

DISABILITÀ E QUALITÀ DELL'INCONTRO

Relazioni interpersonali
nell'educazione e nella cura

MARIO PAOLINI



*Strumenti per il lavoro
psico-sociale ed educativo*

FrancoAngeli

Informazioni per il lettore

Questo file PDF è una versione gratuita di sole 20 pagine ed è leggibile con



La versione completa dell'e-book (a pagamento) è leggibile con Adobe Digital Editions. Per tutte le informazioni sulle condizioni dei nostri e-book (con quali dispositivi leggerli e quali funzioni sono consentite) consulta [cliccando qui](#) le nostre F.A.Q.



I lettori che desiderano informarsi sui libri e le riviste da noi pubblicati possono consultare il nostro sito Internet: www.francoangeli.it e iscriversi nella home page al servizio “Informatemi” per ricevere via e.mail le segnalazioni delle novità o scrivere, inviando il loro indirizzo, a “FrancoAngeli, viale Monza 106, 20127 Milano”.

DISABILITÀ E QUALITÀ DELL'INCONTRO

**Relazioni interpersonali
nell'educazione e nella cura**

MARIO PAOLINI

***Strumenti per il lavoro
psico-sociale ed educativo***

FrancoAngeli

Progetto grafico di copertina di Elena Pellegrini

Copyright © 2015 by FrancoAngeli s.r.l., Milano, Italy.

L'opera, comprese tutte le sue parti, è tutelata dalla legge sul diritto d'autore. L'Utente nel momento in cui effettua il download dell'opera accetta tutte le condizioni della licenza d'uso dell'opera previste e comunicate sul sito www.francoangeli.it

Indice

Introduzione	pag. 7
1. L'incontro	» 13
2- Parzialità dei punti di vista: incontrarsi per conoscere e agire	» 19
3. Dall'inserimento all'inclusione, dal rifiuto alla violenza: l'importanza dell'imprinting	» 32
4. Perché è (sempre) necessario lavorare insieme: dieci ragioni	» 47
5. La comunità educante e chi ne fa parte	» 60
6. Strumenti per favorire l'incontro: la scrittura e la memoria	» 92
7. Agio e disagio nella relazione di aiuto: strumenti per la riflessione	» 112
8. I neuroni specchio e l'em-patia	» 134
9. Offrire orizzonti di libertà	» 149
Bibliografia	» 157

Introduzione

Su un pontile del lungomare di Pesaro c'è una rosa dei venti con i nomi dei venti e la loro direzione. Stando a terra è un piacere sapere che vento soffia, se sei in mare può salvarti la vita. Anche in campagna, i segnavento sui tetti delle chiese oltre che un simbolo erano un indicatore di cui tener conto nel lavoro. Ci sono ambienti dove è particolarmente importante accorgersi della direzione e della qualità dell'aria che tira nelle relazioni tra le persone che lì vivono e lavorano, condividendo luoghi, tempi e strumenti, fatiche e successi. Questo libro si occupa delle relazioni tra persone che si occupano di persone con disabilità. L'aria è la dimensione entro cui si definiscono le relazioni, è lo spazio tra me e l'altro; ambienti chiusi su se stessi non garantiscono sempre un buon ricambio di aria, chi è dentro a volte non se ne rende conto, ambienti dove il vento è troppo forte sono esposti al logorio, chi è dentro a volte agisce per cercare riparo. Se la qualità dell'aria è bene comune da preservare, le relazioni interpersonali prima di diventare patrimonio condiviso richiedono l'incontro tra i singoli per costruire legami. Alleanze a volte facili altre volte no ed è sempre utile sapere da dove tira oggi il vento; può servire tenersi in tasca una bussola, può servire per orientarsi, a condizione di saperla usare. Nord, Est, Sud, Ovest.

Orientarsi: è sapere dove è oriente. Se ci si sveglia prima del sole è diverso se si sa dove guardare, perché solo così si può godere quell'attimo. Se si sta lavorando con un bambino con una disabilità intellettiva e sembra a volte che tutta la fatica non produca nulla, serve sapere dove guardare per cogliere i piccoli mutamenti possibili.

Perdersi: sapendo orientarsi, è decidere di provare nuove vie, prendersi il rischio di provare amore per qualcosa.

Ritrovarsi: usando la bussola e non per caso, fa la differenza tra conoscere e aver fortuna, permette di dirsi bravi, e quanto è importante farlo.

Cercare: qualcuno qualcosa, anche per questo ho bisogno di strumenti ma prima ho bisogno di un pensiero, di un desiderio, altrimenti si gira in tondo.

Andare: attraverso i punti cardinali, cardini dell'agire per progetti, verso incontri desiderati o a volte mal sopportati è qualcosa di cui parlo in questo libro.

Cardini: sono i perni mobili che fanno aprire o chiudere le porte alle relazioni.

