

L'empowerment come strumento di ri-abilitazione con il coinvolgimento della comunità

di Alessandro Tolomelli*

Le pene non possono consistere in trattamenti contrari al senso di umanità e devono tendere alla rieducazione del condannato.

Art. 27 della Costituzione Italiana, 1948

1. Partire dalla Costituzione

Se prendiamo in considerazione i dati dell'amministrazione penitenziaria in Italia, possiamo parlare senz'altro di "un caso di fallimento del pubblico" (Giordano *et al.*, 2017).

Molti sono gli elementi che ci parlano di questa criticità impressionante.

Infatti, sappiamo bene come le carceri italiane siano sovraffollate: nel 2010 la media era di 150 detenuti ogni 100 posti e dati più recenti parlano di 60.439 detenuti (al 30 aprile 2019), quasi 10.000 in più dei 50.511 posti letto ufficialmente disponibili, per un tasso di affollamento ufficiale che sfiora il 120% (Antigone, 2019). Dal 2013, quando la Corte Europea dei Diritti dell'Uomo ha condannato l'Italia per le "condizioni inumane" delle carceri (Sentenza Torreggiani), non ci sono stati sensibili miglioramenti nonostante il calo dei reati e delle condanne.

Altro numero impressionante è quello del numero dei suicidi che nel 2018 ha raggiunto i 67 casi: dato più alto dal 2001¹.

Non rassicura neppure l'incidenza delle patologie e sindromi professionali relative al personale del carcere che soffre l'ambiente lavorativo stressante e sono frequenti i casi di *burnout* e, anche in questo caso, non mancano i suicidi (Baudino, 2014).

La sofferenza psicologica e psichiatrica è un'evidenza che accomuna detenuti e personale carcerario: in questo caso il carcere rende uguali nel malessere.

* Ricercatore in Pedagogia generale e sociale presso il Dipartimento di Scienze dell'Educazione "Giovanni Maria Bertin" - Università di Bologna.

1. Fonte: www.ristretti.it/areestudio/disagio/ricerca.

Ma i dati che in questa disamina ci interessa di più sottolineare sono altri tre.

1. Il costo del sistema penitenziario per detenuto in Italia è di 141,76€ al giorno (escluse le spese sanitarie) di cui più dell'80% copre le spese di personale, mentre meno dell'8% viene speso per i detenuti. Di questo 8% solo il 2,5% viene utilizzato per le cosiddette "attività trattamentali" (Aebi, Chopin, 2016; Giordano *et al.*, 2017), che sono, di fatto, quelle azioni volte alla "rieducazione" come da dettato costituzionale.
2. Il tasso di recidiva dei detenuti dopo il fine pena è del 68,5% (Ministero della Giustizia, 2017) il che, ce ne fosse ancora bisogno, sta a testimoniare quanto sia retorico sostenere che il carcere abbia, in effetti, finalità rieducative.
3. Il numero dei "funzionari giuridico-pedagogici" (educatori) è inferiore a quello previsto dallo stesso Dipartimento di Amministrazione Penitenziaria: sono in totale 925 contro i 999 previsti (una carenza del -7,4%) con un rapporto numerico educatore/detenuti di 1 su 65,5, e il dato è in crescita rispetto al 2018. Questi sono i numeri ufficiali del DAP, parzialmente ritoccati dall'Osservatorio di Antigone che ha rilevato che, fra gli istituti oggetto della sua ricerca, il rapporto medio detenuti/educatori è di 1/78 con variazioni anche molto evidenti da carcere a carcere (la Casa Circondariale di Taranto "Carmelo Magli" ha 1 educatore ogni 205 detenuti, un solo educatore anche nel carcere di Rieti e in quello di Tolmezzo, cfr. Antigone, 2019).

Risulta dunque evidente, anche in questo caso, il tradimento del testo costituzionale che, se non vogliamo ridurlo ad una dichiarazione di intenti evocativa, deve rappresentare il riferimento di ogni pratica istituzionale, giuridica, educativa.

Da pedagogista, ma anche da cittadino, credo nel valore della coerenza tra dichiarato e agito e, se non sono così ingenuo da pensare e pretendere che ad ogni intento codificato in un atto istituzionale debbano corrispondere esatte e precise procedure e dati di fatto tangibili, credo però che la coerenza debba essere una direzione (Freire, 1972), un obiettivo regolativo e trascendentale (Bertin, 1968), un riferimento che anche se non realizzabile a pieno, deve comunque generare una tensione e uno sforzo per fare avvicinare teoria e pratica.

