

IL LAVORO SOCIO-SANITARIO SI RACCONTA

Beatrice Longoni *

Un'esperienza di laboratori di scrittura con educatori, fisioterapisti e ASA/OSS

IL PROGETTO

Per uno di quei disegni della vita, che dapprima ci vedono inconsapevoli protagonisti, poi curiosi e partecipi attori-registi, negli ultimi anni sempre più spesso ho avuto occasioni di lavoro in cui la formazione e la scrittura si sono intrecciate, in un "viaggio" difficile ma affascinante, denso di emozioni e di vissuti, ricco di riflessioni e di incontri, pieno di fatiche e di soddisfazioni.

Il progetto "Comunicare la professione", realizzato per e con la Cooperativa Sociale Rieducazione Motoria (CRM), e la pubblicazione che ne è derivata, edita da Maggiori, si inquadrano in questo percorso professionale.

Il progetto si è articolato in percorsi formativi paralleli, con gruppi mono-professionali di diversi servizi CRM (tabella 1). Figure e servizi sono stati individuati rispetto alla loro rappresentatività complessiva degli ambiti di azione della cooperativa.

L'intento del progetto era di stimolare in ciascun operatore la riflessione e l'elaborazione dell'esperienza svolta nei rispettivi ambiti di impie-

go (domiciliare, diurno, residenziale), avviando altresì un confronto fra diversi servizi della cooperativa.

L'esperienza si è concretizzata in laboratori con gruppi di elaborazione e scrittura professionale, condotti da un'unica formatrice e formati in base a temi scelti liberamente dai partecipanti e sviluppati a livello individuale e di gruppo.

I temi hanno attraversato, in tutti i percorsi formativi, tanto gli aspetti emotivi collegati al lavoro, quan-

to le difficoltà dell'organizzazione e del gruppo di operatori.

Gli esiti e le prospettive di sviluppo sono stati presentati durante l'annuale assemblea di bilancio e attraverso specifici incontri di restituzione presso i singoli servizi coinvolti nel progetto, interessando così anche funzioni e figure professionali non direttamente implicate nei laboratori di scrittura. Nel giro di cinque stagioni, la cooperativa ha consentito a molti ope-

TIPOLOGIA DI SERVIZI	SERVIZI COINVOLTI	OPERATORI COINVOLTI
Servizi riabilitativi	Riabilitazione domiciliare – Milano	Fisioterapisti
Servizi domiciliari	SAD (Servizio Assistenza Domiciliare) – Milano SAD – Pioltello (MI)	ASA (Ausiliari Socio-Assistenziali) / OSS (Operatori Socio-Sanitari)
Servizi diurni	CDD (Centro diurno disabili) L'airone – Pieve Emanuele (MI) CDD Don Carrera – Pioltello (MI)	Educatori
Servizi residenziali	RSA (Residenza Sanitaria Assistenziale) Città di Bollate – Bollate (MI) RSA Le querce – Cavenago Brianza (MB) RSA La risaia – Marcignago (PV) RSD (Residenza Sanitaria assistenziale per Disabili) A. Sansone – Rozzano (MI)	ASA (Ausiliari Socio-Assistenziali) / OSS (Operatori Socio-Sanitari)

Tabella 1 – Servizi e figure professionali coinvolti nel progetto

*] Assistente sociale specialista, libera professionista (dal 1985) e formatrice (dal 1988). Le sue prime pubblicazioni risalgono al 1991. Dal 2008 a oggi ha condotto una dozzina di laboratori di scrittura professionale, con educatori, fisioterapisti, ASA/OSS, amministrativi, coordinatori, dirigenti.