Snodi: essi sono e tutto l'agire in rete di cui sempre si parla come di una cosa scontata si fonda sulla morbidezza degli snodi, degli incontri.

Olio: ciò che serve per facilitare lo scorrere di parti costrette a girare insieme, per non farsi male, per non grippare e bloccare tutto, non solo se stessi.

Manutenzione: è ciò che penso serva a tante cose avviate da anni nella scuola e nel sociale, manutenzione delle persone almeno insieme, se non prima, degli estintori due volte l'anno, perché obbligati a farlo dalla necessità di sicurezza.

Passione: muove il desiderio prima ancora del bisogno di aver cura, disprezzando la mediocrità

Pezzi: consapevoli e pensanti di organismi complessi che offrono cura e richiedono cura, aiutano altri a crescere ma invecchiano e sono esposti a usura, sono le persone di cui parla questo libro.

Rete: che raccoglie i pezzi e li tiene insieme, vicini, obbligandoli in solido ed elastico rapporto l'uno all'altro.

Io: sono uno di quei pezzi e ho bisogno di una bussola e di saperla usare per sapermi orientare e ricominciare da qui, per dare senso al lavoro, per costruire cultura, ridare dignità all'essere politici, costruttori di polis.

Questa, in sintesi, è la mappa concettuale di questo libro. Al centro c'è la parola alleanza; se immagino di associare i quattro punti cardinali alla bussola che serve per orientare la realizzazione di un progetto per un bambino con disabilità, ragazzo uomo o donna che sia, se penso alla scomoda responsabilità che comporta l'essere implicati nella costruzione del "progetto di vita" di qualcuno, ho bisogno che i punti cardinali siano contemporaneamente qualcosa per orientarmi e qualcosa su cui incardinare, fondare, l'agire. Proviamo: a Nord metto il "cosa?" fare; il Nord è concreto, non bada ai fronzoli perché il freddo può arrivare veloce ed è meglio essere preparati. A Sud le ragioni del "perché?" fare, ragioni alle volte facili da dimenticare tra mille varianze. A Ovest ci sta "con chi?" fare ciò che si fa, identità da costruire, conoscere, rispettare. E infine a Est il "come?" fare, perché se orientarsi è sapere dove è oriente rispetto al più vasto orizzonte il problema sempre aperto è proprio come fare. Come fare rete tra persone, come reggere l'incontro con le diversità, come stare insieme per anni. La bussola di questo libro è orientata a Est. Il focus è come costruire l'alleanza educativa ma tiene conto degli altri cardini, provo a fornire risposte al perché essa serve, con chi e tra chi tessere queste trame di rete, quali presupposti metodologici supportano le affermazioni che farò.

Il modello inclusivo italiano che si è sviluppato a partire dall'inizio degli anni '70 coinvolge tante persone che devono lavorare insieme per costruire

progetti, per farli andare avanti, per far andare avanti un pensiero. Insieme, perché il risultato non è dato dalla somma delle parti ma dall'intreccio e dalla qualità delle relazioni tra le persone prima che tra i servizi. Interfacciarsi e fare rete è spesso faticoso, una sensazione condivisa tra chi opera in questo ambiente; a prima vista sembra un controsenso, perché il principio "il lavoro sociale è un lavoro di rete" è semplice; forse però questa fatica mette in risalto che l'incontro tra parti comporta sempre qualche forma di attrito e che si dovrebbe dedicare maggiore attenzione alle persone e non solo alle funzioni, alla cura delle relazioni e alla manutenzione degli snodi tra le singole parti (persone) nei/tra servizi, per riuscire a mantenere nel tempo senso ed efficacia all'agire inclusivo.

Il lavoro è una parte importante della vita di una persona, così importante da essere il Diritto su cui fondiamo la nostra Costituzione. Anche le persone con disabilità hanno conquistato il diritto di accedere a questo Diritto e per farlo necessitano di altre persone che le aiutino a crescere. Sono le/gli insegnanti e tutti quelli che appartengono alla comunità educante¹, sono i servizi e chi ci sta dentro; poi, quando la scuola finisce, sono altri attori ad entrare in scena per fare la propria parte, in nuovi e diversi interventi educativi e nella cura, quella delicata e complessa azione per dare i sostegni necessari a stare in mezzo agli altri e vivere al meglio la propria vita. Tutti, compreso quelli che sono coinvolti pur senza saperlo, contribuiscono a costruire l'ambiente in cui questi processi si sviluppano. Quel Diritto Costituzionale esiste anche per chi vive condizioni di disabilità molto complesse, con margini di autonomia ridottissimi; significa essere considerate persone, cittadini portatori di diritti e non solo malati da assistere, sfortunati da compatire, costo sociale da sopportare.