Quello che invece dai dati emerge è una conferma del paradigma punitivo, per dirla con Foucault, del carcere che se magari soddisfa pulsioni largamente condivise, purtroppo, dall'opinione pubblica (quelle che vorrebbero il carcere come dispositivo di sola punizione e sicurezza), non è allineato con l'evoluzione del diritto e della civiltà occidentale.

D'altra parte, come sostiene Tim Robbins², la questione della rieducazione del detenuto non deve essere elemento divisivo tra chi interpreta il carcere come dispositivo di riabilitazione e chi di sicurezza. Anche le persone fuori dal carcere dovrebbe comprendere che la rieducazione dei detenuti è un obiettivo che va incontro prima di tutto alla loro ansia di sicurezza, in quanto una persona che esce e ha elaborato la propria responsabilità e ha davanti opportunità di inclusione sociale, è più difficile che commetta di nuovo reati. Di conseguenza, l'investimento sulla rieducazione ha una precisa e diretta incisività, anche, sulla sicurezza sociale.

Quello che emerge dai dati, però, non è soltanto l'ovvia inadeguatezza delle strutture e degli investimenti sulla funzione rieducativa che dovrebbe avere il carcere, ma anche una sorta di raddoppio di pena a cui sono sottoposti i detenuti che, oltre a trovare strutture, strumenti e opportunità inadeguati al compito negli Istituti Penitenziari, una volta scontata la pena vengono gettati nel mondo esterno spesso senza alternative (esterne) e possibilità (interne) per ri-progettare l'esistenza e intraprendere una strada diversa da quella che li ha portati dentro.

In questo senso credo possa essere di un qualche interesse l'esperienza e l'elaborazione che in questi anni ho sviluppato in rete con altri colleghi³ intorno al tema della progettazione di servizi innovativi orientati all'*empowerment* e rivolti alle persone con vulnerabilità sociale. In particolare, l'obiettivo di questa sperimentazione è stato quello di implementare luoghi ad alto coefficiente di inclusione, spazi aperti e accoglienti che rispondessero al duplice fine di contribuire a rigenerare il senso di comunità nei territori (attraverso lo sviluppo di proposte culturali, ricreative e di pubblica utilità in collaborazione con i cittadini) e, nel contempo, di coinvolgere in questa azione principalmente, ma non solo, adulti senza dimora o in situazione di disagio, nel tentativo di attivare, contestualmente, l'*empowerment* individuale e quello della collettività. L'idea guida è stata dunque il superamento

2. Il regista e attore statunitense da anni è impegnato nella denuncia delle condizioni delle prigioni americane e in progetti di teatro in carcere. In occasione della presentazione del documentario su quest'ultima esperienza presentato alla Mostra Internazionale dell'Arte Cinematografica di Venezia del 2019 dal titolo *45 seconds of laughter*, Robbins ha rilasciato numerose interviste molto interessanti sul tema.

3. In una prospettiva di empowerment dal 2014 sono stati sperimentati nel contesto bolognese quelli che abbiamo denominato "Laboratori di Comunità" con l'obiettivo di innovare i servizi rivolti alla vulnerabilità adulta per una migliore integrazione col territorio. Tali Laboratori (Laboratorio E-20, Happy Center, Condominio BelleTrame a cui si sono aggiunti i Laboratori Rifugio e Scalo) sono spazi dell'Azienda di Servizi alla Persona (ASP) del Comune di Bologna gestite da Cooperative Sociali locali (Dolce, Piazza Grande e Open Group). Il percorso di ricerca-azione qui descritto ha coinvolto operatori/trici e coordinatori/trici dei Laboratori.

della separazione tra soggetti “fragili” e “forti” per far emergere risorse, competenze, motivazioni in chi solitamente viene percepito come privo di elementi. La scommessa è stata quella di fornire un contributo nella ricostruzione dei legami comunitari partendo proprio da chi da quella comunità era stato messo ai margini e stigmatizzato, per verificare se questi due contesti, la comunità e il gruppo dei vulnerabili, potessero riabilitarsi reciprocamente.

Vediamo come queste esperienze si è strutturata.

