

Ripensare le pratiche inclusive e le relazioni di aiuto secondo la prospettiva della resilienza

Indagine sulla percezione della disabilità dei figli da parte di genitori migranti

Elena Malaguti

Alma Mater Studiorum – Università di Bologna

Dipartimento di Scienze dell'Educazione

elena.malaguti@unibo.it

Abstract

La questione disabilità e migrazioni ad oggi non è oggetto di studio del dibattito scientifico nazionale ed internazionale. Il punto di vista, le istanze, i bisogni, le difficoltà, le risorse, le competenze dei bambini con disabilità e delle loro famiglie raramente sono considerate come parte fondante il processo di costruzione delle pratiche di cura. Nel corso degli anni, ciononostante, il processo di empowerment e di resilienza delle famiglie di bambine e bambini con disabilità italiani ha permesso di migliorare i processi inclusivi anche attraverso la costituzione di associazioni di genitori divenuti soggetti politici determinanti nella definizione di percorsi di integrazione di qualità. Lo stesso non si può dire per le famiglie migranti. La ricerca ha inteso ed intende indagare le pratiche di cura e di progettazione dei servizi educativi in relazione alla presenza di bambine e bambini con disabilità e di sondare la percezione che le famiglie hanno della disabilità dei loro figli. Si pone l'obiettivo di conoscere i presupposti fondanti, gli indicatori e le linee di direzione attuate in relazione alla presenza di bambine e bambini disabili migranti e /o figli di genitori migranti; di indagare le istanze delle famiglie cogliendo eventuali connessioni, risorse e criticità; di cogliere i differenti punti di vista collegati al fenomeno in questione. Il lavoro di ricerca fino ad ora condotto ha permesso di mettere in evidenza alcuni nodi critici. Un primo, sul quale intende insistere il presente articolo, riguarda le logiche sottese alla presa in carico e cura e alla costruzione di relazioni di aiuto – presupposto fondante la progettazione verso la costruzione dell'integrazione e di pratiche inclusive – basate sul criterio della reciprocità e del dialogo.

Parole chiave: disabilità - migrazioni - relazione di aiuto resilienza - progetto

Abstract

The disability and migration questions at the moment are not a subject of the scientific national and international panel discussion. The view, the needs, the difficulties, the resources, the competences of children with disabilities and their families seldom are considered as a founding part of the building process of the taking care practices. In the years, nonetheless, the empowerment and resilience process for the Italian families of children with disability allowed to improve the inclusive practices also going through the construction of trade-unions for parents that became decisive political subjects in the settlement of high-quality inclusions processes. It's not the same for the migrant families. The research meant and means to probe the taking care and the planning practices of the educational services related with the presence of children with disability; and to sound out the idea families have about the disability of their children. The first order of this work is to know the postulate, the indicators and the direction lines put in effects in relation to the presence of migrant children with disability; to investigate the needs of families seizing any connections, resource and criticality; to get the different views connected to the phenomenon at issue.

The work-research until now has allowed to emphasize some critical crux of the matter. The first one, which this article urges on, concerns the underlying logic of taking on and care and the building of the care relationships – base of the project facing the building of integration and inclusion patterns – founded on the principal of reciprocity and of dialogue.

Key Words: disability – migration – taking care relation – resilience – project

Introduzione

Tutte le società, scrive Zygmunt Bauman¹ producono stranieri: ma ognuna ne produce un tipo particolare, secondo modalità uniche e irripetibili. Se si definisce “straniero” chi non si adatta alle mappe cognitive, morali o estetiche del mondo e con la sua semplice presenza rende opaco ciò che dovrebbe essere trasparente; se gli stranieri sono persone in grado di sconvolgere i modelli di comportamento stabiliti e costituiscono un ostacolo alla realizzazione di una condizione di benessere generale; se compromettono la serenità diffondendo ansia e preoccupazione e fanno diventare seducenti esperienze strane e proibite; se in altri termini, oscurano e confondono le linee di demarcazione che devono rimanere ben visibili; se, infine provocano quello stato di incertezza

