

Sono un'assistente sociale che si occupa da anni di tutela e lavoro in un distretto di circa 162.000 abitanti della provincia di Bologna. L'iniziativa a cui avete pensato offre la possibilità a noi operatori di esprimere i nostri pensieri, timori, paure e considerazioni che, sicuramente, continueranno ad essere utili anche dopo questa tremenda situazione che tutto il mondo sta vivendo.

Con questo scritto desidero condividere alcune semplici riflessioni nate da questa incredibile e assurda esperienza dentro alla quale, tutti noi, siamo stati catapultati.

Desidero evidenziare prevalentemente i punti di forza che ci hanno permesso di continuare il nostro lavoro, seppure in un modo differente e inimmaginabile.

Come molti colleghi, lavoriamo a turni in smart working e la nostra presenza in sede è sempre garantita come equipe, assistente sociale, educatore e psicologo, in caso di eventuali emergenze. Trovandoci di fronte alla necessità di tutelare la salute pubblica e nello stesso tempo di continuare a tutelare le famiglie e i bambini, tante e diverse sono le domande che mi hanno assillato in questi due mesi e che tutt'ora sento: *"Come facciamo a gestire un collocamento urgente? Come ci comportiamo? Riuscirò a trovare una struttura per quella madre e quel bimbo? E il padre? Molti alberghi sono chiusi e, in questa situazione, non può stare fuori casa!"*. Mi invade una sorta di insicurezza di fondo come se fosse il mio primo giorno di lavoro. A questa preoccupazione si affianca anche la paura del contagio: *"Avranno rispettato le disposizioni? Hanno avuto contatti con persone ammalate? Sono sufficienti i guanti, la mascherina? Devo mantenere la distanza ma se la persona si avvicina, mi aggredisce, cosa mi succede, cosa faccio? Le richieste della Procura e i Decreti come li gestiamo? Come ci comportiamo?"*.

Anche noi abbiamo paura, anche noi facciamo parte della "salute pubblica che dev'essere tutelata", ciò crea ansia e quest'ansia può comportare anche il rischio di non riuscire ad agire secondo la nostra etica professionale.

Che cosa è servito fino ad oggi per riuscire, seppure in modo molto diverso, faticoso e difficile, a continuare il nostro lavoro, avendo consapevolezza anche delle nostre paure? Quali sono stati e sono i punti di forza del servizio?

- 1) La tutela della salute delle persone, compresa quella degli operatori.
Forse per alcuni, può essere inspiegabile che, da parte di chi si deve occupare dell'altro, pensi anche alla propria incolumità; ma se anche un solo collega si fosse contagiato, vista la condivisione di tanti spazi, tutto il servizio si sarebbe trovato in grande difficoltà, con la conseguenza di non poter continuare il lavoro con le famiglie e i bambini, proprio in questo momento così drammatico.
- 2) La condivisione di una enorme responsabilità, in una situazione nuova e altamente pericolosa per tutti. La relazione, la comunicazione, i rapporti tra i vari responsabili e gli operatori e l'equipe, seppure non prive di perplessità e ansia, sono stati reali e diretti. Questo ci ha permesso di confrontarci per decidere come poterci attivare ed organizzare per continuare comunque a monitorare e sostenere le persone, le famiglie e i bambini, nel rispetto e tutela di tutti.
- 3) Il Trasferimento in tempo reale agli operatori di tutte le necessarie e utili informazioni, disposizioni e comunicazioni provenienti dal livello nazionale, regionale e locale;

- 4) L'Accesso continuo e frequente alla consulenza legale riguardo ai tantissimi dubbi che ci assillavano, in quanto le disposizioni sia regionali in tema di minori che dell'autorità giudiziaria, non sono state molto chiare e complete.
- 5) Il Mantenimento della rete con gli altri servizi, con gli educatori delle cooperative, dei centri diurni con cui abbiamo continuato a collaborare per mantenere gli interventi in atto, seppure con modalità diverse e, devo dire, davvero creative ed efficaci.
- 6) La Continuità nella collaborazione con le scuole del nostro territorio. I dirigenti e i docenti ci hanno continuato a segnalare eventuali campanelli di allarme sulle situazioni già in carico ma anche su situazioni non conosciute per le quali abbiamo potuto attivare nuovi interventi educativi, a distanza.
- 7) La Solidarietà verso i colleghi *"se hai bisogno chiama non preoccuparti, se non puoi vengo io al servizio"* e, non certo meno importanti, la responsabilità, la professionalità e la passione per il nostro lavoro da parte di tutti.

In fondo non dico nulla di nuovo, perché i punti di forza citati, co-responsabilità, confronto, e lavoro di equipe, sono in realtà, alcuni degli ingredienti utili e fondamentali per lavorare, anche in condizioni normali, in un servizio che si occupa di tutela, ed ora lo sono ancora di più. Sappiamo tutti molto bene, quanto una organizzazione che preveda e favorisca la condivisione delle responsabilità, il confronto e la partecipazione attiva e professionale degli interlocutori, ognuno con il proprio ruolo, sia da considerare un fattore protettivo per gli operatori, per le famiglie e per i bambini. Purtroppo non è ancora dato per scontato.

Vorrei aggiungere, se possibile, ulteriori pensieri.

Il nostro lavoro è cambiato, si è modificato, si è ridefinito e, probabilmente lo sarà ancora per un po'. Tuttavia è stato possibile accorgersi di altri aspetti. Parlare con le persone al telefono, mi ha portato a dedicare maggiore e completa attenzione alle loro parole, alle loro frasi, ai termini utilizzati, senza lasciarmi distrarre da quella, seppure importante, altra forma di comunicazione, quella "non verbale". Ascolto i silenzi, i loro singhiozzi a volte, le loro risate e anche qualche parolaccia. Sono telefonate lunghe, intense e significative. Alcune persone le ho "conosciute", per ora, solo telefonicamente e, con meraviglia, ho trovato la disponibilità ad iniziare, seppure cautamente, una relazione partendo semplicemente da una reciproca domanda: *"come sta, tutto bene?"*. Tutto ciò non è certo scontato, quando chiama un'assistente sociale!

In alcune situazioni ho anche appreso informazioni che non mi avevano mai raccontato. Ma perché, chiedo, ora mi dice queste cose? *"Perché riesco meglio, sono meno in difficoltà a parlare al telefono e perché ho bisogno di parlare con lei"*.

Il concetto di vicinanza è strano, è diverso, si è mutato. Paradossalmente si tratta di una vicinanza più a contatto con i sentimenti, con le emozioni, una vicinanza più intima seppure più lontana perché non ci si vede, non si occupa lo stesso spazio, spazio molto spesso definito e riempito più da un sapere professionale che esperienziale, che è invece patrimonio delle persone che vivono direttamente le fragilità. Forse è anche questo che facilita, in alcune situazioni, a raccontare cose nuove, c'è un ascolto nostro, mio, diverso. Tutti stiamo condividendo la stessa pesante condizione e penso che anche questo porti ad una maggiore vicinanza. Di queste riflessioni ne dovrò tenere conto.

Grazie e buon lavoro.

5 maggio 2020

Chiara Boresi
Assistente Sociale
Ussi Minori Distretto Pianura Est