La crisi economica e valoriale che stiamo attraversando fa emergere più solitudini che reti, programmi più che progetti, somma e moltiplicazione di incarichi più che intrecci. C'è così il rischio di smarrire memoria e identità di molte conquiste di civismo realizzate solo pochi anni fa e che oggi rischiano di essere cancellate nell'indifferenza di chi non ha avuto parte in quei processi e non ha forse avuto modo di conoscerne il senso. Penso sia importante fare manutenzione di quel che è stato realizzato per impedire che si perda, fare una buona manutenzione dei legami che consentono alle reti di esistere, e insegnare a intrecciare funi per moltiplicare la forza di tanti fili.

1. Per definire cosa intendo con il termine "comunità educante" uso queste parole, del Progetto EDUCA del Comune di Reggio Emilia "Una comunità che consente tempi e luoghi ove processi di confronto e dibattito possano avere luogo. È una comunità ove al concetto di solidarietà si affianca, fino ad integrarlo, quello di partecipazione. Infatti non vi è vera solidarietà se non vi è conoscenza e riconoscenza, e non si crea un rapporto di reciprocità. Solidarietà non è da darsi o offrirsi a qualcuno che è o si sente escluso, limitato, ma è piuttosto un riconoscersi in qualcuno, dandogli e dandoci dignità. Allora il legame che mi lega all'altro non è solo cura ma è curiosità, desiderio di conoscenza, responsabilità. La responsabilità diffusa di una società di relazioni. Una comunità ed una città educante è quella che educa i propri cittadini, ma che si fa anche educare, cambiare dai propri cittadini".

Fa male sentirsi soli, si corre il rischio di abituarsi e di pensare che sia giusto così, che ciascuno debba arrangiarsi. A volte non è semplice provare a capirsi quando le cose non vanno, quando una relazione è ostile; sembra un destino piuttosto che un problema da affrontare e risolvere, invece quando le cose vanno bene si sottovaluta l'importanza delle buone relazioni, più attenti al bicchiere mezzo vuoto che a quel che già c'è. La qualità della relazione è un concetto difficile da visualizzare, ciò che si costruisce è impalpabile e permeabile ma come per l'aria la qualità si avverte e si cerca. Servono strumenti e strategie per averne cura e queste due parole me ne fanno venire in mente una terza: sostegno. Provo in questo libro a offrire dei contributi alla riflessione e delle proposte per iniziare a fare, non prefigurando un percorso chiuso entro una competenza specialistica nel sostegno, erroneamente inteso a volte come un sostituirsi alla persona, ma in una logica di apertura ai sostegni, intesi come dei facilitatori: dove servono, se servono, quando servono e, soprattutto, valutando a chi servono. Strumenti senza strategie non bastano, strategie senza risorse neppure. Mi piace pensare che la qualità delle relazioni e la ricerca dell'alleanza attraverso l'incontro con gli altri siano pensati come degli obiettivi perseguibili, dei risultati da mantenere efficaci nel tempo, non delle imprevedibili variabili dettate da fortuna/sfortuna.

Mondo della scuola e mondo delle persone adulte con disabilità: è soprattutto a chi lavora in questi ambiti che mi riferirò le volte che, forse impropriamente, parlerò di lavoro sociale di rete, concetto molto più ampio e che coinvolge altre persone che fanno lavori diversi. Spero di riuscire a dimostrare che uno dei motivi per cui vale la pena affrontare alcune piccole fatiche necessarie per ri-costruire buone relazioni è che così facendo si recupera una dimensione di maggiore benessere per sé, che questo stare bene nel proprio lavoro ha degli effetti sulla qualità del lavoro. È importante divertirsi in ciò che si fa.

Al tema della costruzione dell'alleanza tra chi co-opera, necessaria premessa alla realizzazione di qualsiasi altra forma di alleanza educativa, è dedicato un capitolo; penso possa essere una proposta per affrontare gli aspetti problematici ma allo stesso tempo quelli restituitivi e piacevoli dell'incontro tra persone e servizi e per affrontare i temi dell'inclusione delle diversità. In un altro capitolo pongo l'idea di riprendere a scrivere, come mezzo per provare a uscire da una eccessiva delega al tecnicismo e alla crescente spersonalizzazione. Mi piace pensare che le cartelle cliniche siano meno zeppe di diagnosi, con meno fogli ma più stropicciati, a dimostrazione del fatto che servono nella prassi quotidiana e soprattutto che ci siano dei file dedicati ai racconti di sé, alle proprie emozioni, al percorso fatto: ciascuno, insegnante e operatore in relazione di aiuto, non si dimentichi che per lei/lui c'è voluto tempo, incontri, esperienze, per diventare ciò che è ora. Parlo di emozioni, di neuroni specchio, di condizioni di agio e di altre in cui si è in difficoltà.