TITOLI DEGLI ELABORATI	TIPI DI MATERIALI PRODOTTI O RACCOLTI
<ul style="list-style-type: none"> • La motivazione al lavoro di educatore professionale • Oltre la tecnica. Il fisioterapista domiciliare come promotore di autonomia e di benessere • Quando un disabile entra in RSD: costruiamo insieme il senso del nuovo percorso di vita • Lavorare a domicilio come ASA: assistere utenti aggressivi o caratteriali • L'educatore in un centro diurno per disabili gravi: come affrontare l'aggressività dell'utente • Vissuti ed emozioni nella vita quotidiana della RSA: un gruppo di ASA racconta • Il fisioterapista a domicilio "abbandonato" con il suo fardello terapeutico ed emotivo • Il lavoro di ASA al domicilio: lavorare in gruppo, lavorare meglio • L'<i>équipe</i> nel lavoro quotidiano in RSA: il punto di vista dell'ASA • Metodo e strumenti nel lavoro educativo in CDD 	<ul style="list-style-type: none"> • Testo, tabelle, grafici • Considerazioni sull'evoluzione nel tempo delle politiche sociali e dei servizi • Analisi dell'evoluzione degli interventi realizzati dal servizio/dalla cooperativa in un determinato ambito • Carta di identità del servizio • Riflessioni sul senso dell'assistenza/dell'intervento, sulle questioni organizzative e sulle implicazioni emotive, in diversi ambiti (al domicilio, in centro diurno o in residenza) e con diversi utenti/pazienti (disabili gravi, anziani molto anziani, adulti in stato vegetativo) • Mini-ricerca riguardo alla motivazione al lavoro, condotta fra persone che lavorano nel profit e persone che lavorano nel <i>no profit</i> • Mini-ricerca riguardo alla valutazione del livello di gravità, condotta fra gli educatori dei centri diurni disabili e riferita agli utenti in carico • Storie e casi di utenti seguiti al domicilio, frequentanti il centro diurno o entrati in residenza • Analisi di difficoltà e problematiche quotidiane nel lavoro al domicilio, in centro diurno o in residenza • «Fotoromanzo» centrato sulla comunicazione verbale e non verbale fra utente e operatori • Testimonianze di utenti dei servizi della cooperativa • Biografie di persone disabili famose • Testimonianze di operatori della cooperativa • Riflessioni sulle esperienze umane connesse a un lavoro di aiuto (vecchiaia, sofferenza, malattia, solitudine, morte) • Riflessioni sulla relazione fra operatore e utente/ paziente • Considerazioni sulla propria e sulle altre figure professionali (profilo definito dalla normativa, motivazione al lavoro, intervento), e sull'<i>équipe</i> (contributo quantitativo e qualitativo delle diverse componenti, comunicazione interna, differenze fra modello teorico e realtà nei servizi) • Disamina degli strumenti di lavoro, della modulistica utilizzata, dei processi in atto per organizzare il lavoro, condividere le informazioni e produrre documentazione di servizio • Mini-ricerca sugli strumenti di lavoro e di documentazione in uso, condotta fra gli educatori dei centri diurni disabili • Confronto, su variabili predefinite, fra diversi servizi dello stesso tipo della cooperativa (servizi domiciliari, centri diurni) • Proposte concrete e ipotesi di cambiamenti organizzativi, per migliorare la qualità del lavoro e del servizio • Suggerimenti e consigli di carattere pratico, rivolti a operatori o a familiari di utenti/pazienti • Lettera a un operatore "in erba" • Poesie, brevi favole • Testi di canzoni • Fotografie, disegni • Vignette, barzellette • Filmografia • Bibliografia di riferimento (indicazioni bibliografiche, stralci da testi)

Tabella 2 – Gli elaborati dei gruppi

ratori di fermarsi a pensare, riflettere e confrontarsi sul proprio lavoro e su quello altrui, con modalità insolite, livelli di approfondimento articolati, proposte di cambiamenti concreti da apportare nella quotidianità operativa.

I materiali elaborati dai gruppi sono rimasti, con la loro ricchezza e il loro potenziale di attuale e futuro utilizzo, nelle mani di tutte le persone coinvolte o coinvolgibili: gli operatori partecipanti ai percorsi formativi, i loro colleghi (della stessa o di altra professionali-

tà), i coordinatori e i responsabili di servizio, i formatori e i supervisori, i componenti del consiglio di amministrazione.

