

Prossimità e distanza nel lavoro sociale

Un evento nazionale di riflessione sul tema da lunedì 29 maggio a mercoledì 31 maggio 2017, HES-SO Valais/Wallis HETS Sierre

Il tema della prossimità e della distanza è indissolubilmente legato alla relazione tra professionista e utente nel lavoro sociale.

In questa relazione vi è necessariamente una parte di asimmetria che scaturisce dalla differenza dei ruoli. L'operatore sociale dovrebbe entrare nella relazione con l'utente consapevole della sua finalità educativa o sociale e delle molteplici variabili che vi intervengono e responsabile riguardo al futuro dell'utente e "alla necessità di ridurre, nella misura massima possibile, l'asimmetria relazionale" (Tramma, 2013, p. 93). Tramite progetti concreti si può favorire l'*empowerment* dell'utente, evitando le derive possibili di una relazione di aiuto: eccessivo autoritarismo o al contrario eccessiva delega all'utente non ancora in grado di gestire alcuni compiti (Folgheraiter, 2004).

La consapevolezza del ruolo non implica però di per sé lontananza. Anzi, sia nell'ambito di un servizio sociale che in ambito educativo, la relazione vista "come comunicazione intersoggettiva intenzionale (...) non può [che] consumarsi e autorigenerarsi se non in una concreta vicinanza tra i soggetti coinvolti" (Bertolini cit in Tramma, 2013, p.90). Eppure malgrado vi sia una spinta ad individuare elementi di condivisione e di prossimità empatica (Tramma 2013, p.92) per favorire l'incontro, possono emergere comunque elementi di distanza nella relazione tra operatore sociale ed utente. «Ognuno di noi ha un orizzonte interno, direi che ne ha vari che non sempre coincidono con gli orizzonti altrui. Ecco, quando incontriamo un utente incontriamo un orizzonte, il suo. Se stiamo con lui, se condividiamo con lui un tratto di percorso familiarizziamo con quell'orizzonte e le nostre emozioni che quella condivisione inevitabilmente susciterà. Lontano non è ciò che ci è distante ma ciò che vediamo distante, per estraneità alla nostra esperienza, per difesa perché in fondo troppo vicino, e così lo mettiamo al di là della nostra percezione di vicinanza, per incomprensione o per repulsione. Il prezzo di questa collocazione può essere alto, dalle molte implicazioni nella relazione con quell'utente, interlocutore con la sua presenza di una lontananza fastidiosa o di una vicinanza critica.» (Pezzoli, 2016).

Si tratta quindi di riflettere alla giusta vicinanza o distanza che permetta alla persona beneficiaria della relazione di aiuto professionale di sviluppare il proprio *empowerment* e all'operatore o operatrice sociale di progettare e attuare il proprio lavoro nel contesto nel quale è collocato senza farsi invadere dalla professione, ponendo "dei confini e dei paletti tra sé e l'utenza" (Tramma, 2013, p.99) e salvaguardando così la propria salute e benessere al lavoro.

"Alcune volte è utilizzata la metafora della "giusta" distanza alla quale è necessario posizionarsi per poter osservare un quadro essendo in grado di cogliere i particolari (vicinanza) senza perdere l'insieme dell'opera (lontananza). (...). Similmente la giusta distanza emotiva può essere colta solo in una situazione non teorizzata e non indicata a priori, né fissata in un punto una volta per tutte. Possono essere distanze (coinvolgimenti) diverse da operatore a operatore, da caso a caso, da momento a momento dello stesso caso" (Tramma, 2013, p.100).

In effetti, quando si parla di aiuto professionale bisogna anche tenere in conto che, nella relazione, non entrano in gioco solo l'operatore o operatrice sociale e l'utente ma anche altri attori: per esempio la famiglia dell'utente e altri professionisti/e della cura (Cellentani, 2007; Folgheraiter, 2004). Anche il contesto ha un impatto nel creare situazioni di vicinanza o lontananza nella relazione: sia che si tratti di contesto a livello micro, ossia le condizioni strutturali e l'organizzazione del lavoro dei servizi nei quali si sviluppa la relazione (Tramma, 2013, p.99) sia a livello macro, in particolare secondo l'evoluzione delle politiche sociali e del welfare (Marazzi, Greppi, Soldini, 2007). Queste ultime hanno infatti un impatto sulle condizioni di lavoro a livello di tempi necessari per la relazione,

mezzi a disposizione degli operatori e di scelte di fondo nell'indirizzare le misure di accompagnamento.

La questione della prossimità e distanza non si pone solo sul terreno ma anche nella formazione dei futuri operatori e operatori sociali nella relazione di insegnamento e nella ricerca in merito ai terreni e alle pratiche studiate.

Nel nostro paese multiculturale, queste domande sono discusse, tutt'al più sul piano locale o istituzionale, ma si conoscono poco le pratiche di gestione di questa distanza nelle altre regioni affinché sia soddisfacente per tutte e tutti.

L'evento nazionale che si propone è un'occasione eccezionale di far conoscere le pratiche presenti in Svizzera e permetterà di proporre e approfondire la riflessione sulle domande seguenti:

«Come si articola la distanza e la prossimità tra professionisti/e e beneficiari/e ?

«Vi sono delle differenze regionali e/o culturali nelle pratiche e in quale caso tali differenze sono presenti nelle leggi cantonali ? »

Negli *ateliers* e nelle conferenze in plenaria, si cercherà di rispondere a diverse domande quali per esempio : quali gesti sono autorizzati o proibiti in ambiti specifici, per esempio, nel lavoro in terreni aperti, presso i giovani, con i bambini, nella consulenza alle famiglie, nell'ambito specifico di situazioni di disabilità, nell'ambito socioeducativo, ecc. ? O in relazione a situazioni particolari, si può abbracciare una persona beneficiaria quando piange? La persona beneficiaria è da considerarsi un/una utente o una/un cliente? Quale impatto ha questa definizione sulla relazione? Come reagire al superamento dei limiti da parte di colleghi? In quale misura l'appartenenza di genere influisce sulla vicinanza e la distanza tra beneficiari e professionisti/e ? In quale misura la gestione di queste vicinanze e distanze è culturale? Quali teorie e definizioni del lavoro sociale la legittimano? Quale impatto i fattori strutturali come l'allocatione delle risorse attraverso le politiche sociali hanno sulla relazione di aiuto professionale?

Bibliografia

Celentani Olga (2007), *Manuale di metodologia per il servizio sociale*, Franco Angeli, Milano

Folgheraiter Fabio (2004), *Il servizio sociale postmoderno*, Edizioni Erikson, Trento.

Maida Serenella, Molteni Laura, Nuzzo Angelo (2013), *Educazione e osservazione. Teorie, metodologie e tecniche*, Carocci editore, Roma.

Manzocchi Ornella, Martignoni Graziano, Pezzoli Lorenzo (2014), *Isole e approdi. Percorsi psico-antropologici e formazione dell'operatore sociale*, Edizioni in Proprio, Melano

Marazzi Christian, Greppi Spartaco, Soldini Emiliano (2007), *Nuovi bisogni, nuovo welfare. Analisi dell'evoluzione delle prestazioni sociali in Canton Ticino.*, SUPSI, Manno

Pezzoli Lorenzo, *Corso "Pratiche di intervento con il disagio psichico"*, bachelor lavoro sociale SUPSI, 2016).

Tramma Sergio (2013), *L'educatore imperfetto. Senso e complessità del lavoro educativo*, Carocci editore, Roma.