Non credo di avere scritto cose nuove, non ho neppure la pretesa di suggerire un metodo buono per affrontare i temi proposti; sono spunti per parlarne,

per stimolare incontri, condividere parzialità. Anche questi, per me, sono strumenti. Qualche lettore si riconoscerà in certe pagine e forse si sentirà offeso da altre, capirà meglio alcune parti e troverà altre poco chiare. In parte sarà per mia incapacità ma non è anche proprio questo quel che accade, che ci si conosce poco e poco si sa di ciò che fanno gli altri nella rete? Le diversità di appartenenza e di ruolo (di linguaggio, di prospettiva, di esperienza...) lasciano piccoli residui e come accade con il calcare i segni restano, più si trascurano e più sono duri da togliere. Piccole cose, ma sono quelle che vede chi entra in un ambiente per la prima volta e coglie i dettagli che chi è là ha smesso di guardare. C'è chi ha lottato per costruirlo quell'ambiente e lasciarlo a disposizione di tutti: averne cura è aver cura di sé.

Mentre scrivo ho davanti l'immagine di Sally, una bambina povera di un villaggio del Kenja, nata con una importante disabilità motoria. Guardo Sally mentre fa un esercizio riabilitativo con una attrezzatura fatta da quattro bastoni piantati nella terra e altri quattro inchiodati orizzontalmente in modo da permettere alla bambina di camminare sorreggendosi. Guardo quella foto e penso che se lì si può fare riabilitazione e offrire sostegni con quattro bastoni e quattro chiodi, allora noi qui con quel che abbiamo possiamo fare di tutto e non certo per dar ragione a chi pensa che non serve investire tempo e denaro per persone così ma per restituire valore, dignità e orgoglio di appartenenza a chi è abituato ad affrontare problemi e a cercare di risolverli, con ciò che ha e ciò che c'è.

Ringraziamenti

Ringrazio le persone che mi hanno aiutato con le loro preziose osservazioni a mantenere la rotta in una navigazione non facile. Gloria Gagliardini è una educatrice e costruisce cultura, Serenella de Gaspari non stacca mai ma ha sempre un po' di tempo da dedicarti, Naomi Brenner inventa guarda avanti e scuote la testa quando non capisce. Tra di loro ancora non si conoscono ma condividono la passione per ciò che fanno. Anna Piacentini e Pamela Riccato sono due insegnanti di sostegno abituate a spegnere il computer all'una di notte e non amano le prediche, mi hanno aiutato a cercare un modo per entrare in un mondo complesso. Pamela è anche mia moglie e abbiamo condiviso fin dall'inizio alcuni incontri; uno in particolare, indimenticabile, è stato con l'uomo che ci ha insegnato il rispetto verso i bambini disabili, Lino Vianello, per noi un grande maestro. Lino è mancato da poche settimane e faccio fatica a parlarne al passato. Posso solo augurare a chi studia e si forma di incontrare uomini così. Grazie Lino.

1. L'incontro

Lavorare nel sociale, lo dice la parola stessa, richiede di lavorare con altri. Assumere questa ipotesi fino in fondo, tuttavia, non è semplice né immediato. Implica la fatica di confrontarsi con la multiformità di punti di vista e interessi, attese e rappresentazioni, di ciò che per ciascun soggetto sarebbe utile fare per affrontare i problemi. Ecco perché, al di là della condivisione a parole sulla necessità di co-costruire il prodotto sociale, nella realtà si sperimentano blocchi e chiusure, competizioni e contrapposizioni. Come fare a lavorare insieme?

F. Olivetti Manoukian

Il codice della strada definisce in dettaglio le regole per la precedenza tra gli autoveicoli; chi prende la patente impara queste regole ma poi, nella realtà, la guida avviene secondo regole completamente distinte. Le pubblicità delle automobili rimandano sempre a spazi di libertà infiniti dove tutto è sfondo mentre il guidatore è protagonista solitario, ma la realtà è un po' diversa: gli incontri, le relazioni non scelte, non cercate e a volte imprevedute, rappresentano la normalità di ogni giorno. Così, ogni volta che si incontra un altro veicolo, circostanza che è la più frequente anche se non la più desiderata quando si è alla guida, le regole per la precedenza sono fondamentali, altrimenti possono essere guai, dolorosi e costosi scontri.

La regola fondamentale del lavoro sociale di rete è che si lavora insieme ad altre persone: sempre, anche quando non è facile e anche quando proprio non va. Tutti conoscono questa regola ma le relazioni interpersonali tra le persone chiamate a con-dividere il lavoro non sono sempre semplici e se quel "lavoro" è rivolto a un volto, un corpo, un nome, gli esiti possono essere pesanti: perché la qualità di vita e la qualità dei progetti non possono essere separate dalla qualità delle relazioni tra le persone che se ne occupano e dal loro individuale star-bene.