UN CALEIDOSCOPIO DI TEMI E FORME

Dal progetto sono derivati, dal punto di vista tangibile, molti prodotti (tabella 2). Un caleidoscopio incredibilmente ricco e sfaccettato, che è già stato preso in mano e che può esserlo ancora, infinite volte e con effetti di nuovo sorprendenti.

Questa metafora contiene parecchi aspetti connessi al progetto e a ciò che ne è scaturito: la visione della bellezza insita nel lavoro di aiuto; il mescolamento e la ricomposizione dei frammenti; l'orientare lo sguardo nel piccolo, avvicinando l'occhio a un punto preciso, per poter scoprire e allargare le visioni; la luce e i colori che la riflessione può apportare; il continuo modificarsi delle visioni, che cambiano e non si ripetono mai, ma che si formano sempre a partire dagli stessi elementi; l'utilità e il

Stralci di fisioterapisti a domicilio

[...] La realtà di chi interviene come fisioterapista al domicilio dei pazienti è diversa. C'entra poco con l'idea che permea spesso chi si presenta ai test di selezione universitari, cioè quella di un lavoro "pulito", molto tecnico, poco coinvolgente e ben pagato. Richiama i vissuti e le difficoltà di altre figure professionali che intervengono nelle case degli utenti, e che peraltro a questo vengono formate e, anche se in modo carente, accompagnate. Interroga costantemente su come intervenire, specie se si considera che l'utenza – è così anche per la Cooperativa CRM – è di età sempre più elevata e presenta sempre più spesso problemi di natura neurologica, anziché problemi di natura ortopedica.

La padronanza delle tecniche riabilitative, la convinzione della scelta, la lunga esperienza non sono sempre o del tutto sufficienti per contrastare il senso di isolamento, di fatica, di incertezza. Diventa allora fondamentale [...]

contributo di tutti i pezzi, sia i principali che i più piccoli, per comporre il quadro d'insieme; la dimensione creativa che è nascosta in forme lineari e geometriche e che attende solo di essere risvegliata e scoperta...

Un esito interessante del progetto è dato dalla trasversalità di alcuni fuochi di attenzione, scelti all'insaputa gli uni degli altri non solo fra diversi operatori dello stesso gruppo professionale, ma anche fra figure differenti; e questo sia per i temi emotivi e relazionali, sia per i temi tecnico-operativi e organizzativi. Successivamente, la pubblicazio-

ne è divenuta un'occasione per comporre un *patchwork*, in cui trame, immagini e colori si ripropongono in più punti, mai uguali gli uni agli altri ma talvolta più somiglianti di quanto si possa immaginare. Un *patchwork* in cui soddisfazioni e fatiche dei lavori di aiuto emergono nelle loro peculiarità e nelle loro similitudini, i profondi "perché" legati alla scelta di occuparsi professionalmente degli altri si sentono in tutta la loro vivezza, le dinamiche e le criticità dei gruppi di lavoro vengono riconosciute e "messe sul piatto" anche in termini autocritici, i vissuti e le emozioni che

fanno parte della quotidianità operativa si esprimono in modo intenso e toccante.

**PERCHÉ SCRIVERE
DEL PROPRIO LAVORO**

Le figure professionali coinvolte nel progetto sono interessate al tema dello scrivere nel proprio lavoro in modi differenti: i fisioterapisti scrivono poco (i "diari del fisioterapista" nei progetti riabilitativi individuali), gli educatori scrivono spesso, ma in modo generalmente più "riproduttivo" che "generativo" (i progetti educativi individuali e i diari di intervento, spesso ripetitivi perché riferiti agli stessi utenti, seguiti per molti anni e non dimissibili...), le ASA/OSS più che scrivere compilano (le consegne in reparto, i diari al domicilio, i moduli riferiti ai bagni settimanali o al sonno notturno...). Perché, allora, proporre di scrivere del proprio lavoro? Con quali effetti sulla pratica lavorativa e sulla crescita professionale?

