

## **Apprendimenti e scoperte nei servizi per la disabilità**

Intervista a Maurizio Colleoni a partire dalla ricerca Pedagogia della resilienza realizzata dalla rete Immaginabili risorse

La rete Immaginabili risorse ha realizzato una ricerca (reperibile sul sito [www.includendo.net](http://www.includendo.net)) – attraverso interviste ai servizi e alle famiglie di numerose realtà del Nord Italia – per capire come le persone con disabilità, le famiglie e i servizi abbiano affrontato e superato l'emergenza Covid e il conseguente periodo di chiusura dei servizi. Abbiamo chiesto a Maurizio Colleoni, responsabile scientifico di Immaginabili risorse, quali considerazioni emergono dagli esiti della ricerca.

**a cura di Lombardia Sociale - martedì, Giugno 16, 2020**

<http://www.lombardiasociale.it/2020/06/16/emergenza-covid-apprendimenti-e-scoperte-nei-servizi-per-la-disabilita/>

### **Da dove è nata l'idea di questa ricerca?**

L'idea della ricerca è nata dalla sensazione che stesse accadendo qualcosa di molto rilevante: diverse organizzazioni appartenenti alla rete si sono fatte sentire a cavallo tra marzo e aprile per segnalare i profondi cambiamenti che le stavano investendo, per capire come si stavano comportando le altre organizzazioni, e per avere elementi di orientamento.

Allora abbiamo deciso di compiere una rilevazione qualitativa, su un campione di soggetti appartenenti a territori diversi, e operanti sia con servizi residenziali che diurni, che si è realizzata tra aprile e maggio. Nella ricerca sono stati coinvolti quarantadue soggetti, attivi nelle seguenti Regioni: Piemonte, Lombardia, Emilia Romagna, Veneto, Trentino.

Oltre alla situazione dei servizi diurni e residenziali, abbiamo cercato di raccogliere il punto di vista dei familiari e degli Operatori Sociali degli Enti Locali.

Sono state così realizzate interviste telefoniche che sono poi confluite in un [report](#) che è stato restituito alla rete in un incontro "virtuale", in una call collettiva, che si è tenuta alla fine di maggio, alla quale hanno preso parte circa 80 organizzazioni.

### **La ricerca evidenzia alcune fatiche e molte scoperte che l'emergenza sanitaria e la chiusura dei servizi hanno fatto emergere. Quali sono le principali considerazioni che si possono trarre dai contenuti e dalle riflessioni raccolte?**

Penso che dalle tante cose che sono state dette e dai materiali raccolti tramite le interviste si possano trarre alcune considerazioni, che provo a esprimere per punti:

1. Prima di tutto è stato fatto uno sforzo enorme per continuare a percepire e trattare le persone con disabilità come persone, pur nelle diversità delle condizioni individuali.  
È stato fatto un lavoro fine di ricerca di modalità, linguaggi, strumenti e tempi che rispettassero le diverse condizioni individuali, le diverse famiglie e i diversi contesti. Questo credo che sia un

- elemento di valore di tutte le realtà che abbiamo sentito. Dal punto di vista pedagogico si può dire che la distanza ha avuto (anche) un valore emancipativo, per le persone con disabilità e per gli Operatori.
2. Si è modificata radicalmente la relazione tra operatori e famiglie: gli operatori sono entrati nelle case delle famiglie e le famiglie sono entrate nelle case degli operatori. Naturalmente in maniera virtuale, attraverso internet ed i tablet. Però questa è una cosa che non era mai successa prima. Per la prima volta si è costruita una sorta di convivenza pedagogica virtuale. C'è stata una vicinanza reale, mai praticata prima d'ora e che prima era impossibile. Sia operatori e famiglie si sono così vicendevolmente mostrati di più per ciò che sono. Questo ha avuto delle conseguenze, perché prima di tutto le famiglie hanno potuto confrontarsi tra di loro e hanno potuto finalmente vedere come sono le altre persone con disabilità, e le altre famiglie, a casa loro. E hanno potuto vedere gli operatori a casa loro. Il famoso esame di realtà è avvenuto così: non era più l'operatore che doveva riferire al familiare cosa succede al centro durante le attività, ma erano i genitori stessi a viverlo direttamente.
  3. È stato prodotto uno sforzo enorme di valorizzazione di tutte le risorse personali e professionali che gli operatori e i soggetti gestori potevano mettere in campo. È stato fatto un lavoro di moltiplicazione delle risorse educative a disposizione. Tutte le capacità personali sono state necessarie per realizzare attività come l'impegno in cucina, le attività della ginnastica dolce, l'attività espressiva o il lavoro sull'autonomia. Dunque il confine tra il ruolo professionale e il ruolo personale è diventato meno rigido dopo questa vicenda: gli strumenti a disposizione degli operatori si sono accresciuti.
  4. Gli operatori sono stati più soli, ma contemporaneamente più uniti in un insieme. Che li ha sostenuti. Sembra un paradosso ma è la realtà. Nonostante infatti ciascuno di loro fosse costretto a casa, isolato e blindato, ha potuto mettersi in gioco perché sapeva di avere un gruppo, altri colleghi con cui costruire una proposta collettiva. È stata messa in gioco un'esperienza di intelligenza collettiva, che ha aiutato i singoli a reggere una prova così difficile. Perché ogni volta inventare, aggiustare, rivedere, risistemare i tutorial o altri strumenti è stata anche un'impresa, e bisogna riconoscerlo.
  5. Le funzioni di coordinamento, all'interno dei centri diurni, ma soprattutto nelle strutture residenziali, hanno fatto la differenza. Molti dirigenti, responsabili e presidenti delle cooperative hanno lavorato in modo lodevole affinché tutto questo fosse possibile e perché le persone non si sentissero abbandonate a se stesse. In Lombardia, per di più, anche a fronte del fatto che non si sa ancora se questo lavoro verrà pagato.
  6. Un aspetto specifico riguarda le strutture residenziali: l'apprendimento che queste realtà portano a casa è la possibilità di costruire comunità al proprio interno. Le strutture hanno dovuto essere autosufficienti, senza diventare manicomi. Questa è una cosa decisiva per il rispetto dei diritti di cittadinanza delle persone con disabilità ospitate, perché il rischio di una deriva di tipo manicomiale era forte. Veramente c'era la possibilità di una regressione verso la mera igiene dei corpi per evitare il contagio. Ci pare di poter dire che, almeno nelle situazioni con le quali abbiamo interagito, questo rischio sia stato evitato. Almeno per ora ...

