Zeitschrift: Iride : rivista di economia, sanità e sociale
Herausgeber: Dipartimento economia aziendale, sanità e sociale della SUPSI
Band: - (2024)
Heft: 16

Artikel: Operatori sociali : cinque sfide da cogliere per il tempo presente
Autor: Pezzoli, Lorenzo
DOI: https://doi.org/10.5169/seals-1049509

Nutzungsbedingungen
Die ETH-Bibliothek ist die Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften auf E-Periodica. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Zeitschriften und ist nicht verantwortlich für deren Inhalte. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern beziehungsweise den externen Rechteinhabern. Das Veröffentlichen von Bildern in Print- und Online-Publikationen sowie auf Social Media-Kanälen oder Webseiten ist nur mit vorheriger Genehmigung der Rechteinhaber erlaubt. Mehr erfahren

Conditions d'utilisation
L'ETH Library est le fournisseur des revues numérisées. Elle ne détient aucun droit d'auteur sur les revues et n'est pas responsable de leur contenu. En règle générale, les droits sont détenus par les éditeurs ou les détenteurs de droits externes. La reproduction d'images dans des publications imprimées ou en ligne ainsi que sur des canaux de médias sociaux ou des sites web n'est autorisée qu'avec l'accord préalable des détenteurs des droits. En savoir plus

Terms of use
The ETH Library is the provider of the digitised journals. It does not own any copyrights to the journals and is not responsible for their content. The rights usually lie with the publishers or the external rights holders. Publishing images in print and online publications, as well as on social media channels or websites, is only permitted with the prior consent of the rights holders. Find out more

Download PDF: 12.07.2025

ETH-Bibliothek Zürich, E-Periodica, https://www.e-periodica.ch

Lorenzo Pezzoli

Lorenzo Pezzoli è Professore in Psicologia applicata e Responsabile del Centro competenze psicologia applicata del DEASS, psicologo e psicoterapeuta ATP-FSP, è specializzato in psicoterapia psicoanalitica e psicologia del traffico. Si occupa di disagio psichico, psicologia applicata e psicopatologia tra formazione base, formazione continua e ricerca.

Operatori sociali Cinque sfide da cogliere per il tempo presente

Il ventaglio delle richieste che raggiungono gli operatori sociali nel loro lavoro, così come quello dei fronti di ingaggio, appare ampio; la complessità della società all'interno della quale operano non semplifica certo le cose. Una sfida che coinvolge anche la formazione, questo è fuori discussione. Se dovessimo oggi porre a questi professionisti la dodgsoniana domanda del Brucaliffo – "chi sei tu?" – solleveremmo gli stessi vacillamenti suscitati in Alice nell'omonimo romanzo.

Gli operatori sociali sono confrontati con sfide variegate, determinate dalla sempre maggiore capillarità che contraddistingue il loro lavoro all'interno del tessuto sociale. Esposti a contesti molto diversificati, a utenze eterogenee e dai differenti bisogni, chiamati in causa sul fronte dei diritti, dell'integrazione e dell'inclusione, richiesti a partire dal lavoro di prossimità – letteralmente dalla strada – fino a fronti più di retrovia, non meno importanti, rappresentano una risorsa chiave nell'accoglienza del disagio così come nella promozione del benessere, ponendo sul tavolo diverse sfide che raggiungono questa professione. La sfida non definisce una identità, questo va detto; tuttavia, la mette alla prova (o in crisi se si preferisce) e la orienta fino talvolta a rimodellarla, mostra chi si diventa alla luce degli incontri e degli eventi che sono il pane quotidiano del lavoro sociale. Vale forse più che mai richiamare dall'Ottocento letterario una massima che calza bene con l'essenza del lavoro sociale: "*Mobilis* in mobile". Il capitano Nemo, suo carismatico comandante, aveva sigillato questo motto sul Nautilus, sottomarino creato dalla penna visionaria di Jules Verne. *Mobilis* in mobile, ovvero la capacità di stare in movimento in un contesto in costante movimento, cangiante e mutevole. Stare in movimento per non affondare, per evitare di colare a picco, forse anche quello, ma anche per poter navigare e continuare ad esplorare. Insomma, una massima che nella liquidità della società che abitiamo appare attuale e utile.

L'operatore sociale diventa così colui che è capace di muoversi, in un tessuto in costante e sempre più rapida trasformazione, non fermandosi al già dato, allo scontato, all'acquisito (o presunto tale), mantenendo viva la curiosità, aperto lo spirito di esplorazione, non sopita l'inquietudine interiore che spinge sempre alla ricerca. La dinamica richiamata dal movimento (*mobilis*) è specificatamente interiore, e senza quella dinamica che presuppone una costante cura di sé, l'operatore sociale faticherebbe nel venire a capo di cinque sfide chiave che segnano questa professione: la sfida della presenza, la sfida della distanza, quella dei diritti, del senso e – ultima ma non ultima – la sfida della speranza.