Quanto è importante conoscere, rispettare e mantenere efficienti i sistemi che consentono ai singoli pezzi di funzionare insieme, con la consapevolezza di essere uno di quei "pezzi" e che di conseguenza questo "aver cura della cura" riguarda anche noi? A volte piccoli conflitti interpersonali si sommano e si intrecciano con altri maggiormente legati al lavoro in sé; situazioni che complicano nel tempo la relazione tra persone che devono lavorare insieme. Difficoltà superabili prese una alla volta, complicate dal fatto che nello stesso ruolo, nello stesso servizio, troviamo persone che operano in condizioni molto diverse: chi garantito e chi precario, chi stanco e demotivato e chi animato da grandi slanci, chi soddisfatto del proprio lavoro e chi proprio no. Mantenere qualità nelle relazioni interpersonali e nelle comunicazioni tra le

parti diventa una fatica e gli effetti possono essere particolarmente gravi in ambienti come la scuola, l'educazione, la cura, il sociale; qualcuno finisce sempre per rimetterci se si antepone il proprio orizzonte personale "io, la mia azienda, la mia scuola, il mio centro, la mia associazione"... Allo sguardo più ampio del progetto, agli orizzonti immaginabili dall'agire per progetti.

Nell'intervento con persone con disabilità la complessità, a volte la fatica, dell'essere in relazione con persone diverse-da-me logora chi ne è coinvolto; spesso mi sono sentito dire da operatori di servizi o da insegnanti che le principali difficoltà di rapporto sono, nell'ordine: il rapporto con i colleghi, il rapporto con i genitori, il rapporto con certi casi. Si considera quasi un assioma che chi opera in questi ambienti possieda e mantenga nel tempo una grande capacità di agire in rete e di costruire buone relazioni ma non è scontato che sia così. Oggi, più di qualche anno fa, di fronte a una difficoltà si corre il rischio di cercare tecnici che risolvano il problema invece di condividere punti di vista diversi, a volte distanti, e di mettersi in discussione, sembra venir meno la capacità di uno sguardo all'intero e all'intorno e che sia sbiadita la prospettiva del divenire, del possibile. Più i "pezzi" della rete sono affaticati, arrabbiati, logorati, più è difficile applicare questo modello, ma così facendo si ottiene l'effetto di fare più fatica e ottenere meno risultati. A volte, così facendo, alla persona destinataria dell'intervento vengono tolte le uniche possibilità che avrebbe di provare a farcela.

Gli esempi potrebbero essere molti, ne faccio solo un paio ma ogni giorno è così: la diagnosi funzionale di un ragazzino problematico tarda ad arrivare a scuola, i mesi passano; "ma devo essere io quella che sollecita il neuropsichiatra? Ho già fatto le richieste, adesso sono loro che devono rispondere", dice una insegnante di sostegno stanca di dover tenere le fila di tutto, "perché devo essere sempre io a darmi da fare?". Oppure tra due strutture per persone adulte con disabilità, un centro diurno e una comunità alloggio, frequentate dalla stessa persona che in questo periodo sta manifestando dei disturbi comportamentali difficili da reggere: ognuno fa un proprio percorso e chiama gli specialisti, ma il primo pensiero non è quello di condividere con l'altra struttura, con "gli altri", perché "è difficile, ci abbiamo già provato... noi...e...loro"... Rigidità impreviste, di cui non si è tenuto conto nello schema funzionale che sulla carta sembrava perfetto: da chi o da cosa dipendono? Progetti poco precisi, persone poco capaci di attuarli, imprevisti? Che peso dare al normale logoramento, naturale e prevedibile, che interviene con il tempo in tutti i meccanismi? Che peso hanno nel lavoro sociale di rete le fatiche aggiuntive prodotte da cattive dinamiche relazionali tra persone chiamate a lavorare insieme in un servizio e tra servizi in rete? Per un ragazzo disabile che sta per uscire dalla scuola, chi fa le telefonate, chi "perde tempo" a cercare la rete? E chi trova dall'altra parte? Per il vecchio con demenza in casa di riposo, il tempo "perso" a conoscere chi era e cercare così di personalizzare la proposta cognitiva che gli si offre, chi se lo può permettere e a cosa serve?

Nel lavoro in relazione di aiuto le relazioni non sono tra pari, c'è qualcuno che aiuta e qualcuno che è aiutato, i soggetti non possono scegliersi tra loro e così è sempre la relazione la prima cosa da costruire e di cui avere cura. Un genitore lo ha descritto così:

sei obbligato a dare fiducia "a scatola chiusa" alla persona a cui affidi il ragazzo. "Signora come educatore le mandiamo X". Io ascolto questo nome e cognome che non mi dice niente, che non conosce Simone ma che devo accettare. Allora cerco di immaginarlo, come sarà, come si troverà con Simone e quando suona alla porta da quel momento realizzo che questa nuova persona farà parte della nostra vita. Tante persone che entrano ed escono dalla nostra vita per periodi più o meno lunghi, alle quali affido mio figlio, la mia casa. Non ho più una mia privacy, la mia casa, le mie cose sono di tutti quelli che entrano e mi auguro che siano persone oneste, corrette.

