

La metodologia della Consulenza applicata al Sociale

esperienza di una Consulente Familiare in una Comunità di accoglienza

Sono una Consulente Familiare di Roma e ho lavorato a lungo come responsabile di due case-famiglia per adolescenti e ragazze-madri.

Le case-famiglia, sono comunità residenziali che in base alla legge regionale di riordino, hanno sostituito i vecchi istituti e gli orfanotrofi. Accolgono donne, madri sole e/o minori che non possono rimanere presso la famiglia di origine, ma non sono nemmeno, nel caso dei minori, bambini in condizioni di essere adottati e quindi, sono destinati a crescere e trascorrere a volte anni della loro vita in strutture in cui si “gioca” una parte fondamentale della loro costruzione psico-fisica.

In casa-famiglia, mi occupavo dei progetti individuali di chi ospitavamo, dei colloqui di ingresso e dei colloqui periodici, della metodologia dell'équipe, dei rapporti con i servizi e con le istituzioni (tribunale, comune, provincia o regione).

Questa lunga e comunque incompleta lista di mansioni che ho svolto, mi serve per descrivere le competenze necessarie a portare avanti i diversi piani di lavoro citati ma, soprattutto, per parlare di come sia stata per me decisiva nella pratica di questi terreni la formazione di Consulente Familiare. Così come d'altronde l'esperienza in casa-famiglia mi ha arricchito e mi è stato naturale, nel tempo, intrecciare la metodologia lì utilizzata e quella in consulenza in un'unica trama. Per questo, farò riferimento alla casa-famiglia, come a un luogo/metafora di ascolto e cura, simile per tanti versi, allo spazio della consulenza.

Il tratto comune, il filo conduttore di tutti questi ambiti, che pervade senz'altro non solo la sfera professionale (ma piuttosto anche quella privata), è una fondamentale analogia di sguardo che si basa su regole apparentemente semplici ma preziose ed è funzionale a qualunque relazione, in particolare alla relazione di aiuto.

Quando ho incominciato circa vent'anni fa a lavorare nell'ambito del sociale e del sostegno a chi manifesta fragilità e/o disagio, mi è gradualmente apparso chiaro come fosse necessaria una chiave di lettura delle storie di chi avevo di fronte e un successivo intervento, che andasse aldilà della semplice assistenza e che fosse diventata ormai poco efficace la sola pretesa riabilitativa ed educativa nei confronti delle difficoltà emergenti psicologiche, economiche e/o sociali (questi piani sono spesso intersecati tra loro).

Il tradizionale modello di recupero attraverso interventi di Servizio Sociale, traducibile in contributi economici o inserimento in strutture residenziali o altri aiuti, è diventato nel tempo gradualmente insufficiente. Soprattutto non più sostenuto dall'idea base di quel tipo di trattamento e cioè che ci fosse stata da parte del soggetto bisognoso o del nucleo familiare di appartenenza, una mancanza, se non un vero e proprio “errore”, nelle scelte di vita, un deviare da un cammino corretto, anche un trasgredire regole sociali e morali, consolidate. Quindi, l'intervento si basava sul proporre/imporre da parte dell'istituzione educativa e correttiva, “altro”, altro ambiente, altre regole, altri comportamenti, implicitamente e pregiudizialmente “migliori” di quelli fin lì praticati dal soggetto in difficoltà. Infatti, l'aspettativa dell'ente che aiutava, era che a questa proposta correttiva, automaticamente, corrispondesse una più o meno rapida adesione ai nuovi modelli, da parte di chi aveva manifestato il problema.

L'idea guida era che fosse utile fornire le indicazioni su *come* fare per decidere di abbandonare comportamenti disfunzionali e permettere di “cambiare vita” a chi, minore o adulto, si trovava in una posizione scomoda di fronte al proprio destino e alla società.

Naturalmente ai bambini si chiedeva sostanzialmente obbedienza e di non ribellarsi, agli adulti di impegnarsi. E soprattutto, questa decisione da parte del soggetto in difficoltà, di accettare la proposta educativa, doveva essere rapida e irreversibile, secondo i modi e i tempi decisi da chi si poneva in una posizione supportiva.

Sto semplificando, ma neanche troppo o comunque mi sto riferendo a esperienze e fasi del passato (diciamo che più o meno questo modello di intervento è andato in crisi verso la fine degli anni 60' con i sopravvenuti cambiamenti sociali prima e l'avvento dei flussi migratori poi), che hanno avuto la loro legittima ragione di essere, ma che fanno riferimento a una società e a un mondo strutturati in un modo più semplice e lineare, che oggi non esiste più. Un mondo in cui i ruoli (quelli tra ricchi e poveri, tra uomini e donne, tra genitori e figli, tra simili e stranieri...) apparivano regolati da modelli piuttosto fissi non contrattabili e non intercambiabili, difficilmente modificabili, così che, se da un lato quella società qualche danno, comunque lo produceva, dall'altro però, indicava in modo apparentemente inequivocabile, la strada per affrontarli e risolverli.

