



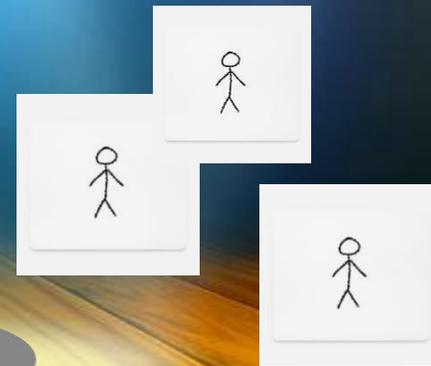
Questa è la ricostruzione di una ricostruzione, quindi ci stiamo allontanando un po' dai fatti, sono sopravvissuti solo gli elementi essenziali, le osservazioni saranno quindi delle generalizzazioni, sul pensiero relativo ai fatti

È IL PUBBLICO (GLI ESPERTI PER ESPERIENZA) , CHE DECIDE DI CHE COSA TRATTERÀ LO SPETTACOLO. E I PROFESSIONISTI ED I QUASI PROFESSIONISTI, NON HANNO UN COPIONE

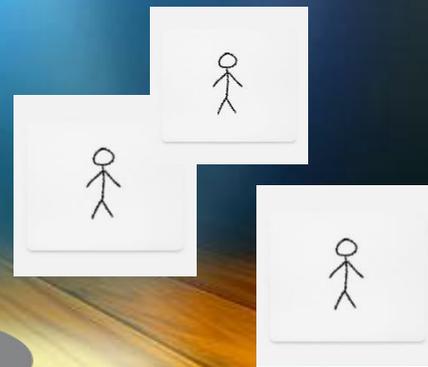
## I PROTAGONISTI



I PROFESSIONISTI RECITANO IL LORO  
RUOLO: MI È SPIACIUTO DI NON ESSERE  
STATA ABBASTANZA PROFESSIONALE



# 1. DESCRIZIONE DEGLI EVENTI



CONSIDERAZIONE 1:

MA NON È POSSIBILE AVERE ALMENO UNA TRACCIA?

SÌ, LA PREPARAZIONE DEL COLLOQUIO È UNA TRACCIA, E LE  
TECNICHE DI COLLOQUIO SONO UNA TRACCIA

E LA CONOSCENZA PREGRESSA DELLA PERSONA PUÒ AIUTARE  
MA UNA CERTA QUOTA DI IMPROVVISAZIONE SARÀ SEMPRE  
NECESSARIA.

CONSIDERAZIONE 2:

IL PUBBLICO È ETEROGENEO, DI PIÙ NON SI POTREBBE

La ragazza aggressiva, che litiga con tutti in comunità, e offende gli operatori

Il padre che si commuove perché vedrà di meno il figlio

La madre indifferente

La donna che non parla

La coppia, già disponibile all'adozione, che ritira la propria disponibilità

Madre e figlio che vivono in un alloggio sporchissimo

La donna che spacca il telefono, poi la cassetta della posta, due finestre ed una porta (poi arriva la polizia)

Il padre di famiglia infelice

La donna migrante maltrattata

L'impiegata del patronato scortese

La signora senza dimora a cui viene chiesto di accettare l'intervento domiciliare

Il signore che vuole fare da doccia fuori orario, e si arrabbia, ed insulta

Il signore con problemi di dipendenza da alcol, che si fa prescrivere un farmaco

La ragazza di 16 anni il cui nonno, abusante, vuole riavvicinarsi alla nipote

Il marito maltrattante che compare all'improvviso nel centro anti violenza

Tanti tipi umani, cosa hanno in comune?

**Per qualche misterioso motivo, sono obbligati ad essere lì dove sono, non hanno scelto di partecipare allo spettacolo.**

Ed il fatto che ci sia stata una rottura esistenziale, in qualche punto della loro vita, potrebbe indurci a pensare che il problema sia fuori, altrove, ci siano solo le avverse circostanze.

Ci sono le avverse circostanze, ci sono le disuguaglianze strutturali, la sfortuna esiste, così come la mancanza di opportunità, ma c'è anche la responsabilità individuale – quel margine di libero arbitrio che ci consente di scegliere fra le azioni possibili (la donna che spacca il telefono, la buca delle lettere, la porta e costringe gli operatori a chiamare la polizia, ha scelto di non aderire al progetto pensato per lei, può farlo, è libera, lo esprime malissimo, ma sta nella sua facoltà).