Quel che accade a volte è complesso ma fatti due conti si tratta di un processo molto restituivo, sia per chi si occupa di insegnamento, professione che secondo me ha molti punti in comune con quelle "in relazione di aiuto", sia per chi a diverso titolo si occupa di persone con bisogni particolari.

Sembra difficile a volte conciliare il concetto democratico dell'agire cooperativo e collaborativo, tipico peraltro di molte specie animali, con una quotidianità fatta di troppi individui alfa che sgomitano nel branco per conquistarsi il diritto al primo boccone. Questa fatica a far incontrare i diversi "pezzi" per farli lavorare insieme e il logorio a cui ci si espone nel cercare di costruire e mantenere funzionali i collegamenti, mi fanno venire in mente l'artrosi, patologia solo in parte prevenibile ma entro certi limiti connaturata con l'invecchiamento e con cui si deve convivere. Difficile capire cosa sia l'artrosi quando si ha vent'anni: anche tra colleghi a volte è difficile capirsi tra chi ha appena iniziato e chi li da molti anni. Ossa e cartilagini, neuroni e sinapsi, motore e trasmissione: tante sono le cose che per funzionare richiedono buone relazioni, dentro di noi e tra di noi. Nella rete ci sono anche degli anelli fragili, anelli che a volte sostengono grandi pesi; vorrei parlarne con affetto e rispetto, per trovare qualche idea e qualche argomento a sostegno di qualcosa che mi immagino come una grande macchina che ha bisogno di olio e antiruggine. L'antiruggine è un sistema vecchio come il mondo per proteggere i manufatti esposti alle intemperie; quando è ora, prima che sia troppo tardi, bisogna rimboccarsi le maniche, fare un po' di fatica e mettere in conto sicuramente di sporcarsi le mani ma ne vale la pena perché il rischio di "arrugginirsi il pensare" e di lasciare che la ruggine corrompa le cose belle fatte è oggi più che mai presente. Non ho in mente il bricolage ma l'aver cura della cura, qualcosa che dovrebbe essere previsto già nel progetto, una costante azione di prevenzione attuata e programmata per tempo, nel tempo. Negli impianti la manutenzione è una attività obbligatoria prevista dal buon senso prima che dalla Legge 109 del 1994 che fra l'altro rende obbligatoria la redazione di un piano di manutenzione: possibile che ciò riguardi solo le macchine e non anche le persone?

Quando la relazione tra le parti è acciaccata, come nell'esempio dell'artrosi, il risultato è anche inevitabilmente doloroso. Si comincia con un fastidio ma può diventare un dolore intenso che influisce sui comportamenti e su tutte le relazioni, anche quelle con parti che non c'entrano con il dolore. Gli aggettivi che descrivono una relazione faticosa hanno sempre a che fare con una sensazione sgradevole di attrito, di qualcosa che stride; così, se l'antiruggine deve riparare dalle intemperie, è l'olio che aiuta a far scorrere le parti che si muovono a contatto di altre e interagiscono con esse. Serve a sopportare meglio la fatica ma olio è anche qualcosa che si usa per ridare alla pelle una sensazione piacevole; balsamo è da sempre sinonimo di rimedio. L'importanza di fare manutenzione e di avere cura delle relazioni non deve dunque essere una regola imposta, un dovere da applicare qua e là, ma risponde anche all'esigenza di stare bene: le due cose sono legate perché le relazioni interpersonali non possono essere sostituite con delle protesi, averne cura previene usura e rotture ma in ogni caso con l'usura si deve anche imparare a fare i conti. La cultura dell'integrazione non ha nonostante tutto una storia consolidata e praticamente tutte le conquiste di civismo realizzate nel giro di trent'anni sono delle piante ancora fragili, da far crescere; conquiste di civismo che per non restare sulla carta e inaridirsi perdendo di significato richiedono politiche ma anche persone che agiscono in modo coerente, che forzano in avanti i limiti raggiunti e rendono normalmente accessibile a tutti ciò che è stato fatto, persone che agiscono insieme ad altre e a cui compete la responsabilità di perfezionare il passaggio del testimone a chi arriva dopo. Non solo le risorse ma anche le strategie, non solo i mezzi ma anche chi li si sa usare. Essere operatore in relazione di aiuto significa dare ad altri anche parte di sé, senza perdere pezzi ma in un continuo scambio che richiede però la cura di se stessi e delle relazioni, passione per ciò che si fa, in modo da avere sempre carica la batteria: altrimenti a che serve?