¹ Bauman Z., *La società dell'incertezza*, Bologna, Il Mulino, 1999

che è fonte di inquietudine e smarrimento – allora tutte le società conosciute producono stranieri. Il procedimento seguito per tracciare confini e disegnare le mappe cognitive, estetiche e morali, stabilisce fin dall'inizio gli individui destinati a rimanere ai margini o fuori dagli schemi di un'esistenza ordinata e dotata di senso: gli stessi che in seguito saranno accusati di causare i disagi più fastidiosi e insopportabili(B.,Z., 1999, pag. 55). Le parole dello studioso inducono a riflettere sulle possibilità ed i rischi connaturati alla prospettiva inclusiva che per definizione assume come presupposto fondante del suo agire la capacità di accogliere e costruire sistemi educativi specifici e integrati nel contesto scolastico e sociale di appartenenza per coloro che utilizzano mappe cognitive, emotive, relazionali, morali e culturali differenti e che necessitano di attenzioni specifiche. Un presupposto fondante l'educazione speciale, assume come motore del suo agire la capacità di raggiungere coloro che sono disabili, che vivono condizioni e situazioni di vulnerabilità e marginalità, nei contesti di vita e anche attraverso percorsi di reciprocità e di modificazione dei contesti di appartenenza. Istanze, queste, che nel corso degli anni, in Italia, hanno permesso di emanare nuove leggi e passare, sicuramente dal punto di vista teorico, dalla prospettiva dell'inserimento ad una dell'integrazione per spingersi ora verso l'inclusione scolastica e sociale. La letteratura scientifica contemporanea intorno al tema della disabilità insiste sull'importanza di costruire progetti educativi individualizzati capaci di rispondere non solo ai bisogni educativi speciali ma di costruire percorsi e processi volti alla valorizzazione delle competenze e alla riorganizzazione positiva dell'esperienza; sposta la logica da una centratura sul singolo - di matrice puramente riabilitativa - ad una riferita anche ai contesti - di matrice culturale e socio -educativa -Tale prospettiva implica un processo che individua il soggetto stesso e la famiglia di appartenenza quali attori del Progetto Educativo Individualizzato – Progetto di Vita.

La dichiarazione di Madrid stilata in occasione del Congresso Europeo sulla Disabilità (2002) sottolinea che il *sistema educativo* deve divenire il *luogo centrale* in cui assicurare lo sviluppo personale e l'inclusione scolastica e sociale. I servizi educativi devono assumere, per raggiungere l'obiettivo dell'educazione e dell'apprendimento per tutti, nel rispetto dei principi della piena partecipazione e dell'uguaglianza, un ruolo fondamentale nella costruzione del futuro, sia per l'individuo, sia per la persona come membro della società e del mondo del lavoro. Come accade per tutti gli ambiti della società, sottolinea inoltre la dichiarazione, i disabili formano un gruppo di persone molto diversificato; solo le politiche che rispettano tale diversità avranno un esito positivo. Il rispetto della diversità si esplicita anche attraverso la possibilità di non confondere i termini della questione. In questo momento storico, ricco di contraddizioni, situazioni di difficoltà, crisi e precarietà con l'idea di aver trovato la soluzione ai problemi, si rischia di compiere pericolose riduzioni che possono contribuire all'instaurarsi di nuovi percorsi di emarginazione e esclusione sociale. La parola *disabilità* non corrisponde solo alla

certificazione medica e alla presenza di una sindrome e o patologia. *Disabilità*, secondo le indicazioni dell'OMS (2001) è un termine ombrello che consiste nell'includere persone con diagnosi medica o psicologica o che presentano Bisogni Educativi Speciali (senza la presenza di una diagnosi). La definizione di Bisogni Educativi Speciali si riferisce a quelle persone che vivono situazioni particolari che ostacolano il processo di apprendimento e uno sviluppo armonico: tale bisogno educativo speciale può essere a livello organico, biologico, oppure familiare, sociale, ambientale. Ogni insegnante ed educatore, per esperienza diretta sa che gli alunni che avrebbero bisogno di sostegno sono più del 2-3 % che presentano certificazione medica; sono circa il 10% coloro che esprimono Bisogni Educativi Speciali e richiedono attenzioni particolari. La proposta dell'OMS sottesa alla definizione di Bisogno Educativo Speciale (Special Needs) corrisponde a qualsiasi difficoltà evolutiva di funzionamento permanente o transitoria in ambito educativo e /o apprenditivo dovuta all'interazione dei vari fattori di salute secondo il modello dell'ICF² e che può necessitare di educazione speciale individualizzata. Si tratta dunque di allinearsi con le moderne indicazioni europee operando verso la costruzione di servizi educativi realmente inclusivi capaci di rispondere ai bisogni educativi speciali attuando metodologie e prassi integrabili con le prassi generalizzate