2. Il recupero del pensiero desiderante dei soggetti e delle comunità

Mentre le situazioni di necessità estrema costringono le persone a doversi occupare solo di bisogni impellenti (un riparo per la notte, trovare di che sfamarsi, cure se in presenza di patologie), con il conseguente abbandono del “pensiero desiderante” (l’energia bio-psichica che ci proietta verso la costruzione di possibilità desiderate, inattuali, utopiche, cfr. Bruscazioni, 2007), è proprio il recupero di energie marginali da dedicare ai propri desideri, anche in situazioni di disagio, che può garantire ai soggetti di recuperare, superato lo stato di emergenza, la propria progettualità esistenziale e il proprio protagonismo (Rappaport, Zimmerman, 1988). Riecheggia, in proposito, la lezione di Primo Levi che ne *I sommersi e i salvati* (1986) ci invita a riflettere sull’esperienza dei lager nazisti e sulla differenza tra chi veniva anche psicologicamente, oltre che concretamente, travolto dall’orrore e chi invece, pur nella tragedia, riusciva a mantenere la lucida speranza di poterne un giorno uscire.

Ritroviamo qui uno dei fattori base dell’approccio dell’*empowerment*, cioè l’idea per la quale anche in contesti in cui l’esistenza assume connotati di fatica, disagio, tragedia, le possibilità di rinascita del soggetto risiedono nella sua capacità di salvaguardare seppur limitati spazi di desiderio attraverso cui poter aspirare (Appadurai, 2004) a un futuro migliore.

Siccome però il lavoro sociale ed educativo, oggi più che mai, sono appiattiti sull’emergenza permanente (che impedisce di riflettere sull’azione e sui suoi esiti, progettare a lungo termine, valutare in modo appropriato l’intervento da attivare al di là del contingente) introdurre questo paradigma significa muoversi contro corrente rispetto al paradigma dominante.

Innanzitutto, i servizi tradizionali, basati su di una logica sostanzialmente assistenziale – che rispondono ai bisogni degli ospiti e funzionano difendendo il proprio status attraverso una gestione impersonale in cui l’ospite non viene percepito come soggetto-persona differente dagli altri e,

quindi, portatore di desideri e potenzialità, oltre che di richieste e bisogni – sono più rassicuranti in quanto, confermando lo stigma (Goffman, 1983), possono agire nel rispetto di procedure standardizzate.

Questa gestione organizzativa richiede il rispetto delle procedure e l'adattamento a una norma. Di conseguenza, ogni soggetto deve essere "inculturato" a quel determinato set di regole e norme a cui deve adeguarsi adattando il proprio comportamento. Si determina così una situazione di comfort in cui la prevedibilità degli esiti e il controllo del processo non provoca stress e garantisce un procedere standardizzato, con l'unico problema, effetto collaterale non da poco, di dover espellere soggetti che non si adeguano alla procedura stessa.

Se questo *modus operandi* garantisce la stabilità della struttura e fornisce la "sicurezza" che le cose procedano come stabilito, dando a chi gestisce il processo un controllo su esiti prevedibili e predeterminati, quando si vuole generare un cambiamento occorre uscire dalla norma. Occorre tollerare un minimo di devianza dalla procedura, assicurando al soggetto del cambiamento un adeguato sostegno nella difficile esperienza di uscita dalla zona di comfort per ricercare un nuovo equilibrio e determinare il cambiamento.

È la differenza tra gestione e innovazione nei processi organizzativi. Entrambe le dimensioni sono importanti, il problema è che la prima tende a consolidarsi impedendo alla seconda di esprimersi. Spesso le organizzazioni non hanno adeguata elasticità e, come ogni organismo, resistono al cambiamento, per dirla con Piaget (infatti il discorso vale sia per le organizzazioni, sia per il comportamento individuale). Di conseguenza, il cambiamento, anche quando è desiderato, destabilizza il sistema e non è affatto automatico.

Un modello di lavoro sociale post-assistenziale deve saper pensare il cambiamento e quindi assumere anche una competenza e prospettiva politica, altrimenti si auto-relega ad una funzione di rammendo di un tessuto ormai liso e che non tiene più, ma poi questo atteggiamento relega anche i destinatari dell'intervento alla "debolezza appresa" (cfr. Brusciagioni, 2007), alla incapacità, alla dis-abilitazione (Illich, 2008).

3. Rigenerare l'idea di partecipazione

Quando si generano aspettative nei soggetti che hanno sviluppato un sentimento di debolezza appresa occorre fornire riscontri e dar seguito a questa azione, coinvolgendo il livello istituzionale (e politico), tradizionalmente refrattario al cambiamento, per rendere durevole il processo inne-

scato che altrimenti correrebbe il rischio di ottenere ricadute ancora più gravi della situazione che si voleva modificare.