Le persone con disabilità, quando crescono e vanno a scuola, quando sono adulti e poi invecchiano, necessitano di altri in grado di tessere buone relazioni e di mantenerle efficienti; è una competenza che si acquisisce e che va aggiornata, confrontando la propria esperienza con quella di altri e costruendo ambienti ambiti, desiderati, mediante un agire che non può essere compresso in un approccio attento solo alla prestazione, un agire che non è dato dalla somma delle prestazioni ma dall'inter-azione tra ciò che si fa, come lo si fa, chi fa e il perenne domandarsi perché si fa. La logica del mercato, che in modo pervasivo ha contaminato il nostro modo di vivere, chiede di consumare e di sostituire ciò che è usato con qualcosa di più nuovo. È forte l'illusione che tutto si possa comperare, tutto si possa sostituire e buttare via quel che non va o non serve più; c'è qualcosa di agghiacciante in questo pensiero che sempre più considera le persone merce e le persone deboli merce avariata. La soluzione non può essere la logica dello sfruttamento del debole e del branco ma neppure il pietismo, passa invece per una ritrovata capacità di scegliere e non di subire. La cultura dell'inclusione, che come ripeterò

altre volte è cultura di minoranza, può fornire utili argomenti di riflessione e diventare un modello attraente per uscire da una profonda crisi di approccio alle risorse, alle persone, a se stessi. Il motto scaturito dalla Dichiarazione di Madrid del 2002¹ e fatto proprio dalla FISH (Federazione Italiana Superamento Handicap), niente su di me niente senza di me, è una buona sintesi di questo approccio fondato sul rispetto e sul coinvolgimento attivo, credo anche per questo serva stimolare tra le persone che lavorano in questi ambienti un po' di memoria e di orgoglioso senso di appartenenza a un modello che va contro la logica dello sfruttamento consumistico.

L'incontro come occasione per conoscere, l'incontro come punto da cui partire per costruire insieme, con-tessere, produrre contesti; è questo il terreno su cui fondare gli elementi utili a costruire l'alleanza, di cui tratto nel capitolo 4 a partire da quanto proposto da Enrico Montobbio a proposito dell'alleanza con la famiglia nei progetti di inserimento lavorativo di persone con disabilità. Provo a spiegarlo con le parole di Teresina, una bravissima maestra di sostegno in una scuola elementare della bassa padovana. Un giorno, dopo avere concluso dei colloqui in cui facevo da facilitatore nell'incontro tra famiglie e scuola per ragionare sull'orientamento scolastico, bevendo un caffè dalla macchinetta mi disse "sai, mi sto proprio rendendo conto che il genitore quando viene a parlare con l'insegnante non vuole trovarsi di fronte a dei pulsanti che danno la risposta preconfezionata, come noi davanti alla macchinetta del caffè, vuole una persona! Non cerca risposte, cerca ascolto, comprensione". Quella volta mi venne subito in mente la riflessione di Canevaro a proposito dei "rituali inutili"², quelle cose che escono dalla razionalità e dai ruoli rigidamente concepiti, e ne parlammo a lungo. Non l'ho mai ringraziata abbastanza per quella finestra di senso. La competenza nel costruire pazientemente delle buone alleanze è veramente la base su cui costruire il resto; quando dico pazientemente penso alla costruzione di qualcosa di fragile e che ha sempre alte probabilità di crollare al primo soffio di vento. Ma poi si ricomincia. Il principio che sostiene il modello è altrettanto tenace e semplice: sono io che ho bisogno dell'altro, sono io che ho bisogno di te per riuscire a fare quel che io ho in mente. Non cerco l'alleanza perché sono un "bravo ragazzo", la cerco perché ne ho bisogno per poter fare il mio lavoro e questa dovrebbe essere una cosa che si insegna in apprendistato, in modo da non scordarlo più, regola base del lavoro, non mediabile e non discutibile.

1. Dichiarazione di Madrid sull'inclusione sociale a conclusione della Conferenza Europea del marzo 2002, in vista della proclamazione dell'Anno Europeo delle Persone Disabili 2003.

2. Canevaro riflette su quanto è poco interessante rimanere rigidamente all'interno del proprio ruolo, rispondere solo ai bisogni, a ciò che è atteso, senza offrire spazio a qualcosa di imprevisto, che però può offrire chiavi per aprire porte che mai si sarebbero aperte. Rituali inutili sono tutte quelle piccole attenzioni che facilitano l'incontro di/tra persone, nel suo esempio si trattava di una tazzina di caffè; poca cosa, ma richiede un po' di tempo e un po' di gentilezza (Paolini, 2009).

