dato e definito, ben strutturati e stabilizzati. Si sviluppano e si costituiscono in un contesto dinamico per una pluralità di fattori non tutti controllabili.

In questo modo conosciamo anche le nostre possibilità di conoscenza nel sociale. E' come se si raggiungesse, in questa esperienza, il limite insito nella conoscenza nel sociale. Come se si riconoscesse che non si arriverà mai a dominare totalmente la realtà sociale, la quale resta, per alcune sue parti, oscura e in conoscibile.

Ma questa presa di coscienza non è qualcosa che getta nell'impotenza impedendo di agire, anzi, in un certo senso, permette sia di verificare quello che si è conosciuto, sia di fare ulteriori passi per aprire altre strade.

**Il supporto (si dà quel che si riceve)** Il lavoro di riflessione è sempre impegnativo, faticoso/doloroso e difficile per questo è necessario che sia tutelato e protetto dai consulenti formatori che, con funzioni e ruoli diversificati, vegliano sul gruppo aiutandolo a portare a termine il compito.

**"Una parte, e per lo più la parte più importante, di ciò che si ottiene non è immediatamente percepita perché riguarda i processi di comunicazione e di interazione, le rappresentazioni di alcuni aspetti della realtà, la formulazione delle attese, la considerazione delle priorità, i modelli culturali interiorizzati, tutte aree importanti che tuttavia rientrano per lo più in un indistinto, avvertito sommariamente, un po' dato per scontato, un po' per naturale, nel quale non si è soliti addentrarsi, con cui non si ha dimestichezza, per cui spesso non si possiedono i termini descrittivi, le chiavi linguistiche, che ne consentono narrazioni e analisi." Manoukian**

Crediamo che questo sia proprio ciò che ci ha consentito di realizzare questa ricerca-azione:

- La costruzione di strumenti di raccolta dati fino ad allora mancanti sugli inserimenti lavorativi.  
Non conosco la situazione veneta ma, nella nostra regione è stata predisposta una cartella informatizzata (GIAS) da cui si deducono i dati da inviare all'osservatorio epidemiologico Ser.t. e al ministero della Sanità. Ora, questa cartella non prevede spazio per registrare i dati sugli interventi sociali, nello specifico sugli inserimenti lavorativi. Il primo imponente lavoro è stato quello di spulciare dalle cartelle cartacee le notizie e costruire una scheda dati in cui inserirle selezionando le informazioni essenziali, in un confronto costante con i colleghi che non partecipavano alla ricerca \* **scheda raccolta dati**
- La sedimentazione di un sapere di tipo quantitativo sugli inserimenti lavorativi con la raccolta e l'assemblaggio di dati numerici, con la necessità di ridurre i nostri pregiudizi su questo linguaggio (riuscivamo anche a leggerli traendone nuove interpretazioni!) e di riconoscere un esito come quello di una più facile condivisione con le professioni sanitarie "la nostra autorappresentazione è messa a repentaglio tutti i giorni dai risultati. I risultati nel nostro lavoro li possiamo definire con tre aggettivi: "parziali", "ambivalenti" e spesso "non riconosciuti". Bisogna tener conto del prodotto del nostro lavoro, non sempre facilmente valutabile, sapendo che è un ritorno fragile, non forte; " Leopoldo Grosso . \* **esiti inserimenti**
- Il recupero dei dati qualitativi in stretta connessione con la parte quantitativa; la narrazione di storie, come visibilizzazione di una competenza consolidata, in integrazione con numeri e percentuali. **"L'idea di conoscenza che sosteniamo non attiene tanto ai contenuti, ma al metodo. E non si accontenta di rimandare a saperi codificati, ma si caratterizza come la capacità di trasferire nella nostra pratica, anche minima, quotidiana, quella rottura liberatoria dei codici che permette di trattare il mondo come se fosse una storia" D'angella** \* le storie

- Un passaggio alla sintesi attraverso la costruzione di tipologie di utenti che nei nostri servizi accedono o potrebbero accedere agli inserimenti lavorativi tentando di affrontare una rappresentazione interna/esterna (che avevamo/che davamo ) del nostro lavoro :

valorizzare l'individualità, porre attenzione al particolare, sembravano spesso in conflitto con la sintesi e l'astrazione, come se, questi , non potessero mai eguagliare i nostri "racconti infiniti", che può anche essere letta come " **autorizzarsi a fare ipotesi**"

La costruzione di tipologie di utenti, iniziata con una nuova raccolta dati, ci ha inoltre confrontato con un nodo cruciale: **il grado di reperibilità** delle notizie necessarie alla **rappresentazione dei problemi**.

Alcune informazioni sono infatti di più facile accesso, anche attraverso il rapporto utente/ser, altre sono difficili da reperire, e in genere sono proprio quelle informazioni in cui le opinioni dei singoli sono più opinabili, e comportano sia la necessità del lavoro di equipe che anche una maggior attenzione al mondo di relazione della persona, a noi esterno, a volte estraneo. \* **scheda dati** \***tipologie ultime**

- L'emersione del modello culturale che impronta noi stessi e i nostri servizi a partire dall'utilizzo di una griglia esemplificativa.

La peculiarità di questa griglia è il suo transito/elaborazione in contesti diversi in cui si parlava di inserimenti al lavoro e la capacità di svelare modelli di identificazione che rimangono per lo più infrattati nelle pieghe dell'oggettività.\* **ipotesi di lettura sulla funzione degli inserimenti lavorativi**

- Un'ipotesi di lettura della filosofia dei nostri servizi connessa al desiderio di capire se su questo modello c'era una convergenza dell'equipe di lavoro e della direzione del servizio \* **dove siamo adesso**
- L'accettazione di una sfida nel tentare di proporsi/proporre un'esperienza centrata sul desiderio, la curiosità, la responsabilità, la condivisione.

**Siamo in una situazione oggettiva di ripiegamento, di fatica progettuale.**

**Sembrano mancare ipotesi di fondo forti e significative. Si naviga a vista sull'onda lunga della crisi del welfare.**

**Abbiamo a che fare con problemi complicati in un contesto che è attraversato da una forte crisi nei processi di delega, sia per gli specialisti che per i governanti, da sfiducia o ambivalenza nei confronti della razionalità astratta e di quella amministrativa.**

**L'area grigia del disagio si allarga e ci sentiamo immersi in questioni che toccano un po' tutti e che non possono essere assunte solo individualmente.**

**Il rischio per gli operatori dei Servizi è quello di rintanarsi sempre più nei ruoli professionali, nelle procedure, nei protocolli col pericolo di un diffuso burn out.**

**O forse è il momento di ripensarsi, di fare scelte controcorrente rispetto ai modelli culturalmente consolidati, e questa volta non come difensori delle cause perse ma, come tutori, in primis, della nostra salute.**

**Assumiamoci quindi la responsabilità di promuovere processi collettivi di rappresentazione di problemi ma, con la consapevolezza di essere all'interno di organizzazioni che nel nostro percorso avevamo definito Società a Responsabilità Limitata.**