Tale situazione non è sempre semplice da dipanare all'interno dei servizi della prima infanzia: bisogni educativi speciali, comportamenti problemi, vulnerabilità, intrecci di dimensioni che possono contribuire ad ampliare l'orizzonte di possibilità, di complessità ed anche rischiare di creare spaesamento, paura, confusione e chiusura in modelli precostituiti. La presenza di bambini disabili migranti e/o figli di genitori migranti nei servizi educativi costituisce oggi una realtà con la quale è necessario confrontarsi, che richiede di essere approfondita e studiata con attenzione.

Il lavoro di ricerca effettuato in questo primo anno, si è posto l'obiettivo di conoscere il fenomeno in questione, dialogare con i servizi socio – sanitari ed educativi del territorio, cercare di comprendere le linee di direzione intraprese in presenza di nuove istanze emergenti nel quadro di progetti volti alla costruzione di percorsi di integrazione scolastica e sociale.

La questione disabilità e migrazioni ad oggi non è oggetto di studio del dibattito scientifico nazionale ed internazionale. Il punto di vista, le istanze, i bisogni, le difficoltà, le risorse, le competenze dei bambini con disabilità e delle loro famiglie raramente sono considerate come parte fondante il processo di costruzione delle pratiche di cura. Nel corso degli anni, ciononostante, il processo di empowerment

²OMS(2001), Classificazione Internazionale del Funzionamento della Disabilità e della Salute, Gardolo di Trento, Erickson

e di resilienza delle famiglie di bambine e bambini con disabilità italiani ha permesso di migliorare i processi inclusivi anche attraverso la costituzione di associazioni di genitori divenuti soggetti politici determinanti nella definizione di percorsi di integrazione di qualità. Lo stesso non si può dire per le famiglie migranti. La ricerca ha inteso ed intende indagare le pratiche di cura e di progettazione dei servizi educativi in relazione alla presenza di bambine e bambini con disabilità e di sondare la percezione che le famiglie hanno della disabilità dei loro figli. Si pone l'obiettivo di conoscere i presupposti fondanti, gli indicatori e le linee di direzione attuate in relazione alla presenza di bambine e bambini disabili migranti e /o figli di genitori migranti; di indagare le istanze delle famiglie cogliendo eventuali connessioni, risorse e criticità; di cogliere i differenti punti di vista collegati al fenomeno in questione.

Il lavoro di ricerca fino ad ora condotto ha permesso di mettere in evidenza alcuni nodi critici. Un primo, sul quale intende insistere il presente articolo, riguarda le logiche sottese alla presa in carico e cura e alla costruzione di relazioni di aiuto – presupposto fondante la progettazione verso la costruzione dell'integrazione e di pratiche inclusive – basate sul criterio della reciprocità e del dialogo.

Presupposti culturali di riferimento: navigare in rete verso dove?