Occorre dunque rendere tangibile e coerente, tra i vari livelli, l'*empowerment* senza tradirne il senso profondo del termine (spesso si assiste a pratiche che utilizzano il concetto di *empowerment* per nascondere pratiche di manipolazione o normalizzazione, oppure esso viene svilito prendendone solo la dimensione di accelerazione e dinamizzazione dei processi, tralasciando l'aspetto emancipativo). A volte si parla di "processi partecipativi" accostando "partecipazione" ed "*empowerment*" con molta retorica e superficialità. I processi partecipativi, specialmente quelli top-down, a volte nascondono la volontà di spegnere tensioni sociali o di avvalorare scelte già prese, piuttosto che essere orientati a cedere spazi di potere e di decisione ai cittadini. È fondamentale tenere insieme la dimensione individuale e quella di comunità. Se promuovere l'*empowerment* del soggetto significa valorizzare categorie come "energia desiderante" e "apertura di possibilità", per costruire processi comunitari occorre propedeuticamente superare il narcisismo istituzionale (e di ruolo) che spesso impedisce la costruzione di reti sinergiche e di alleanze significative tra organizzazioni e cittadini, come tra destinatari e operatori dei servizi. L'idea portante è prendersi cura delle relazioni che legano contesti, soggetti, progettualità, piuttosto che difendere il proprio servizio percepito come avulso da ciò che sta intorno. È un approccio che privilegia il territorio, la logica di sistema, con l'ambizione di far incontrare gli interlocutori nella condivisione di punti di forza, piuttosto che nello sterile rito della constatazione della propria debolezza o nel lamento per ciò che manca.

Praticare l'*empowerment* nei contesti della vulnerabilità sociale significa uscire dall'idea che aiutare le persone voglia dire solo occuparsi degli aspetti materiali, delle emergenze, dei loro bisogni chiusi nel paradigma riparativo, ma vuol dire, piuttosto, occuparsi delle loro capacità, delle loro competenze, magari latenti, dell'io desiderante che ancora aspira a una progettualità esistenziale autonoma. Per fare questo occorre non indugiare troppo nelle categorizzazioni. Anche chi si occupa di ricerca nelle scienze sociali dovrebbe domandarsi se non esista una deriva classificatoria, un fervore da misurazione che rischia di celare il soggetto dietro la categoria di appartenenza, la persona dietro l'etichetta.

Chiaramente questo approccio si applica in situazioni in cui i soggetti sono almeno in parte disponibili alla mezza in gioco e hanno superato la grave emergenza o patologia.

L'*empowerment* si propone di far fronte alle etichette attivando una sorta di "effetto Pigmalione" (Tolomelli, 2015) al contrario. Se ciò che osservo nel soggetto, e che quindi gli rimando, sono le capacità, le competen-

ze, le bellezze magari nascoste sotto una coltre di diffidenza, sofferenza, ansia, allora aiuterò la persona ad assomigliare all'immagine di sé che io gli propongo. Spesso, invece, anche nelle relazioni informali, siamo protesi a ricercare le lacune, le carenze, le tare di chi abbiamo di fronte. Questo però non fa che aumentare il potere dell'etichetta fino a tramutarlo in stigma al quale, poi, il soggetto non farà altro che adeguarsi (cfr. Goffman, 1983).

Il problema è che aiutare i nostri interlocutori a far fronte all'etichettamento, riprendere il filo di un progetto di vita autonomo, ricostruire un'immagine positiva di sé e di futuro possibile significa fare sì che da "soggetti sociali" si trasformino in "soggetti politici". Un "soggetto politico" non è più nella posizione del questuante che attende aiuto o che tende alla distruzione di sé e di ciò che lo circonda, ma soggetto che si mobilita per rivendicare diritti, per poter desiderare un futuro migliore e per denunciare i meccanismi di ingiustizia che sono (sempre) alla base di qualunque discriminazione. Il soggetto politico, dunque, rappresenta un problema perché non è controllabile tramite dispositivi di potere, per dirla ancora con Foucault.