La sfida della presenza

La presenza, in particolare a quello a cui oggi espone il lavoro sociale, significa anzitutto la capacità di stare lì dove non è comodo essere, significa – a volte – accettare di non avere parole da dire, tollerare l'impotenza e, al tempo stesso, accogliere parole sofferenti, rabbiose, lacerate da parte di chi è costretto in una condizione di disagio, di difficoltà. Da parte di chi non ha più voce o non l'ha mai avuta. Significa anche tollerare il silenzio dell'altro, dargli valore, perché essere presenti non coincide con l'avere sempre qualcosa da dire, conoscere tutte le soluzioni, saturare la vicinanza con parole di circostanza. Essere presenti non è un riempire ma un fare spazio, affinché l'altro prenda posto. Il suo. La sfida della presenza, se accolta, permette lo svelarsi dell'o-

rizzonte dell'altro che non è solo un orizzonte fisico, materiale. Grazie alla capacità di stare con l'altro si familiarizza con quello specifico orizzonte interiore (richieste, bisogni, speranze, desideri, ...) di colui al quale si sta accanto dando risposte coerenti alle sue esigenze, senza confondere il proprio orizzonte con quello altrui. Ma essere presenti significa e necessita anche di consapevolezza. Consapevolezza non solo rispetto al dove sia, nella metaforica carta geografica del disagio, quella sofferenza che si vede nell'altro, ma anche dove si collochi quel tipo di intervento o di progetto nella mappa delle tecniche acquisite.

La sfida della distanza

Alla bussola di pedagogica memoria e di proverbiale invito (a non perderla, si intende), strumento fondamentale per sapere dove si trovano le cose importanti nel proprio lavoro (di sapere e di azione) per potersi muovere, alla bussola che consente di "leggere" la situazione dell'altro che si è chiamati ad affiancare e ad accompagnare, è necessario affiancare un altro strumento senza il quale la bussola rischia di non avere utilità e funzione.

> *"L'operatore sociale è capace di muoversi, in un tessuto in costante e sempre più rapida trasformazione, non fermandosi al già dato, allo scontato, all'acquisito (o presunto tale), mantenendo viva la curiosità, aperto lo spirito di esplorazione, non sopita l'inquietudine interiore che spinge sempre alla ricerca."*

La sfida della presenza si completa con la sfida della distanza (nella polarità vicinanza/lontananza) che è rappresentata dalla consapevolezza di dove ci si colloca rispetto a ciò con cui si entra in contatto e a ciò su cui si interviene, ovvero essere consapevoli di quanto vicini (o lontani) si sia da quello che solleva quella specifica situazione, *da chi* la solleva e da cosa suscita a livello dei propri vissuti ed esperienze. Non basta più la bussola che ci dice dove trovare le cose sull'ipotetica mappa dei saperi, ma il sestante. Come nelle traversate oceaniche così anche – in senso metaforico – nella navigazione all'interno delle relazioni d'aiuto, questo strumento permette di sapere dove ci si colloca rispetto al Nord in quella carta geografica della condizione dell'altro che nella vita professionale si incontra. Un operatore sociale occorre che si chieda quanto vicino o, al contrario, quanto lontano sia da quello specifico tema esistenziale, da quella sofferenza, da quella persona. Questo a tutela dell'altro ma anche di sé e del proprio funzionamento, sfuggendo alla confusione (generata dalla troppa vicinanza) o dalla freddezza e dal disinteresse nel caso dell'eccessiva lontananza: una costante messa in gioco di sé in un equilibro dinamico: *mobilis in mobile* appunto.

La sfida dei diritti

Dinnanzi alle esigenze dell'interlocutore che si ha davanti, esigenze di cura, di protezione, di accompagnamento, di educazione e quant'altro, vale ricordare che in ogni relazione di aiuto sono in gioco i diritti. L'operatore sociale è sentinella dei diritti delle persone con le quali opera perché nel suo lavoro si trova là dove questi diritti si esercitano o, al contrario, dove essi possono venire disattesi: per dolo, superficialità, ignoranza o per un *melange* di queste tre cose. La sfida dei diritti è una sfida che ha ricadute benefiche sull'intero tessuto sociale in quanto l'attenzione ai diritti dei più vulnerabili crea una positiva sensibilità su questi temi a favore di tutti. Alla base di tale sfida c'è la consapevolezza della diversità degli interlocutori e delle situazioni con le quali ci si confronta. Una diversità che non è valore, come spesso si cerca di sdoganarla, ma un dato di fatto, una evidenza. La diversità è ciò che contraddistingue la realtà e i soggetti che la vivono. Il *valore* della diversità è l'uguaglianza[1] di diritti, di accesso ai servizi, di risposta e dotazione di risorse, di riconoscimento di quanto si fa, ecc. ecc. Laddove la condizione della *diversità* non viene ossequiata attraverso il valore dell'*uguaglianza* si scivola nelle *differenze* che, come il termine sottrattivo suggerisce, creano piani diversi, un *minus* dove il sottrarre implica perdita, asimmetria di diritti e risorse.