Il tema della responsabilità individuale e dell'intenzionalità della persona è un tema complesso, e controverso, in servizio sociale: si può dire «devi rispettare le regole altrimenti l'intervento finisce qui?» Si può dire «ti offro un'altra possibilità?», la seconda possibilità, la terza, la quarta, ecc...

Non è un tema risolto, Ferrario (1996) scrive che «l'intenzionalità/disponibilità della persona [è fondamentale per individuare il problema bersaglio]: che cosa vuole realmente fare e cambiare, sostenuta da una motivazione, che spesso è l'as a far maturare, accompagnandone l'elaborazione» (p. 158). È dovere del professionista cercare di costruire un patto con la persona, ed accompagnarla, non forzarla, non condizionarla

## Codice deontologico 2020

11. L'assistente sociale **promuove opportunità** per il miglioramento delle condizioni di vita **della persona**, delle famiglie, dei gruppi, **delle comunità** e delle loro diverse aggregazioni sociali; ne valorizza autonomia, soggettività e **capacità di assunzione di responsabilità**, sostenendole nell'uso delle risorse proprie e della società, per prevenire e affrontare situazioni di bisogno o di disagio e favorire processi di inclusione.

Tanti tipi umani, cos'hanno in comune?

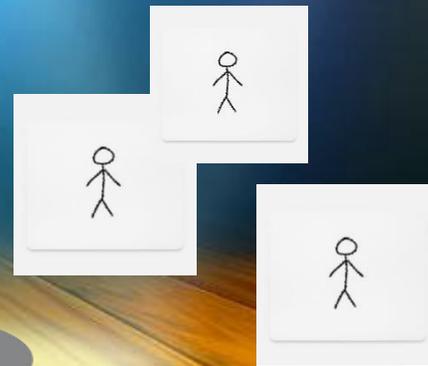
**Il dolore, lo sperimentare ogni giorno il male di vivere, e non riuscirci più tanto a gestirlo da soli.**

Molti di loro stanno probabilmente male da generazioni, stavano male i loro genitori ed i loro nonni, e molti di loro non conoscono che il lato oscuro della vita: povertà , droga, alcol, abusi dal padre e dal nonno, le botte, c'è la donna picchiata, l'uomo violento, il disperato che minaccia tutti perché non può fare la doccia perché è in ritardo (ed è evidente che non ha una casa sua dove potersi fare la doccia in pace, senza orari), la 90 enne demente ed il figlio che vivono nell'immondizia.

Il pubblico è questo, ma non è solo questo: pensare che chi si rivolge ai servizi sociali provenga solo dai più indigenti, disperati, poveri, emarginati gruppi sociali, offusca lo sguardo. I servizi sociali sono di tutti, non solo di coloro che vivono in condizioni estreme, ma anche di coloro che incontrano difficoltà esistenziali di vario tipo – la disoccupazione, la perdita della casa, un lutto, una separazione, la mancanza di informazioni – senza per questo provenire da un ceto marginale. Ci sono gli ultimi, che hanno diritto alla protezione sociale, e ci sono i penultimi, che hanno altrettanto diritto alla protezione sociale. I servizi non possono solo attestarsi su ciò che è più grave, la situazione già danneggiata, il problema irrisolvibile, **ma devono fare anche attenzione agli altri cittadini, quelli che sono in difficoltà**, ma ancora non hanno disceso la scala che porta al lato oscuro (i vulnerabili).

Altrimenti, senza volerlo, discriminiamo.