E' come se si partisse dall'assunto che le difficoltà e gli inciampi nascessero da varie circostanze, ma anche e soprattutto, da una certa debolezza del soggetto che "sbagliava" e magari perseverava nell'errore, non si "sforzava" di praticare quelle regole di vita che gli avrebbero permesso un'esistenza più integrata. Infondo, c'era una certa dose di colpevolizzazione, più o meno implicita, nello sguardo sul disagio psico-sociale.

Invece, nella mia esperienza, ho poi più volte verificato che è soprattutto dalla mancanza di consapevolezza del bisogno provato che si produce la reiterazione dei comportamenti disfunzionali, e la possibilità di avere e /o acquistare consapevolezza, nasce da un ambiente (luogo fisico e di relazione) e da esperienze che favoriscono e permettono di riconoscere il proprio bisogno e di imparare a praticare delle soluzioni soddisfacenti.

Le motivazioni che portano al blocco delle risorse interne e a potenziali drammatici copioni di vita, possono avere molte cause. Sicuramente l'attuale complessità sociale, lo scontro di culture e di identità, la deprivazione di relazioni sane, un deficit di accudimento infantile, la povertà economica e di stimoli e le esperienze drammatiche di abusi psico-fisici, sono le cause principali. Soprattutto di fronte a vite vissute in altri luoghi, e sempre più la realtà sociale rimanda a questa diversità, non serve contrapporre proposte e/o modelli che non hanno alcun potere evocativo nell'altro. Ciò che per noi è scontato essere un male, o un bene, può avere un valore completamente diverso rapportato ad altre storie, tradizioni, altri ambienti e ad altri sistemi di convincimento.

Per questo, tornando alla funzione dello sguardo del consulente nell'approccio al trattamento del disagio, ho imparato che prima di inorridire e/o in automatico catalogare, giudicare, di fronte a scelte molto drammatiche e a comportamenti spesso autodistruttivi, prima di proporre soluzioni, era necessario porsi delle domande:

- Io cosa avrei fatto se mi fossi trovata in una storia di vita come questa?

- A che cosa è servito nel tempo alla persona, questo modo di affrontare la vita, apparentemente così disfunzionale e negativo per lei?
- Che bisogno irrisolto c'è dietro questa facciata?
- Qual è il senso, all'interno del sistema di riferimento della persona, di ripetere atteggiamenti evidentemente dannosi?

A partire da queste domande che mi hanno indotto a molte riflessioni, sono arrivata ad alcune conclusioni metodologiche che mi sembrano comunque utili a chi si propone in qualsiasi relazione di aiuto.

Bisogna considerare che nessuno “sbaglia” nell'aver adottato un certo comportamento, anzi spesso è proprio quel comportamento che ha permesso a quella persona nel tempo, di sopravvivere a circostanze drammatiche. Ad es. un atteggiamento aggressivo, apparentemente immotivato e che provoca un'automatica antipatia negli altri e che in corto circuito comunicativo, riproduce l'atteggiamento aggressivo adottato, può essere stata, rapportato alla storia personale del soggetto, la difesa indispensabile per reagire a un ambiente particolarmente ostile. Certo, sarebbero state possibili altre scelte, altri atteggiamenti, certamente migliori, ma qui torniamo alla prima delle domande da porsi.

L'assunzione di una strategia di difesa nell'affrontare circostanze avverse, è qualcosa che, come sappiamo si struttura nei primissimi anni di vita e ha infinite variabili (carattere personale, rinforzi dell'ambiente circostante, durata e ripetersi delle situazioni ecc...). E' quindi, il modo di reagire alle circostanze reiterate nel tempo che può provocare un danno, non solo la gravità delle circostanze stesse (ho assistito a storie drammatiche con esiti di vita molto soddisfacenti e a tentati suicidi di adolescenti per cause cosiddette “futili”).

Ma non è aggredendo il sistema difensivo che la persona si è costruita, o svalutandolo che la si facilita a modificarsi. Bensì, la chiave che serve per aprire la porta al cambiamento e alla crescita è aiutare ad aumentare la consapevolezza, rassicurando la persona riconoscendone il valore intrinseco e riconoscendo come valore la difesa scelta (“quando sei così aggressivo mi spaventi ma capisco che non puoi farne a meno, anzi, credo che sei stato bravo ad affrontare tutti i guai che hai avuto, deve essere stata dura per te...”).