L'avvio di una relazione di aiuto *incontra e si scontra* necessariamente, in modo esplicito o implicito, chiaro o confuso, con la cultura, i valori, le aspettative e le motivazioni delle persone in essa coinvolte. Non si tratta di esprimere un giudizio in merito ma di assumere un atteggiamento di conoscenza e scoperta che assume come dato che l'incontro con l'altro, differente, implica l'incontro con parti nascoste ed intime che non sempre si vogliono accettare, con valori e modalità che si riconoscono come appartenenti al proprio stile di vita e con altre che sono molto distanti. Assumere tale dato permette di trovare le molteplici forme per ricercare l'incontro, per arricchirlo trovando nuove energie imparando a rispettare realmente le differenze non dovendo necessariamente imporre la propria visione, continuando a camminare insieme accogliendo ciò che il rapporto e la vita riserva. Raimon Panikkar³, partecipe di una pluralità di tradizioni - indiana ed europea, hindu e cristiana, scientifica e umanistica -, scrive in un libro² dedicato al dialogo fra le religioni: -“L'apertura è parte dell'essenza stessa del dialogo. Dialogo non è istruzione o insegnamento. Ciascun dialogo ha due poli, e nessuno dei due solo può svolgere per conto proprio le funzioni del dialogo. Ciò ha una triplice implicazione: nessuno è escluso a priori[...], nulla è tralasciato per principio[...], è costitutivamente aperto[...]. In altre parole il carattere aperto del dialogo partecipa della natura propria della realtà. La polarità della realtà è una caratteristica della sua vitalità. Il dialogo non è finalizzato alla vittoria di uno sull'altro; è essenzialmente un

³Panikkar R., *L'Incontro Indispensabile: Dialogo delle religioni*, Jaca Book, Milano, 2001.

aspetto della vita umana, della Vita come un tutto e dell'Essere stesso. (R. Pannikar, pag. 29 – 32).

L'essenza della relazione di aiuto è forse la possibilità di realizzare il dialogo fra le parti?. Dialogo presuppone incontro, confronto, rispetto, conoscenza, accoglienza; ad ogni essere umano, ad ogni cultura, ad ogni ideologia... è permesso di prenderne parte. Il dialogo implica il riconoscimento delle parti – nel caso della relazione di aiuto - di chi offre e di chi riceve in funzione di uno scopo, di un obiettivo da un lato e dello stabilirsi di un rapporto, di una relazione dall'altro. L'avvio di un dialogo e di una relazione di aiuto e la loro realizzazione secondo questi presupposti sono decisamente complessi, come complessa è la Natura umana. Complesso non significa complicato e non presuppone nemmeno la messa in atto di giudizi, di azioni forti e violente. Incontrare l'altro per costruire un rapporto ed instaurare un dialogo può essere uno dei presupposti che muove l'agire del professionista o di colui che entra, vive, si sporca le mani nella relazione. Immaginiamo un cesto alto circa un metro al cui interno si trovano moltissimi fili di differenti colori e tessuti completamente aggrovigliati ed immaginiamo di dover sbrogliare ciascun filo per fare delle matasse di uguale colore al fine di costruire un quadro composto da ogni filo. L'impresa potrebbe apparire complessa e richiedere tempi lunghi. Un'ipotesi potrebbe essere quella di lasciare perdere, un'altra di tagliare i nodi, un'altra ancora di mettersi con costanza, pazienza ed umiltà ad intraprendere la propria azione, provando e riprovando, andando avanti e tornando indietro scoprendo nel frattempo molteplici altre ed infinite possibilità per assolvere il proprio compito. Incamminarsi nella relazione di aiuto presuppone un po' questa impresa: si può decidere di lasciare poiché il compito non corrisponde alle nostre necessità, o provare a sperimentare assumendosi i rischi. Per poter intraprendere un viaggio occorre attrezzarsi con pochi, leggeri e utili strumenti per evitare che diventino motivo di conflitto e di divisione come può capitare di scoprire in alcuni progetti di cooperazione internazionale. Sull'onda dell'emergenza, troppo spesso si avviano programmi che non considerano il contesto, la situazione, la cultura, la condizione nella quale si trovano le persone che vivono l'emergenza un po' come se prima di essa nulla fosse esistito. Vivere una situazione e condizione difficile non presuppone che essa sia duratura, che in ogni modo invada completamente lo spazio di pensiero ed azione della persona, e nemmeno l'eliminazione delle risorse, delle potenzialità, della storia precedente alla situazione. Abituarsi ad incontrare l'altro spogliandosi delle certezze, della Verità, dai valori assoluti imponendo un unico modo e visione può essere uno dei modi possibili per avviare un'autentica relazione di aiuto. Questo non presuppone l'eliminazione e la negazione del proprio punto di vista, al contrario implica la capacità di mettere in comune, di mettere nel cesto molti modi e costruire insieme il puzzle della Vita. Per molti anni l'aiuto è stato assunto quale sinonimo di *soccorso ai bisognosi* ed in quanto tali in posizione inferiore a coloro che donavano