## 2. SENSAZIONI



# Piacevoli - spiacevoli

- sollievo (la signora ha accettato il progetto)
- curiosità
- tranquillità (non era la prima volta)
- serenità
- entusiasmo

pazienza

non perdere il controllo

coscienza della non linearità degli interventi (si avanza, si retrocede, poi si retrocede, poi di nuovo avanti, poi indietro e così via)

- preoccupazione
- paura - timore
- inadeguatezza
- impreparazione
- disagio nel gestire il silenzio
- disagio e disgusto
- dispiacere (per essere stata ripresa dalla spv)
- agitazione (la prima volta)
- agitazione (la spv ti guarda) – [si recita senza copione
- incertezza
- turbamento
- delusione
- ansia
- preoccupazione
- inadeguatezza
- rabbia
- sconcertata e sorpresa (per la richiesta di rivedere il padre dopo quanto accaduto)

**paziènza** (ant. o region. **pacènza, pacènzia, paciènza**) s. f. [dal lat. *patientia*, der. di *patiens - entis* «paziente»]. – **1. a.** Disposizione d’animo, abituale o attuale, congenita al proprio carattere o effetto di volontà e di autocontrollo, ad accettare e sopportare con tranquillità, moderazione, rassegnazione, senza reagire violentemente, il dolore, il male, i disagi, le molestie altrui, le contrarietà della vita in genere: *avere, non avere p.; portare p.; soffrire con p.; m’ascoltava con molta p.; aspetterò, la p. non mi manca; la p. non è il mio forte; armarsi di p., di santa p.; consigliare la p. o d’avere p.; ci vuol p.!,* esortazione rivolta ad altri o a sé stessi [...]

**b.** Capacità di frenarsi, di contenere l’ira, l’irritazione: *guai se perdo, o se mi scappa, la p.; è così testardo che fa scappare la p. a chiunque; guarda che io ho poca pazienza!*

**c.** Calma, assiduità, costanza e insieme precisione nell’eseguire un lavoro, nello svolgere un’attività superandone le piccole difficoltà: *lavori, giochi di p., che richiedono p.; è un lavoro che vuole p.; non ho né il tempo né la p. di rivedere tutto daccapo; [...]* (Treccani)

La pazienza è una virtù...autocontrollo, disciplina, assiduità, costanza

E QUINDI CHE SI FA?

SI OSSERVA

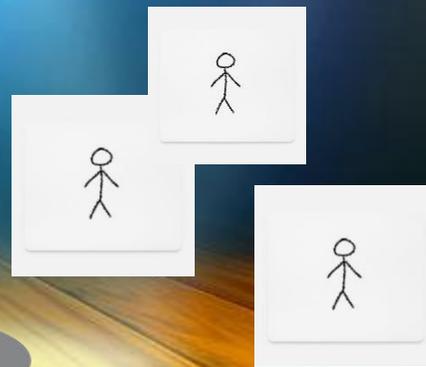
SI IMPARA OSSERVANDO

SI REAGISCE D'ISTINTO, SI DICE QUALCOSA, SI FA QUALCOSA, UTILE, NON UTILE, O NON SI FA NIENTE  
SI RIPETE, SI STUDIA, SI RIFLETTE, SI RIPETE, SI STUDIA, SI RIPETE, SI RIPETE, SI STUDIA, SI RIPETE, SI  
RIFLETTE, SI STUDIA, SI RIPETE E COSÌ VIA. È UN ALLENAMENTO CHE DURA UNA VITA, ma non da soli.  
Esiste la comunità professionale.

Che sono i colleghi, ma anche l'ordine professionale, o gli studiosi di servizio sociale, i supervisori, i formatori, ecc.

«Le azioni del signore mi hanno fatto pensare alla mia preoccupazione in merito alla poca sicurezza del territorio di Barriera, ma le parole e le azioni della mia supervisora mi hanno tranquillizzata facendomi sentire più tutelata. → la lealtà tra generazioni, i più esperti che insegnano ai più giovani – ed inesperti.»  
Tutto accade in un luogo, la storia dei luoghi influenza le persone, ed anche noi

### 3. VALUTAZIONE



# 3. Valutazioni: positivo

Il nuovo, lo sconosciuto, l'imprevisto, il conforto degli altri ed il confronto con loro sono situazioni di apprendimento. E di autostima

Sperimentazione di una situazione difficile in ambito protetto

Interfacciarsi con una realtà diversa

Empatizzare con la persona

Sperimentazione (la visita domiciliare)

Positivo: la collaborazione tra gli operatori- la parte attiva del tirocinante

È stata un'esperienza formativa dal punto di vista professionale

Questo colloquio ha rappresentato un'esperienza significativa dal punto di vista professionale, mi ha permesso di poter osservare come gestire una situazione complessa sia dal punto di vista metodologico ed emotivo. Non ho riscontrato criticità