4. La competenza pedagogico-sociale dell'operatore in una prospettiva comunitaria

Nella sperimentazione, abbiamo quindi cercato di codificare un metodo di lavoro che consentisse agli operatori di essere autorevoli e competenti nel formulare ipotesi da verificare nella pratica, immergersi nella quotidianità per approssimarsi alla comunità in cui sono inseriti questi luoghi, produrre pensiero verificando le ipotesi nella pratica, essere attori culturali e politici insieme ai cittadini, essere curiosi, non saturi, deponenti e non supponenti e, infine, avere capacità eidetica, intuizione che genera relazioni e significati nuovi intorno all'idea di inclusione sociale.

Teoria e pratica dei servizi nati per rispondere ai bisogni delle persone che attraversano uno stato di disagio hanno, quasi indiscutibilmente, compreso che ogni individuo possiede fragilità e risorse, che ciascun contesto urbano va considerato nell'insieme delle sue parti e, non da ultimo, che l'azione-interazione tra gli elementi del contesto ha una ricaduta sui singoli e sull'insieme degli stessi.

Per questo l'organizzazione di significati solitamente pensata per interventi educativi rivolti al singolo non può bastare in un panorama interconnesso come quello odierno. Se osserviamo le città, notiamo quanto i luoghi di cura della sofferenza, se trattati esclusivamente come tali, non possano

far altro che divenire fucine di discriminazioni e ghetizzazioni. Così facendo coltivano un malessere che riverbera nel contesto urbano.

Lo studio e la realizzazione di azioni per il contrasto alla marginalità dovrebbero partire dal presupposto che la modalità di progettazione di spazi e scopi condiziona e contamina le relazioni che si vivono al loro interno e, allo stesso modo, che quelle relazioni hanno un potere nel ridisegnare spazi e scopi nei contesti urbani dei quali sono parte integrante.

Questa riflessione ha rinvigorito il lascito del messaggio basagliano: scardinare porte e cancelli, destrutturare il panopticon che fa da scheletro ad ancora troppi servizi, reinventare spazi e sguardi per fornire alle relazioni un terreno fertile, abbandonare il bisogno di controllo e di potere sugli altri, pensare e vivere i luoghi e le istituzioni ritrovando il loro essere pubblici.

Il frangente storico ed economico che attraversiamo ci obbliga a riconoscere che per incidere sul sistema sociale, sostenendone le trasformazioni, non si può prescindere dal coinvolgimento dei cittadini – in stato di disagio e non – in quanto il coinvolgimento è fattore determinante per un *empowerment* di comunità ri-generativo. Non mera delega, deresponsabilizzante dalle istituzioni ai cittadini, ma *coworking* che ricompona pensieri, esigenze, desideri, energie appartenenti a livelli di adesione diversi.

Disegnare scenari che consentano ai cittadini l'opportunità di rendersi partecipi di esperienze significative e di riflettere in merito alle strategie più funzionali per far fronte alle problematiche, crea le condizioni utili per esperire una graduale crescita del senso di potere divenendo, di conseguenza, dispositivo-risorsa per gli altri.

L'operatore sociale in questo circuito svolge un ruolo di mediatore di apprendimenti non più solo individuali, ma anche sociali: coinvolgono ciascun essere umano perché parte di una comunità, con il suo portato di fragilità e potenzialità, che nel suo tessere relazioni e azioni quotidiane partecipa alla definizione della polis.

Per le persone accolte all'interno di strutture dedicate, sperimentare un senso di potere condiviso – seppur attraversando una condizione ove si è perso tutto al punto da aver bisogno del supporto dei servizi – tramite il coinvolgimento in “gruppi intermedi”, sperimentare di poter influire come singolo su scelte di interesse collettivo, diviene il dispositivo per identificarsi come cittadini che sono “in potere di” e non solo come destinatari di un aiuto dell'amministrazione pubblica.

Come dice Brusciagioni, ciò a cui si punta è “attivare processi che attraverso l'aumento delle risorse utilizzabili per risolvere problemi personali e comuni, assumendo decisioni a riguardo, e la facilitazione alla partecipazione attiva nelle decisioni collettive, porterà i membri della comunità a

uno sviluppo della propria percezione di potere, del proprio sentimento di appartenenza alla comunità e, di conseguenza, a una più ampia attivazione individuale” (Bruscaglioni, 2007, p. 56).

Più si sperimenta la mancanza di queste possibilità più si tende a isolarsi all'interno di ghetti sicuri seppur disfunzionali, costruendo scudi e armi per difendersi, aumentando il senso di solitudine nel lungo periodo, nonché agevolando il proliferare di solidarietà passivizzanti, spinte dal mero dare, prive di dialettica e di coinvolgimento.