Può essere la prima volta che la persona in questione si trova a fare esperienza di uno spazio di relazione nel quale le è permesso contattare ed esprimere emozioni e bisogni. E' insomma, un primo passo per rinforzare “l'adulto”, curando quel “bambino” adattato o ribelle che ha prevalso.

Ma come possiamo promuovere questo processo? Torniamo alla casa-famiglia e continuiamo a prenderla a esempio e modello di intervento.

Nella comunità che gestivo, ospitavamo adolescenti, ragazze tra i 14 e i 18 anni e in un altro ambiente separato, nuclei madri/bambino.

Le persone che arrivavano da noi, erano inviate dai Servizi Sociali territoriali, a volte con un decreto del Tribunale per i Minorenni, a volte solo in accordo con l'assistente sociale referente.

Il primo colloquio che prelude l'ingresso è un momento importante e delicato che viene vissuto con una certa ansia e aspettativa da tutti i soggetti coinvolti. Da me, che come responsabile sono preoccupata di dare alla futura ospite (adolescente o ragazza madre) un quadro più chiaro e veritiero possibile di cosa può offrire la casa-famiglia e di come possiamo eventualmente fare insieme questo importante pezzo di strada. Dalla persona che deve entrare, tanto più se straniera, che vivrà l'ansia di affacciarsi su un'esperienza nuova e sconosciuta, di sentirsi in balia degli eventi e di non potere più di tanto decidere del suo futuro. Dall'assistente sociale che sarà a sua volta preoccupata di collocare il suo assistito nel posto giusto e di calibrare un progetto condiviso, utile per la sua crescita.

A fronte di tutto questo carico emotivo, credo che il mio primo dovere sia abbassare il livello dell'ansia di chi mi chiede implicitamente aiuto (questo penso sia anche il primo compito del consulente nel primo colloquio con il cliente). Sicuramente, un buon inizio è fornire informazioni e mostrare l'ambiente, chiedere e ascoltare le aspettative della futura ospite. Ad esempio ho sempre voluto evitare, non solo perché sono poco portata per indole a questo, ma perché le ritengo sostanzialmente inutili, una lista di regole e divieti prestampati e affissi ai muri. Ho preferito, all'interno di un progetto individuale misurare i permessi e i divieti in rapporto alle esigenze reali e personali di chi ha bisogno di essere accolto. Questa può essere un'esperienza nuova per la persona che viene responsabilizzata e invitata a "chiedere" se e cosa è possibile fare, senza confini precostituiti. Perché le regole vengono rispettate se poste all'interno di un sistema di relazione condiviso, quando si riconosce la validità di quel contratto, non per imposizione o peggio, per paura.

Un altro punto che mi sembra utile per ridare potere a chi si trova nella incerta condizione di non avere il controllo del timone della propria vita, è la libera adesione all'ingresso (analogia con il contratto di consulenza). Cioè, dopo le spiegazioni e le ipotesi progettuali (scuola, lavoro, gestione spazi, ecc...) ho sempre chiesto alla persona di pensare se voleva entrare in questa struttura e se era d'accordo nel percorso ipotizzato insieme. Lasciavo qualche giorno di tempo per riflettere e se la risposta era dubbiosa o negativa, rimandavo o rifiutavo l'accoglienza, proponendo altri tipi di aiuto.

La mia apparente rigidità deriva dall'esperienza che non si può aiutare chi non lo vuole. Poi sapevo che ci sarebbero potuti essere per le nostre ospiti, momenti difficili, ripensamenti, passaggi indietro e che in quel caso staremmo state accanto a chi arrancava. Ma la libera scelta di intraprendere il proprio progetto di vita in modo condiviso e consapevole, avrebbe potuto restituire legittimità e potere proprio a chi spesso aveva avuto la sensazione di essere in una posizione passiva e subalterna.

La mia convinzione ha anche a che fare con il rispetto dell'autonomia del soggetto, dove l'accoglienza in comunità o la consulenza sono un contributo, un pezzo, non il "tutto", la soluzione della complessa trama della vita delle persone a cui non possiamo in nessun caso sostituirci (evoco il rischio del "Salvatore"). Detta così sembra facile, ma soprattutto in una struttura residenziale in cui si vive insieme, non è affatto semplice accettare le scelte disfunzionali (non frequentare la scuola, vedere persone sbagliate, usare sostanze ecc...) ed avere fiducia, saper aspettare.