Questo episodio mi ha dato modo di riflettere circa l'importanza della definizione del ruolo e di come questo possa influenzare l'esito degli interventi

Nonostante gli ostacoli si è raggiunto l'obiettivo di quell'incontro

La cosa migliore dell'esperienza è stata sicuramente l'aver imparato a gestire una situazione di stress e paura

Ho avuto modo di entrare a contatto con una realtà del territorio conoscendo i volontari dell'associazione "Una porta aperta"

Che cosa c'è stato di positivo nell'esperienza? Ho appreso la modalità di comunicazione in situazioni delicate

Un aspetto positivo di tale situazione è stata la nostra capacità di far sentire la signora protetta, dal momento che questo episodio non è andato a colludere ulteriormente con la situazione già delicata in cui si trovava la signora, riuscendo a concludere nel migliore dei modi il colloquio dando tutte le indicazioni e gli aiuti necessari per affrontare questo trauma

### 3. Valutazioni: negativo

È naturale non sapere che fare

Esperienza Negativa → come gestire le emozioni provate e come non lasciarsi coinvolgere troppo a livello emotivo.

Negativo: poca professionalità, mi sono sentita male. Chiedo di uscire ma non esco

Negativo: non si aspettava quel comportamento (o forse sì)

La consapevolezza di non poter concretamente aiutare la persona in questa situazione e in quel momento

Sfiducia iniziale da parte della persona nei confronti dei servizi

Situazione di stress e paura

Può accadere: dentro il professionista  
c'è un uomo/una donna

La paura è stato un elemento negativo che mi ha portata a riflettere **sulla mancanza di sicurezza e sul perpetrarsi delle violenze**

L'atteggiamento del signor R. in quanto manifestava tratti aggressività e poca collaborazione

Le sensazioni che sono emerse

Sicuramente l'entrata irruente del marito è stato un aspetto negativo da affrontare poiché particolarmente insistente con i nostri operatori

Questa mancata collaborazione ha minato sempre più i rapporti sino all'evento

# Odio online. Lo studio su dinamiche e relazione con la disinformazione

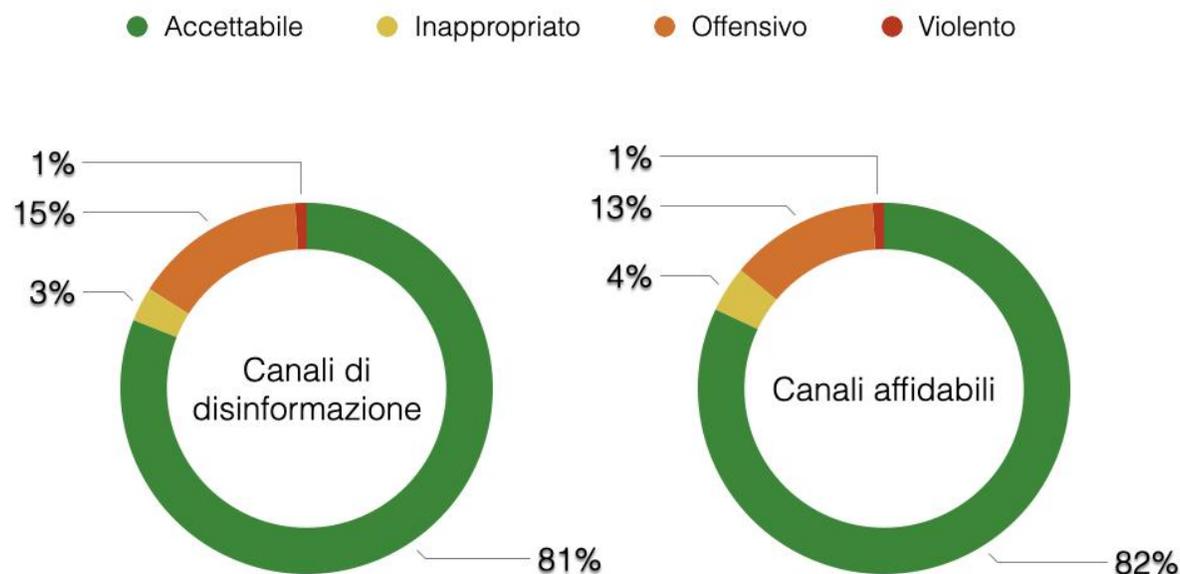
di [Francesca Boccaletto](#), 12 novembre 2021