I canali comunicativi della modernità, con il loro bombardamento di informazioni, il crescente individualismo, la ricomparsa di fenomeni di indifferenza e approcci etnocentrici, sacche di mera sussidiarietà, sono tutti fattori e orientamenti che riducono l'altro a un'etichetta. D'altronde l'epoca in cui viviamo è caratterizzata dalla tendenza a semplificare la comprensione schematizzando la realtà e dall'eliminazione delle differenze, soffocando così l'approccio che valorizza e rigenera attraverso la complessità. Tale frammentazione tra gli individui mantiene vivo l'istinto di respingimento, disinnescando ogni possibilità di potere del soggetto e delle stesse polis dentro la città.

L'idea è stata anche quella di fornire uno stimolo per innovare la cultura dell'intervento sociale nata, tra le altre, dal riverbero di filoni di pensiero, quali quello dei *Subaltern studies* come approccio incentrato sulle narrazioni dei beneficiari dei servizi e non sulle rappresentazioni che su di loro formulano i servizi o la cultura dominante. La sofferenza non può più essere pensata come fragilità isolata del singolo: è questione che riguarda la città (e le polis al suo interno) in quanto parte delle determinanti che disegnano gli spazi e le matrici delle relazioni.

5. Farsi carico dell'altro anche senza avere risposte pronte

Non è stato facile e siamo tutt'ora alle prese con un'operazione di trasformazione che riguarda l'organizzazione dei servizi, che vuole arrivare a incidere anche sulla autorappresentazione dei beneficiari, e che deve gioco-forza passare per una nuova consapevolezza e competenza degli operatori.

Ad esempio, abbiamo scelto di agire contro un atteggiamento e una posizione mentale ricorrente dell'operatore riassumibile nella frase “non è di mia competenza”. È capitato che, di fronte a una situazione o a una richiesta di un beneficiario che metteva in crisi o esulava dalla quotidiana gestione del servizio, l'operatore rispondesse automaticamente: “questo non è di mia competenza”. Oppure, che la stessa frase fosse ripetuta in contesti

istituzionali per giustificare una situazione a cui non era stato possibile dare risposta.

Ecco, rispetto a questo atteggiamento – che non voglio condannare e che è talmente radicato nella cultura dei servizi che non è imputabile al singolo operatore, è importante sottolinearlo – ci siamo a lungo interrogati fino a comprendere che, se si vuole accogliere la persona, bisogna farlo senza la pretesa di avere una risposta pronta per ogni richiesta, ma senza neppure trincerarsi dietro il ruolo. Occorre assumersi il rischio di stare nella relazione anche quando questa ci mette in difficoltà.

Possiamo dare cittadinanza alle nostre fragilità (di organizzazione, di professionisti, di persone) perché il lavoro relazionale, anche con persone che vivono situazioni di forte disagio, è prima di tutto un incontro che deve colorarsi il più possibile di autenticità.

Non significa rinunciare a essere istituzione o diventare amici degli utenti, o ancora invischiarsi emotivamente in una relazione simmetrica. Bisogna però che ogni operatore si interroghi sull'ineludibile necessità di farsi carico delle richieste della persona, cercando di interpretare il bisogno di socialità e accettazione che rimane latente dietro esigenze apparentemente pratiche.

L'educatore svolge un lavoro pratico, ma deve mettere in gioco anche raffinate abilità riflessive e progettuali. Deve quindi interrogarsi e attrezzarsi sviluppando competenze che gli consentano di mettersi in gioco nella relazione, accettando la sfida della ricerca di un equilibrio dinamico tra la distanza data dal ruolo e la difficile empatia che sta alla base del lavoro di cura.

Da qui voglio partire per esplorare una serie di elementi, di ingredienti, che ci sembrano fondamentali per stimolare il confronto e aprire ad ulteriori riflessioni.

In base alla nostra esperienza sappiamo che le azioni sono fortemente influenzate dal tipo di interpretazione che attribuiamo ai comportamenti con i quali interagiamo. Il nostro atteggiamento cambia, ad esempio, se pensiamo che l'altro ci abbia ferito intenzionalmente o inconsapevolmente. Noi, nel lavoro quotidiano, partiamo dal presupposto che le persone che accogliamo nei nostri servizi siano ferite, traumatizzate e che abbiano vissuto e sperimentato ripetute condizioni di stress.