Appunto a proposito della fiducia e di regole. Molte volte, soprattutto con gli adolescenti siamo tentati a cedere all'automatismo della posizione dell'adulto che concede la fiducia ("vai, esci, ma torna in orario"), per poi sottrarla quando viene disattesa ("ma come, io ti avevo dato la mia fiducia e tu mi ripaghi così!"). Ancora sento sulla testa il peso di questa frase detta da mia madre, mi sembrava un carico pericoloso, come una bomba all'uranio, che incautamente mi era stata affidata. Io non credo che si debba concedere fiducia a chi per compito evolutivo deve sganciarsi da noi o a chi, per condizioni di vita, è in un passaggio cruciale.

Perché li si carica di una responsabilità che non è detto riescano a gestire e si rischia di indurre in un atteggiamento depressivo e di scarsa stima di sé, soggetti già portati a farlo.

Dire a un'ospite di casa-famiglia o a un cliente (o anche a un figlio), ho fiducia che riuscirai a... oppure ho fiducia in te e nel fatto che non tradirai il nostro accordo...è rischioso, perché se poi non ce la fa (a volte è un "compito impossibile" se rapportato a un momento evolutivo critico o a un bisogno trasgressivo), sarà costretto a confrontarsi con la vergogna del fallimento. Credo che invece, gli adulti, gli educatori, i consulenti abbiano il dovere di avere fiducia nelle potenzialità della persona, senza inchiodarla al momento che attraversa, aiutandola a costruire il terreno per cui la fiducia nasce dalla relazione in atto e non da una dichiarazione formale. Io ho fiducia che lo puoi fare, ma quando, non lo impongo, né lo decido io. Ho vissuto estenuanti battaglie con le adolescenti soprattutto sulla questione dell'orario di rientro serale (qualunque fosse, spostato, contrattato...), quasi sempre ignorato, raramente rispettato: ineluttabilmente non passava un autobus o compariva un inatteso traffico inestricabile. A ogni ritardo, abbiamo concordato con le educatrici di far corrispondere un'uscita differita del ritardo attuato e a fronte di "troppi" ritardi, si revocavano le uscite in proporzione alla trasgressione della regola, perché "mi stai dicendo che non sei in grado di gestire il tempo".

Il mondo adulto deve responsabilmente farsi carico del suo ruolo e mettere dei confini, questo è necessario ed è quello che spesso i figli ci chiedono indirettamente. Certo, ci vuole coerenza ed estrema pazienza. Ripetere l'intervento, con la "fede", più che la fiducia, che la persona maturi e cambi qualcosa.

Così come, viceversa, non credo si possa chiedere a chi si trova in difficoltà di "avere fiducia in noi".

Tanto più se si tratta di persone che hanno subito esperienze negative (a volte veri e propri abusi) e giustamente hanno strutturato delle difese per cui difficilmente danno credito a qualcuno. Solo proponendo uno spazio libero (consulenza, casa-famiglia....) che faccia da laboratorio protetto per sperimentare esperienze diverse che permettano di scoprire immagini "altre", che potranno concedersi di praticare terreni emotivi, altrimenti vissuti come troppo rischiosi. Noi possiamo stare vicini, mostrandoci per quello che siamo, restituendo altre "fotografie" di sé a chi sta sperimentando altri luoghi di sé, mettendoci in ballo nella relazione per costruire quel clima di fiducia a cui l'altro è libero o meno di aderire.

Anche sul tempo è bene riflettere. Ho avuto modo di verificare come l'idea del tempo sia diversa tra chi aiuta e chi è aiutato. Io poi sono una persona particolarmente

impaziente e quindi mi è stato sempre abbastanza difficile tenere a bada il senso di frustrazione e di sconfitta di fronte alla non corrispondenza delle mie aspettative sull'attesa dei cambiamenti di chi avevo di fronte. Invece ci vuole tempo e non decidiamo noi quanto, né per un ospite in comunità né per un cliente.

Non è granché utile comunicare o lasciar trapelare la nostra fretta (provate a contattare come vi sentite quando siete sotto pressione a casa o al lavoro), mentre invece è importante mantenere la coerenza dell'intervento e la saldezza della relazione (“non sono deluso perché non ottengo risultati, il mio credere in te è senza se e senza ma, prenditi tutto il tempo che ti serve”).

Infine, ho chiesto come ultima ma fondamentale adesione metodologica alle educatrici che lavoravano con me, di assumere l'atteggiamento mentale di “pregiudizio positivo” nel considerare la persona con cui entriamo in relazione. L'impegno è a cercare di rendersi il più possibile consapevoli delle risonanze che l'impatto con un determinato atteggiamento, una determinata provenienza geografica, un comportamento specifico, ci provocano e conservare la convinzione dell'unicità del materiale sacro e prezioso di cui ognuno è fatto e che abbiamo la responsabilità di trovarci a maneggiare.

Arianna Siccardi