*Chi/che cosa prendete in esame?*

"Abbiamo prima sviluppato un modello di *machine learning* per *hate speech detection* e poi lo abbiamo applicato a un corpus di più di 1 milione di commenti a video della piattaforma YouTube. In questo modo, siamo in grado di assegnare 'un'etichetta' a ogni commento e classificarlo come appropriato, inappropriato, offensivo o violento, a seconda della tipologia di linguaggio utilizzata".

La paura:  
non è un mondo non violento

<https://ilbolive.unipd.it/>



<https://femminicidioitalia.info/lista/2023>

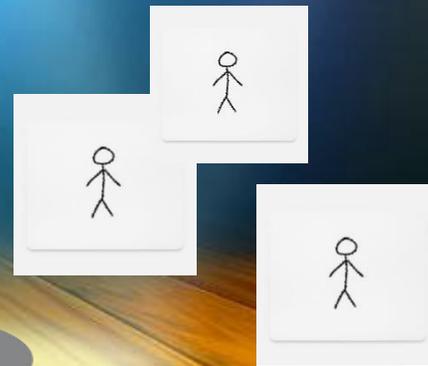
42 vittime di femminicidio a novembre 23

chi è aggressivo dentro i servizi sociali, dentro i servizi sanitari, ed in molti altri luoghi non giunge da un luogo fuori dallo spazio e dal tempo, arriva dal mondo in cui tutti noi viviamo

**rispetto** (ant. **respètto**) s. m. [lat. *respēctus* -us «il guardare all'indietro; stima, rispetto»]. – **1. a.** Sentimento e atteggiamento di riguardo, di stima e di deferenza, devota e spesso affettuosa, verso una persona: [...] **b.** Con riferimento alla manifestazione concreta di tale sentimento mediante azioni o parole: *devi trattarlo col r. dovuto alla sua età [...]*; **2. a.** Sentimento che porta a riconoscere i diritti, il decoro, la dignità e la personalità stessa di qualcuno, e quindi ad astenersi da ogni manifestazione che possa offenderli: *r. per la persona umana, per tutti gli esseri umani; r. di o per sé stesso*, il comportarsi in modo da non offendere il proprio onore, la propria dignità e personalità; *avere r. per (o mostrare r. verso) i vecchi, gli infermi, i bambini*, non approfittando della loro debolezza; *trattare qualcuno con r.*, e *avere r.*, *portare r. a qualcuno*, comportarsi verso di lui con la dovuta educazione, e, al contr., *mancargli di r.*, con un comportamento offensivo, indelicato [...]

Il rispetto si offre, e si chiede

# 4. ANALISI



Che cosa ho fatto bene? In che modo ho contribuito a questo?

Si è concluso in modo pacifico, ma con delle domande: perchè la tirocinante non poteva intervenire

L'autocontrollo

La supervisora mi ha supportato in questo momento di difficoltà chiedendomi se volessi essere accompagnata fuori dall'abitazione, ma ho preferito gestirlo in autonomia e lasciarle concludere la visita domiciliare.

Durante l'accaduto, il tirocinante, ha collaborato attivamente con gli altri operatori che erano all'interno del Drop-in, evitando che gli altri frequentatori reagissero nei confronti della signora. Inoltre, il tirocinante, ha contribuito nell'accompagnare le persone in un luogo più sicuro.

Assunzione di responsabilità

**Non ho contribuito in nessun modo**

È l'inizio, ci sta

Il risvolto positivo è stata l'approvazione del progetto da parte della persona. L'assistente sociale è stata competente nella gestione del colloquio, sia dal punto di vista professionale che relazionale. Non ci sono state criticità, insieme all'assistente sociale e la mediatrice siamo riuscite a instaurare una buona relazione con la persona per poter iniziare il progetto con e per lei.