Ora, le persone che a lungo hanno maturato un'esperienza di vita in contesti coercitivi tendono a consolidare modelli comportamentali rigidi, che poco aiutano a evolvere e ad approdare a relazioni più flessibili, più adattive. Spesso notiamo comportamenti ricorsivi e stereotipati, orientati alla sopravvivenza, di attacco e fuga o del tipo *fight-flight-freezing* (Bloom, Farragher, 2013). Dunque istintivi, non cognitivi.

Tali comportamenti rigidi sono spesso letti dai soggetti che entrano in gioco nella costruzione di percorsi di inclusione, come elementi di resistenza, ostativi al buon esito delle azioni messe in campo. Seguendo questa china interpretativa è facile scivolare verso la creazione di basi per insuccessi che alimentano storie di insuccesso. Tali movimenti circolari negativi, che vedono coinvolti operatori sociali e utenti, definiscono storie di reciproche aggressività, con reciproche accuse:

- Utente del servizio: “Tu non fai abbastanza/niente per me”.
- Operatore sociale: “Tu non ti sforzi abbastanza di cambiare e così fai fallire i progetti”.

Per cercare di uscire da questo *loop* siamo andati alla ricerca di approcci che ci consentissero professionalmente di camminare insieme alle persone, un modo per entrare in contatto “autentico”, non dimostrativo, per costruire una relazione capace di rivelare, oltre alle fatiche e alle difficoltà, le risorse e le potenzialità della persona. Questa è stata la priorità, la buona prassi madre o cornice delle buone prassi.

Cura della relazione significa un continuo sforzo da parte dell’operatore di fare esattamente ciò che chiediamo di fare ai destinatari: indossare altre lenti per acquisire una maggiore profondità di campo.

Se quello che chiediamo alle persone è di essere maggiormente flessibili, crediamo che tale richiesta debba essere estesa ai servizi.

Una équipe di operatori competente, cerca di creare condizioni per una continua rilettura dei comportamenti delle persone, evitando di etichettarle come “bloccati, resistenti, evitanti, ostili” e cercando di esplorare come cambiare l’approccio per produrre potenzialmente un risultato positivo.

Per questo questi luoghi sono stati pensati come “luoghi sicuri” (Bowly, 1989). Si è osservato che quando le persone si sentono sicure con se stesse e con gli altri non si impegnano in comportamenti violenti o difensivi e che le relazioni fondate sulla fiducia garantiscono una maggiore capacità di identificare le minacce, i problemi e i conflitti prima che sfocino in comportamenti violenti.

Spesso chi non ha vissuto nel tempo l’esperienza di ricevere risposte adeguate fa fatica a chiedere direttamente aiuto. È anche possibile chiedere aiuto in modi indiretti, comunicando messaggi che i professionisti nei servizi chiamano “sintomi”. Ma i sintomi sono come stampelle e, se togliete le stampelle a una persona che ne ha bisogno, è probabile che ci cada sopra. Quindi, non possiamo pensare che le persone diminuiscano i loro sintomi perché viene detto di farlo, anche perché forse il comportamento sintomatico li sta aiutando a respingere qualcosa di peggioro.

E così, da quando abbiamo iniziato a vedere le persone in modo diverso – non come malati o devianti, ma come persone ferite –, la domanda

fondamentale per qualunque intervento non è più “che cosa non va?”, bensì “cosa ti è successo?”.

A una domanda così profonda, che richiede un’operazione di scavo nel proprio passato, nella propria fragilità, la persona può fare fronte solo se trova un contesto di accettazione, sicuro, in cui poter rielaborare senza timore di giudizio o di rifiuto.

È indispensabile ampliare il nostro campo visivo oltre le apparenze e vedere chi è la persona realmente, piuttosto che cosa vuole farci credere di essere. Il comportamento umano acquista senso se sappiamo cosa è successo, se adottiamo una prospettiva più curiosa, dove “non capisco” significa che non dispongo ancora di informazioni sufficienti e non che “è colpa tua che sei diverso”.

Non vuole dire che non ci siano conseguenze rispetto a comportamenti inadeguati o aggressivi. Semplicemente non si usano gli stessi comportamenti contro-aggressivi rispetto all’aggressività della persona. Evitando così di costruire contesti punitivi che non curano, ma ingenerano quel clima di violenza che si dichiara di voler cambiare.