Innanzitutto, lo scrivere *del* proprio lavoro è una dimensione totalmente differente dallo scrivere *nel* proprio lavoro.

È molto diverso se scrivo perché

Stralci di ASA/OSS a domicilio

[...] Se si occupa di anziani, la figura dell'ASA/OSS sconta problemi peculiari: nell'opinione comune viene confusa con quella della "badante" (o assistente familiare), viene rimossa o semplificata tanto quanto sono rimossi e semplificati i contesti di assistenza alle persone in età avanzata.

Il lavoro dell'ASA/OSS, invece, come per altre professioni di aiuto, è un lavoro difficile, critico, faticoso, perché comporta il confronto continuo, ogni giorno, con la malattia, il dolore fisico, la sofferenza psicologica, l'handicap, il limite, la non autonomia: aspetti propri della vita, connaturati all'esistenza umana, quasi "natural", conosciuti perché presenti in ogni tempo e in ogni luogo, nella vita e nella storia di tutte le persone e le famiglie.

Tuttavia, non è facile "attraversare le terre seminate dal dolore", giorno dopo giorno, anno dopo anno. Si tratta di "guardare in faccia" il dolore dell'altro, essere presenti, di fronte e a fianco di chi soffre; di condividere (anche se da un'altra postazione) la pesantezza del vivere quotidiano e la difficoltà di proiettarsi nel futuro; di occuparsi continuamente di faccende sgradevoli, di questioni penose, di problemi spesso irrisolvibili; di confrontarsi ripetutamente con l'idea di un possibile evento negativo (un incidente, una malattia improvvisa), che possa avvenire a sé o a una persona cara, sconvolgendo la propria esistenza; e per chi lavora con gli anziani, di riflettersi (come in uno specchio) in una prefigurazione della vecchiaia dei propri genitori e/o di se stessi. Assistere è difficile e faticoso, ma può [...]

Stralci di ASA/OSS in RSA

[...] ma torniamo al lungo corridoio, al mio primo giorno di lavoro. Aprivo le porte e trovavo persone sconosciute, alle quali andavo a toccare ciò che di più intimo rimaneva loro, l'unica cosa che ancora possedevano: il loro corpo, con i suoi odori e le sue pieghe, i solchi e i rumori, le ossa fragili e gli occhi deboli.

E da quel giorno di agosto, quel gesto così intimo e speciale, straordinario nella sua infinita semplicità, è diventato un'abitudine mattutina, un mio dovere di "lavoratore". Ogni mattina, aprendo le porte di quel corridoio trovo l'essere umano nella sua più concreta natura, nella sua nudità; corpi magri, rotondità svanite, uomini e ventri un tempo belli e fecondi, che ora si rifiutano di funzionare.

C'è chi mi caccia con violenza, chi si vergogna, chi semplicemente sa di avere bisogno di aiuto e chi non vorrebbe averne, e in ognuna di queste realtà io applico il mio "protocollo":

ore 8 ritiro carrello

ore 9 riordino carrello

ore 10 riporto carrello

...e poi ci sono altre porte, e aprendole [...]

devo (più che voglio) documentare o "giustificare" il mio operato, perché lo richiedono il mio responsabile e l'ente per cui lavoro, perché lo impone la normativa, o se scrivo per trasformare l'informazione in conoscenza e gli eventi quotidiani in esperienza, per riflettere sul processo di aiuto in corso, per dare spazio e corpo alle risonanze emotive degli incontri e delle situazioni di vita in cui sono "immerso", per lasciare tracce e memoria della mia esistenza professionale. In altri termini, se scrivo per rendicontare quello che faccio o se scrivo per "scrivermi", per scrivere professionalmente di me e del mio lavoro. Nonostante i suoi possibili effetti sulla vita quotidiana che si svolge all'interno dei servizi, scrivere del proprio lavoro è esperienza ancora poco diffusa, poco prevista e valorizzata. È una sfida personale e professionale poco consueta per qualunque figura, ma può far intraprendere una particolare strada di riflessione, analisi e rielaborazione dell'esperienza: una strada che può rappresentare non solo un punto di arrivo, una sintesi ordinata e finalizzata di quanto professionalmente e personalmente maturato fino a quel momento, ma anche un punto di partenza per nuove e ulteriori strade

di pensiero e di azione, un trampolino verso nuovi e più profondi punti di attenzione e riflessione, anche nell'operatività quotidiana.