## **In conclusione, quali apprendimenti e quali spinte per il futuro?**

Vi sono tre elementi che vorrei richiamare a conclusione di questo sintetico report.

**Il primo** riguarda il lavoro che si è realizzato e che si può portare avanti con **le persone con disabilità**. A questo proposito mi pare che una cosa che si può dire in sintesi è che paradossalmente dentro il distanziamento sociale e la separazione è stato possibile cercare, e in diversi casi costruire effettivamente, proposte più personalizzate ed individualizzate per ciascuno. Questo è un nodo su cui continuare a lavorare. L'isolamento infatti ha costretto ad ampliare le possibilità di flessibilizzazione e di personalizzazione del lavoro. Questo non vuol dire che si sia stati più efficaci di prima, perché il rischio della "divanizzazione" di alcune persone con disabilità è effettivo. Anche perché molte famiglie oggi sono anche molto stanche e denunciano un affaticamento considerevole. E molti operatori soprattutto delle strutture residenziali hanno alle spalle mesi difficili, ed è una cosa che va riconosciuta. Però ci sono state molte scoperte e molti apprendimenti e bisogna ripartire da qui.

**Il secondo riguarda le famiglie**, e la crescita di vicinanza e di "simmetria" con i servizi e gli operatori che il lavoro educativo a distanza ha generato. Le famiglie sono state coinvolte molto di più nei percorsi rivolti ai loro congiunti di quanto succedeva prima, hanno costruito con gli Operatori le proposte e hanno contribuito a regolarle. Inoltre hanno interagito tra di loro, anche se spesso a piccoli gruppi, in maniera più intensa che in passato. Infine hanno messo in gioco la propria condizione di cittadini, e non solo di genitori, di persone cioè con degli interessi, delle abitudini, delle attese, delle paure, delle risorse, dei limiti. È uno spostamento di livello che apre scenari di partenariato progettuale e di sostegno alla condizione adulta delle famiglie stesse, tutti da esplorare.

**Il terzo e ultimo elemento riguarda la relazione servizi (diurni e residenziali) e territorio**. Così come la relazione soggetti gestori – contesto di territorio. Da questo punto di vista un fattore che vorrei segnalare è che nelle situazioni in cui prima del virus era viva una relazione di tipo mutualistico con l'esterno, una qualche forma efficace di co-progettazione tra pubblico e privato che guardasse anche "oltre" la disabilità, una qualche esperienza di lavoro reticolare tra soggetti diversi aperta anche a tematiche del territorio, tutto questo ha fatto la differenza, rispetto alle risorse a disposizione e quindi anche alla qualità dei percorsi attivati. Ciò ha avuto un peso notevole nelle strutture residenziali: le alleanze con soggetti esterni sono state in grado di arricchire potenzialità interne fortemente messe alla prova e sotto stress. In altri termini: la capacità dei servizi di generare, nel corso della loro storia, valore sociale di contesto, ha costituito un fattore di forza significativo, durante l'emergenza. E continuerà ad essere un elemento decisivo: i diritti di cittadinanza delle persone con disabilità hanno bisogno di una società aperta e coesa, che genera più giustizia e più equità per tutti, e che diventa tale anche grazie al lavoro dei servizi rivolti alla disabilità.