L’idea di fornire un “luogo sicuro” agli ospiti chiama in causa la “teoria dell’attaccamento”.

Sappiamo dagli studi di Bowlby che i comportamenti di attaccamento, nel bambino ma non solo, sono fortemente correlati e, anzi, mostrano eventuali disfunzioni in situazioni di pericolo. Specifiche condizioni ambientali o interne dell’organismo generano risposte comportamentali che hanno origine nel sistema di attaccamento che il soggetto ha sviluppato rispetto alla figura di riferimento (materna e non solo). Di conseguenza, in circostanze di disagio, un soggetto può cercare protezione e sicurezza, mentre un altro può rispondere con atteggiamenti aggressivi o di rifiuto.

Sappiamo anche che solo quando questo sistema è disattivato, perché è stata raggiunta la meta (protezione e sicurezza), si attiva il sistema esplorativo che muove verso la ricerca e l’esplorazione. Ancora una volta, non si può andare da nessuna parte nel mondo se prima non ci si sente al sicuro. Se invece riusciamo a far percepire i servizi come “base sicura” possiamo partire per esplorazioni che riguardano la vita della persona (“prefiguro il mio futuro in modo più positivo rispetto al presente e mi attivo”), ma, contestualmente, che riguardano anche la possibilità di incontro tra città diverse, tra cittadinanze differenti.

La presunzione di questi servizi di nuova tipologia è contribuire a creare un posto sicuro per tutti, per tutta la comunità. Un luogo dove cittadini curiosi, commercianti si possano sentire sufficientemente al sicuro da potersi incontrare liberamente con persone che hanno storie difficili e costruire relazioni sostenibili e ri-generative per tutte le parti in gioco. Un luogo-risorsa della comunità, non un posto pericoloso.

Oltre che sicuro, abbiamo cercato di costruire luoghi belli perché la bellezza attiva processi generativi, in grado di risvegliare la fertilità della mente come volano di un riscatto non solo sociale, ma anche e soprattutto umano.

Riferimenti bibliografici

- Aa.Vv. (2019), *Il carcere secondo costituzione. XV rapporto di Antigone sulle condizioni di detenzione*, Antigone. Disponibile da www.antigone.it/quindicesimo-rapporto-sulle-condizioni-di-detenzione.
- Appadurai A. (2004), "The Capacity to Aspire: Culture and the terms of recognition", in Rao V., Walton M. (eds.), *Culture and Public Action*, Stanford University Press, Stanford CA, pp. 59-84.
- Aebi M.F., Chopin J. (2016), *SPACE II. Survey 2015 Persons Serving Non-Custodial Sanctions and Measures in 2015*, Council of Europe. Disponibile da http://wp.unil.ch/space/files/2017/03/SPACE-II_report_2015-Final-Report_160313.pdf.
- Baudino M. (2014), "La polizia penitenziaria tra sovraffollamento carcerario e burnout: il dibattito interno", in *Rivista di Criminologia, Vittimologia e Sicurezza*, vol. VIII, n. 2, maggio-agosto, pp. 104-119.
- Bertin G.M. (1968), *Educazione alla ragione. Lezioni di pedagogia generale*, Armando, Roma.
- Bowlby J. (1989), *Una base sicura. Applicazioni cliniche della teoria dell'attaccamento*, Raffaello Cortina, Milano.
- Bloom S.L., Farragher B. (2013), *Restoring Sanctuary. A new operating system for trauma-informed systems of care*, Oxford University Press, Oxford.
- Bruscaglioni M. (2007), *Persona empowerment*, FrancoAngeli, Milano.
- Freire P. (1972), *La pedagogia degli Oppressi*, EGA, Torino.
- Giordano F., Perini F. et al. (2017), *L'impatto del teatro in carcere. Misurazione e cambiamento nel sistema penitenziario*, Egea, Milano.
- Goffman E. (1983), *Stigma. L'identità negata*, Giuffrè, Milano.
- Illich I. (2008), *Esperti di troppo. Il paradosso delle professioni disabilitanti*, Erickson, Trento.
- Levi P. (1986), *I sommersi e i salvati*, Einaudi, Torino.
- Rappaport J., Zimmerman M.A. (1988), "Citizen Participation, Perceived Control, and Psychological Empowerment", *American Journal of Community Psychology*, 5, pp. 725-750.
- Tolomelli A. (2015), *Homo Eligens*, Junior, Parma.