Ammetto che scrivere del proprio lavoro è molto difficile: il linguaggio scritto esige la capacità di riorganizzare le idee e di argomentare le proprie opinioni e convinzioni, richiede un'accurata pianificazione, necessità di definire e seguire un processo ideativo e applicativo, impone livelli non superficiali di riflessione e di sintesi critica sulla propria esperienza, ha bisogno di un preliminare bilancio personale e professionale; se poi si scrive non solo in termini individuali, ma anche, o soprattutto, insieme ad altri operatori, le difficoltà si amplificano. Ma, come per altri aspetti e strumenti professionali, è possibile esercitarsi e imparare...

**CAMBIARE SGUARDO
E POSIZIONE**

Scrivere del proprio lavoro implica un profondo cambiamento dello sguardo a ciò che si fa: anziché continuare ad agire, ci si ferma, si riflette su ciò che si è fatto, si prende carta e penna o ci si mette davanti al computer, e si produce uno scritto non abituale (non una relazione, un piano individuale, un dia-

rio di intervento, una consegna assistenziale...); si mettono nero su bianco riflessioni e pensieri, riferiti alle proprie e altrui azioni già agite. In questo modo l'esperienza pratica, l'operatività quotidiana acquistano un significato diverso: cessano di essere frutto di *routine*, per assumere un valore di studio, confronto e riflessione, risultare generalizzabile e trasmissibile ad altri, con conseguenze per la cultura professionale e di servizio.

La scrittura impone anche di cambiare posizione, con effetti autoformativi, professionalizzanti, perfino "terapeutici".

Chi lavora nei servizi vive una condizione di "assedio emotivo", correlata all'occuparsi professionalmente, giorno dopo giorno e per anni, della fragilità e della sofferenza altrui. Collocarsi in una posizione "altra" rispetto al proprio lavoro (una posizione "decentrata"), mettendosi a scrivere come atto riflessivo e non strettamente documentativo, può aiutare l'operatore a trovare e mantenere una posizione di maggiore equilibrio, sia rispetto alle condizioni difficili in cui il suo lavoro lo colloca, sia rispetto ai percorsi di aiuto che quotidianamente tenta di sperimentare. Si tratta di un cambiamento prospettico particolarmente importan-



te, che individua la possibilità di non limitarsi all'azione in sé e di rivestirla di un altro significato, e che restituisce senso profondo ai gesti quotidiani e alle procedure abituali, se vengono "ripresi in mano", ripensati e rifondati, con effetti benefici sui processi di aiuto in atto. Scrivere del proprio lavoro significa quindi concedersi (o conquistare) uno spazio e un tempo per "pensare il fare", "pensare al fare", ritagliandosi un contenitore di pensiero e di riflessione che consente di rendere l'agire professionale maggiormente visibile, apprezzabile, verificabile (anche metodologicamente), comunicabile. Significa anche aprirsi a una dimensione del "prendersi cura di sé" nel lavoro; aumentare la comprensione e sperimentare un contatto particolare con le proprie emozioni e risonanze interne, che produce nuove conoscenze e consapevolezza, da investire in un rinnovato contatto con la realtà esterna.

UNA STRATEGIA PER LA "GIUSTA DISTANZA"

Lo scrivere del proprio lavoro presuppone e impone, indipendentemente dall'esserne consapevoli,

una distanza dall'operatività: una distanza temporale, spaziale, mentale, emotiva, che consente di guardare con il necessario distacco alle storie e ai casi che si incontrano, ma senza estraniarsi, e di "immergersi" nel proprio specifico professionale senza perdersi. Un "dentrofuori" particolare e prezioso, in cui si esprime una situazione di equilibrio inconsueta fra il pensiero e l'azione, fra la mente e il cuore.