Inoltre mi è stato utile come punto di partenza del mio percorso di sperimentazione durante il tirocinio.

l'apertura emotiva e personale della persona, mai avvenuta finora  
confronto con supervisore al termine del colloquio

Riflessione: la persona ha dimostrato di avere una mancanza di consapevolezza riguardo ad alcuni aspetti della situazione e di conseguenza la difficoltà nell'agire per risolvere la situazione ponendo domande e supportando la persona che ha riposto fiducia nei servizi

Si può sottolineare che l'intera équipe all'interno del servizio si è mossa in modo tale da gestire efficacemente tale situazione drammatica; anche io sono stata in grado di mantenere la calma, fatto che mi ha permesso di gestire al meglio la relazione con la signora facendola sentire a proprio agio e sicura, considerando che non fosse consapevole di quello che stava accadendo.

L'accaduto avrebbe potuto interrompere in maniera negativa il setting del colloquio e il racconto della donna sui fatti che ha vissuto; tuttavia, **la mia permanenza all'interno della stanza** ha permesso di avere continuità nello scambio relazionale evitando interruzioni brusche, che possono far bloccare il racconto della persona offesa.

Sono contenta perchè sono riuscita a gestire una situazione di forte stress senza andare nel panico, sono stata capace di non paralizzarmi e di essere proattiva nel ripristinare la situazione di calma. Pensavo che le persone attorno stemperassero di più la violenza calmando prima dell'escalation il signore.

Dopo l'episodio ho aiutato a calmare anche le persone attorno a noi e le ho aiutate nell'esposizione delle loro emozioni.

Stesura del progetto

Sono riuscito a cogliere sia l'aspetto metodologico e deontologico dell'incontro

Instaurare la relazione nonostante le difficoltà, aver messo in atto le capacità professionali

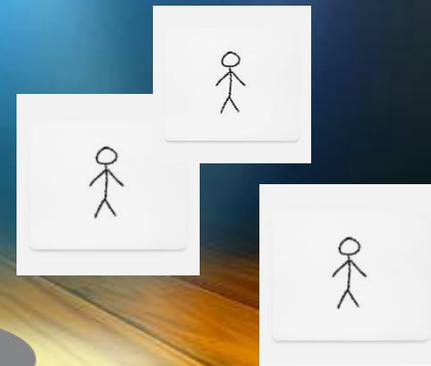
Non ho contribuito in quel momento poiché non reputavo idoneo il mio intervento

Avendo un atteggiamento non giudicante, propositivo nonostante la situazione difficile

L'accoglienza della persona nella fase iniziale del colloquio

Ho gestito bene le mie emozioni nonostante le difficoltà

# 5. CONCLUSIONI



Il senno di poi

L'onestà

Avrei potuto supportare con interventi personali le parole degli operatori e sottolineare alla persona l'intenzione degli operatori di attuare un processo di aiuto

Per concludere, in base all'esperienza avuta fino ad adesso, non penso che avrei potuto usare ulteriori competenze se non quelle utilizzate.

Che cos'altro avrei potuto fare? **Ad oggi, non lo so.** La problematica a monte risale alla relazione tra il signor R. E i volontari dell'associazione "una porta aperta" -

Essendo stato il primo colloquio, il nostro ruolo è stato molto marginale, in quanto si preferiva assumere un atteggiamento più osservativo piuttosto che sperimentale.

Con il senno di poi, avrei potuto gestire questo disagio senza farlo notare in modo troppo evidente ai presenti ed elaborare una tattica personale per queste situazioni, in modo tale da non far venire meno la professionalità.

Come scritto in precedenza, il rapporto creato tra la persona e gli operatori risulta, a nostro parere, poco propedeutico al processo d'aiuto necessario per la persona legato all'abuso di cocaina.

Niente, abbiamo fatto tutto il possibile

tra la mia supervisora e la persona c'è un rapporto di fiducia che ha permesso l'apertura della persona e la condivisione del suo malessere. Da parte mia, c'è stato un atteggiamento non giudicante, una propensione all'ascolto, alla comprensione e al supporto

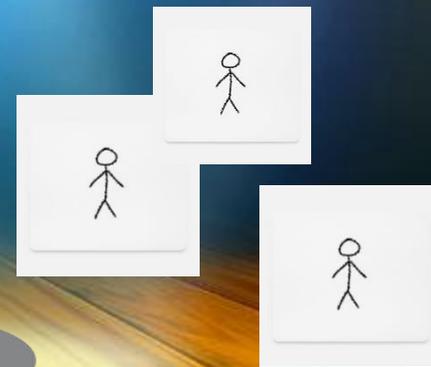
In questa fase del procedimento non sono emerse particolari criticità che mi fanno ripensare a cos'altro avrei potuto fare.