Il lavoro educativo e il lavoro di cura richiedono un approccio riflessivo, capacità di fare e di ripensare al proprio fare, costruendo dall'esperienza e sull'esperienza la crescita di competenza. In questo modo ci si espone sempre al rischio di sbagliare e alla terribile sensazione di non saper cosa fare, ma entro certi limiti è normale che sia così, perché stiamo parlando di un lavoro che si fa in relazione con altri e anche per questo lo sguardo attento su di sé è un prerequisite. Così, il pennello per dare l'antiruggine si deve imparare ad usarlo e poi a dosare il diluente, a pulire gli attrezzi per ritrovarli pronti quando serviranno ancora, a noi o a qualcun altro. Chi pensa che ciò non lo riguarda e che basta rivolgersi a qualcuno e pagarlo perché tutto si risolva, pensando che tutto si può comprare, forse resterà deluso da questo libro ma sono anche convinto che non è divertente essere solo dei consumatori e che ci sono un sacco di persone che fanno bene il proprio lavoro e si divertono per questo: perché dovrebbe essere un diritto e allo stesso tempo una normalità dell'agire adulto, un diritto che alimenta qualità.

Avverto il rischio che alcuni elementi a sostegno di ciò che proverò a dire appartengano ormai a un vocabolario desueto, a modi di fare e di pensare inattuali e poco credibili, pensieri bene educati che mal si conciliano con le furbizie e i malandrini che paiono essere il modello vincente. Non è così. Molte affermazioni che farò, per quanto apparentemente distanti da situazioni reali sotto gli occhi di tutti, appartengono all'imperativo categorico delle Leggi, della Regola e non c'è bisogno di accordarsi in un senso o in un altro: più semplicemente dovrebbe essere chi non rispetta le Leggi e le regole a doversi attrezzare. Per esempio, ritornando alla metafora del codice della strada con cui ho iniziato, chi passa per primo in un incrocio a più strade, tutte di uguale importanza, quando tutti i veicoli hanno la destra impegnata? Il Codice della strada non ha un articolo specifico e fortunatamente le strade sono realizzate in modo che quasi sempre è chiaro chi ha diritto alla precedenza. Esiste però una Regola di cortesia, che dice che un veicolo si sposta al centro dell'incrocio e si ferma in attesa che transitino gli altri, e poi riparte. Dunque chi svolta sarà il primo ad impegnare l'incrocio, ma l'ultimo a disimpegnarlo. Sembra insopportabilmente eroica e altruistica generosità e invece è una delle tante regole indispensabili per avere una alternativa alla regola del più forte o del più furbo: muoversi per primi e poi aspettare che tutti gli altri siano passati. Perfetta metafora per tante altre situazioni: per andare avanti, tutti, serve la cortesia per risolvere un problema altrimenti potenzialmente irrisolvibile.

2. La parzialità dei punti di vista: incontrarsi per conoscere e agire

Solo gli uomini liberi possono negoziare; i prigionieri non possono stipulare contratti.
La tua e la mia libertà non possono essere separate.

N. Mandela

Occuparsi del tema dell'incontro tra le persone che interagiscono nel lavoro di rete non è questione secondaria perché è come se stessimo parlando delle sinapsi tra i neuroni: non serve averne tanti se non sono collegati. Andrea Canevaro (2008), a proposito dei mediatori in educazione usa l'immagine di sassi poggiati per guardare un corso d'acqua, possibilmente senza bagnarsi i piedi, e ricorda che un sasso anche se bello asciutto e ampio se non ha vicino a sé altri sassi per andare avanti non serve a nulla, diventa un'isola. È un esempio facile da comprendere però mi capita quasi sempre, quando ne parlo con gruppi di educatori o di insegnanti e chiedo “come li vorreste questi sassi per andare dall'altra parte?”, di ascoltare lunghe descrizioni sulle qualità dei singoli sassi ma quasi mai la prima risposta è “devono essere vicini”, come se ciascuno nel pensarsi quel sasso si preoccupi più di sé che non di sé rispetto agli altri. A volte non ci si rende conto di essersi isolati, si può diventarli perché si va troppo avanti, o perché si è restati troppo indietro; spesso, troppo spesso, la condizione di isolamento è vissuta da chi è coinvolto come definitiva, insuperabile, anche se per chi osserva da un altro punto di vista sembra invece facile da superare, e così piccoli ostacoli diventano invalicabili, diventano barriere. Io penso che sia importante anche comprendere e accettare che i collegamenti di cui parlo sono tra soggetti diversi e non tra pari, tra persone che parlano linguaggi diversi, che hanno aspettative e competenze diverse: per questo è importante attrezzare gli snodi in modo che accolgano non delle parti che funzionano in un modo atteso e conosciuto ma in un modo diverso tra loro, con tempi e approcci diversi, con “prevedibili imprevisi”. Che snodi inventa e realizza chi sta a fianco di un bambino autistico per cercarlo, accoglierlo, stare in relazione con lui in un mondo dove tutto funziona in modo diverso da quel che per noi è scontato? Quante cose avrebbero da insegnare a tutti queste persone. L'incontro può anche essere aspro o dare adito a conflitti, a volte necessari per andare avanti, ma non può risolversi con la costrizione al doversi adattare da parte del più debole: anche