In altre parole, scrivere può consentire di fare posto all'altro dentro di sé, senza esserne eccessivamente invaso. Un aiuto formidabile nella ricerca della "giusta distanza", di cui tanto si parla nei servizi e nelle professioni di aiuto: quella misura che consente all'operatore di tenersi quel tanto vicino per comprendere le persone di cui si occupa e si preoccupa e, insieme, quel tanto lontano per mantenere il compito professionale, attraverso una "calda lontananza" (come preferisco definirlo io), che sola può permettere di essere veramente di aiuto.

Una distanza adeguata, che consente di osservare e riflettere: non di allontanarsi ed estraniarsi, come strada obbligata per difendersi dal troppo dolore incontrato lavorando giorno dopo giorno, non di fare un passo indietro, ma di fare un passo a lato, per ripensare al proprio agire in modo riflessivo.

La distanza è un valore e se intesa come "calda lontananza" è un bene prezioso nel lavoro sociale: consente di recuperare uno sguardo maggiormente obiettivo verso l'esterno, di dare spazio a uno sguardo più profondo verso l'interno (il proprio mondo emotivo), di assumere una posizione decentrata e diversa rispetto al proprio fare quotidiano e quindi di tutelarsi da invischamenti e routine, di nutrirsi e rigenerarsi, con un profondo rispetto per sé e per gli altri.

QUANDO SCRIVERE DEL PROPRIO LAVORO

Dall'esperienza con la Cooperativa CRM, e da altre esperienze di laboratori di scrittura, ricavo e propongo alcune indicazioni su quando è utile scrivere del proprio lavoro, in quali occasioni, di fronte a quali difficoltà, bisogni e domande degli operatori e dei servizi, e quali prerequisiti richiede.

Un committente che decide di realizzare un laboratorio di scrittura è coraggioso e illuminato: si tratta infatti di un'esperienza formativa inconsueta, da conoscere ed esplorare, connotata da dimensioni di ricerca e "avventura" lontane dal clima rassegnato e depressivo che attraversa i servizi negli ultimi tempi. Diverse possono essere le ragioni che portano un ente, un'organizzazione verso un laboratorio di scrittura:

- il raggiungimento di un anniversario importante (ad esempio 30 anni di vita di una cooperativa sociale, 20 anni di esistenza di un profilo professionale), da "festeggiare" in modo non ritualistico e formale; lo scrivere di sé può in queste occasioni rappresentare la strada per acquisire o rinforzare consapevolezza e coscienza del proprio valore, riconoscere e valorizzare il percorso compiuto, comunicare all'esterno l'essenza più autentica della propria storia e della propria identità;
- il fronteggiamento di nuove sfide, che impongono di ripensare le abituali e consolidate modalità e strategie di intervento; un laboratorio di scrittura può aiutare riguardo a trasformazioni sul fronte istituzionale e organizzativo (ad esempio la crescente esternalizzazione, l'introduzione della voucherizzazione), riguardo a modifiche inerenti al personale (ad

esempio la progressiva multietnicità delle *équipe*, la prospettiva di spostamento dell'età pensionabile), riguardo a cambiamenti sul fronte dell'utenza e della domanda (ad esempio la modifica dell'utenza destinataria indotta o imposta dalla normativa Regionale, il progressivo invecchiamento di utenti e familiari nell'area disabili);

- la ricerca di strade diverse da quelle già percorse (riunioni d'*équipe*, corsi di formazione, supervisioni) per affrontare criticità e problemi tipici del lavoro nei servizi, sostenere gli operatori, offrire occasioni di confronto e riflessione, prevenire il *burn-out*; un laboratorio di scrittura, sia nella fase di realizzazione che soprattutto nella fase di presentazione e condivisione allargata degli esiti, può anche costituire uno strumento formidabile per promuovere e rafforzare la conoscenza e la comprensione reciproca fra figure professionali e fra servizi che appartengono alla stessa organizzazione, ma che spesso convivono nello stesso ente quasi come estranei, con notevoli rischi di malfunzionamento interno e di minore qualità del lavoro svolto per e con gli utenti.