Una riflessione che ho portato in conclusione dell'evento è stata quella inerente alla maggiore raccolta di informazioni per poter giustificare al meglio la richiesta. Nel prossimo eventuale contatto telefonico, o per mezzo di altri strumenti, utilizzerò questa strategia.

Non credo che avrei potuto o dovuto agire diversamente, ma sicuramente avrei potuto analizzare prima la situazione di disagio e stress che il signore stava vivendo, prevenendo l'escalation.

Che cos'altro avrei potuto fare? Avrei potuto provare ad instaurare maggior contatto con la minore.

# 6. PIANO D'AZIONE



Che cosa farei di diverso se la situazione si ripresentasse? Includerei la psicologa durante il colloquio.

Avendo potuto osservare la situazione fino a quel momento a me sconosciuta, se si dovesse ripresentare tale ostacolo, avrei degli strumenti acquisiti per poter intervenire.

In futuro, potrei allontanarmi in situazioni del genere con una telefonata o un'altra scusa di tipo lavorativo. In alternativa, potrei attrezzarmi con strumenti adeguati come doppia mascherina o una mascherina profumata.

Considerando l'esperienza vissuta, la tirocinante si propone di comunicare anticipatamente con la referente, in merito al comportamento da assumere durante i colloqui successivi.

Qualora l'episodio si ripresentasse sarebbe utile contattare in maniera più tempestiva le forze dell'ordine. Per prevenire si potrebbe proporre di contattare un'agenzia di vigilanza per la sicurezza di tutti.

Riuscire ad essere più imparziale e distaccata, meno impulsiva a livello di pensieri in modo da riuscire a comprendere i vari punti di vista di tutte le persone coinvolte

Potrei agire più rapidamente per la collocazione della signora in un contesto protetto

Che cosa farei di diverso se la situazione si ripresentasse? Proporrei l'attuazione di un'azione congiunta tra SerD e CSM, al fine di un accompagnamento di natura psichiatrica.

Qualora la situazione si ripresentasse avrei più consapevolezza di me stessa e delle mie capacità gestionali al fine di non farmi prendere alla sprovvista ma avere una reazione più immediata e naturale per proteggere la persona.

Il piano d'azione guarda al futuro.

C'è chi dice mi comporterò diversamente, chi invece continuerò a guardare come va, e poi valuterò, chi dice serviranno altre risorse (la vigilanza privata costa, le forze dell'ordine non presidiano i servizi), c'è chi dice si potrà fare meglio, migliorare cioè l'azione professionale

Qualcosa rimane fuori dalla ricostruzione: perché le persone fanno quello che fanno.

Ricordiamo Dominelli: il povero è razionale, ma anche Ferrario, le persone agiscono sulla base delle loro motivazioni.

Qui il punto di vista è solo quello del tirocinante/della tirocinante.

Poco per volta, occorre andare oltre, collocare il pubblico sullo sfondo, delle loro vite, della società.

Chiedersi perché. Quali altre interpretazioni si possono prendere in considerazione, oltre alla prima? Oltre alla seconda? E il sottotesto della domanda, come si considera?

Pensieri ed emozioni sono sempre intrecciati, bisogna imparare a distinguerli

La ragazzina che vuole vedere il padre abusante

Probabilmente se succedesse nuovamente un episodio del genere cercherei di prevenirlo

“leggendo” in modo migliore la situazione. Se dovesse accadere un’ulteriore escalation

chiamerei prima la polizia come ulteriore tutela per me e per le altre persone all’interno della

Casa. (il signore della doccia. Le regole: quando insistere per il rispetto delle regole e quando fare

eccezioni? Non sappiamo niente di lui, ma abbiamo il potere di mettergli un’etichetta, maleducato, aggressivo, irrispettoso...)

A stage with red curtains on the left and right sides. The floor is made of wooden planks. A bright blue spotlight illuminates the center of the stage. The background is a dark blue gradient.

**FINE. MA LO SPETTACOLO  
CONTINUA...**