La sfida del senso

Nella pratica professionale l'operatore sociale non solo si misura con il limite dato dalle risorse, dagli impedimenti fisici o psicologici fino a quelli cognitivi dell'altro con il quale entra in relazione. In questo caso si tratta di un confronto con una condizione di sé data, di cui l'altro è portatore e con la quale egli si deve muovere nel mondo. Ma si ha a che fare anche con gli accidenti della vita che modificano la "normalità" biografica di cui ci si è sentiti portatori fino a quel momento di percepita rottura, quando la vita sembra perdere il

[1] Segneri, Pier Paolo, https://www.certidiritti.org/2010/12/02/la-diversita-non-e-un-valore-e-luguaglianza-il-valore-della-diversita/

suo senso. Sono questi i momenti in cui gli eventi, malattie in primis, fanno fuoriuscire dallo scontato e spingono a risignificare il personale percorso. L'operatore sociale ha a che fare con due principali sfide di senso: quella di condizione – possiamo chiamarla così – e quella di accidente. La prima appartiene al come si viene esposti alla vita quando si nasce, mentre la seconda è attinente al come la vita incide sulla personale condizione, modificandone il corso. All'interno di tali dimensioni ci sono esigenze diverse di ricerca di senso e di attribuzione di significato senza le quali diventa difficile costruire percorsi di crescita e progetti di riscatto. L'operatore sociale è compagno di viaggio in questa ricerca attraverso costruzione di mete da raggiungere e obiettivi ai quali si può cercare di dare un senso[2]. Nella vita ciò che dà significato (e valore) non è l'andare liscio di tutte le cose né la posizione che si occupa o si raggiunge. Piuttosto conta il come si occupa quel posto che natura o eventi hanno costituito[3], e la vicinanza degli operatori rappresenta una sfida in questo senso proprio per la loro posizione di prime istanze come interlocutori e di compagni della quotidianità.

La sfida della speranza

Il confronto con la sofferenza, con il fallimento, con le ferite della vita, che riducono a terra coloro che ne sono sopraffatti, non è facile per chi lavora nelle relazioni di aiuto; significa esporsi a temi che non sembrano avere prospettive, possibilità, che erodono la speranza in un cambiamento possibile, in una trasformazione o, più semplicemente, in un sollievo. L'operatore sociale sostiene una speranza che non crea illusioni sulle risorse disponibili ma che accompagna alle diverse – e a volte impensate – possibilità di sfruttare quello che si ha, quello che resta, per costruire un percorso nuovo o semplicemente diverso, perché l'operatore sociale non coltiva tanto una speranza teorica e astratta, ma accetta la possibilità di diventare speranza per l'altro in quanto capace di immettere dinamica e movimento (torna ancora il motto del capitano Nemo) in una situazione dove il soggetto non vede più possibilità: "*essere la speranza di qualcuno al di là di noi stessi. Essere noi lo sperato di altri anziché lo sperante che siamo* (...) *non la speranza degli altri riposta in noi, ma noi assunti (e presenti) nel vuoto della speranza*"[4].
Operare oggi nel campo sociale, in contesti complessi e con interlocutori diversi, non concede spazio a mentalità burocratiche, a cliché standardizzati e stereotipizzati. Le sfide continue come le cinque sopra accennate sono sfide che parlano di una società sempre più povera di presenza, progressivamente segnata dalla lontananza (o dalla apparente vicinanza), raccontano di società che faticano a dare significato a realtà differenti da quelle del successo, dell'affermazione di sé a qualunque prezzo e della notorietà; società dove il dare per scontati i diritti, o ritenerli acquisiti, espone alla loro erosione, società del "bicchiere mezzo pieno" che dialogano poco con la complessità della speranza e con la parte vuota del bicchiere dalla quale potrebbe invece nascere qualcosa di utile per la propria crescita e per il personale sviluppo. Più da lì dove c'è spazio (il vuoto) che dal consolante pieno sul quale si insiste con lo sguardo. Nelle realtà professionali occorrono sempre più operatori sociali non solo preparati sul fare, ma anche capaci di pensiero e sensibilità, esercitati alla riflessione su di sé e all'ascolto di quelle che, senza la dovuta cura e seguito, possono trasformarsi in periferie esistenziali o biografie destinate al margine.

[2] Ryff, C. D. (1995). Psychological Well-Being in Adult Life. Current Directions. *Psychological Science*, 4(4), 99-104.

[3] Frankl, V. (2019), *Sul senso della vita.* Mondadori.

[4] Quaglino, G.P. (2023). *Istituto Pesaventa. I quaderni di Eduardo Descondo. Vol. IV.* Moretti & Vitali.