Riguardo agli operatori, la partecipazione a un laboratorio di scrittura professionale può essere utile:

- all'inizio della carriera lavorativa, quando il passaggio dalle prefigurazioni (più o meno idealizzate) e dai modelli teorici alla realtà operativa richiede di essere accompagnato e tutelato; lo scrivere del proprio lavoro avviene in questo caso l'occasione e il percorso per interrogare diversamente le proprie motivazioni e aspirazioni, e per esercitarsi in modo creativo e positivo sul confronto fra teoria e realtà;

- dopo un cambiamento (di ente, servizio, utenza), che impone una rivisitazione delle proprie convinzioni e abitudini, che suggerisce una messa in discussione critica ma serena delle proprie sicurezze e consuetudini professionali, che richiede un bilancio non superficiale dei propri punti di forza e di debolezza, della padronanza di tecniche, dell'attitudine e abilità di occuparsi e preoccuparsi degli altri in contesti e situazioni differenti;
- dopo anni di lavoro (nello stesso ente e servizio, con gli stessi colleghi, con la stessa tipologia di utenza), per "fare il punto" su se stessi al lavoro, ricollocare percezioni e sensazioni, dare voce alle emozioni, "fare un rilancio" qualitativo, farsi conoscere e conoscere meno superficialmente la propria e le altre figure professionali, il proprio servizio e gli altri dello stesso ente.

Infine, il formatore: penso debba essere abbastanza maturo, sia in età che in esperienza, avere una conoscenza trasversale di figure professionali e servizi, essere curioso e benevolo. Può condurre un laboratorio di scrittura se ha esperienze di conduzione di gruppo diversificate, se legge moltissimo, se ha già scritto molto, da solo e con altri.

Quando è utile, per un formatore, condurre un laboratorio di scrittura?

- Quando ha già esplorato diverse strade (formazione, ricerca, lettura), da solo e insieme a organizzazioni, servizi e operatori, ed è "pronto" per ricercare altre vie;
- quando ha già assaporato la fatica e la bellezza dello scrivere, provando sulla propria pelle, con la propria testa e nel proprio cuore il potere incredibile della scrittura: sulla padronanza e sulla valorizzazione di ciò che si fa,

sull'autostima, sulla conoscenza, sulla comunicazione e condivisione della conoscenza, sul rilancio di pensiero e di riflessione;

- quando incontra un ente, un'organizzazione che non gli commissiona il laboratorio in modo "distaccato", senza farsene coinvolgere, ma lo intraprende insieme al formatore, agli operatori e ai loro servizi, innescando un meccanismo diffuso e condiviso di pensiero, riflessione e comunicazione.

FRA PRESENTE E FUTURO

Ho una speranza e un sogno. La speranza è che gli operatori di CRM coinvolti nel progetto riescano, anche a distanza di tempo, a tenere vivo il valore del percorso compiuto – non solo in termini di prodotto, ma anche in termini di processo – e a trasferirlo nell'operatività quotidiana degli anni a venire.

Il sogno è che la pratica dello scrivere del proprio lavoro si diffonda sempre più nei servizi, togliendo le persone che li "abitano" dalla trappola del fare ripetitivo, poco intaccato da interrogativi profondi, poco pensato e ripensato, poco adeguato alla grande complessità della realtà sociale che nei servizi si incontra.

Gli operatori usano moltissimo la parola, nel loro lavoro: dovrebbero usare di più la parola scritta, la possibilità di darsi voce attraverso lo scrivere del proprio lavoro; i loro referenti e responsabili dovrebbero dare maggiore ascolto all'ascolto, maggiore osservazione all'osservazione, maggiore riflessione alla riflessione che questo innesca e dotarsi di un contenitore spaziotemporale che accompagni e sostenga gli operatori e transiti il loro operato dal "fare" all'"esperienza", professionale e di servizio.