gratuitamente. La motivazione era senza dubbio onorevole solo che negava all'altro la possibilità di esistere anche come Essere differente da ciò che su di lui si riteneva e, inoltre, impediva di indagare, rivedere i propri presupposti per aprirsi ad altri orizzonti. Una tale azione è legittima nella misura in cui è dichiarata e non nascosta. Il termine gratuito dovrebbe essere assunto con molta attenzione evitando di confonderlo con bisogno, scopo, intento, interesse. La gratuità, come la generosità, a cui molti per fortuna tendono, si può raggiungere solo dopo un lungo cammino di scoperta, rivisitazione, confronto, meditazione, silenzio e crescita di consapevolezza. Riconoscersi tutti e ciascuno parte di un Pianeta che occorre imparare a conoscere e rispettare può essere un primo modo per spogliarsi di tutti gli assunti che generano conflitto e falsificano la natura stessa del rapporto. Può essere molto doloroso accettare di avere dei limiti e delle parti buie, più semplice, a volte, è ricercarle nell'altro dimenticandosi delle proprie. Forse solo a partire dalla comunione e condivisione della finitezza umana, dall'accettazione dei differenti presupposti che necessitano di essere conosciuti, si può partire per il lungo e meraviglioso viaggio che richiede una relazione di aiuto dialogica. Il vantaggio non risiede solo nella possibilità di riconoscere l'altro come Persona e non solo come bisognoso, tossicodipendente, malato, disabile, migrante rinchiudendo in un'unica categoria ciò che non può essere circoscritto, ma anche nella scoperta, rivisitazione dei propri presupposti e nell'arricchimento che questo può comportare.

Incontrare l'altro per conoscere e riconoscere, per scoprire ed essere scoperti in una relazione di aiuto

L'espressione *relazione di aiuto* viene utilizzata per indicare un processo che si instaura fra due o più persone e che entra in modo più o meno consapevole ed esplicito nella vita di tutti. Quotidianamente si è chiamati a scegliere tra richieste di aiuto o disponibilità ad offrire il proprio sostegno. Il collega, l'uomo o la donna che vivono in strada, la campagna pubblicitaria per attivare adozioni a distanza, in favore di bambine e bambini che si trovano in situazioni di grande vulnerabilità offrono continue occasioni per riflettere ed esprimere la propria posizione rispetto al tema dell'aiuto. Rendere semplice un'espressione non esime dall'indagare la complessità intrinseca e dalla ricerca di percorsi, strategie e presupposti teorici che sottendano l'agire di coloro che per mestiere hanno scelto di svolgere un lavoro di cura. I professionisti (insegnanti, educatori, medici, psicologi, operatori comunali, dei servizi socio - educativi e sanitari) sono i primi ad essere chiamati in causa, a dover trovare strategie di sostegno e tutela delle persone a cui si rivolge l'aiuto.

L'obiettivo di una relazione di aiuto concerne la possibilità di: offrire un sostegno anche attraverso l'utilizzo di metodi, tecniche e strumenti, potenziare le risorse e creare una relazione.

Una delle possibili strade da percorrere per indagare il tema dell'aiuto, è quella di procedere in primo luogo attraverso l'analisi del concetto di aiuto sotteso all'agire professionale.

Il dizionario della lingua italiana Zanichelli⁴, alla voce *aiuto* riporta alcune definizioni. La prima identifica aiuto - "l'intervento in favore di chi si trova in stato di pericolo o di bisogno: invocare, chiedere aiuto, portare aiuto, il cui sinonimo è assistenza intesa anche come mezzi materiali (viveri, farmaci, coperte..) che servono a portare soccorso come ad esempio gli aiuti delle Nazioni Unite alle popolazioni colpite dalla carestia"- . La seconda, utilizzata nell'ippica e nell'equitazione, definisce aiuto, - "i mezzi (quali azione della mano, della gamba, peso del corpo, frustino e speroni) usati dal cavaliere per trasmettere al cavallo il proprio volere."-

Questa definizione mette in luce due aspetti: il primo si riferisce ad una condizione di bisogno o di pericolo, escludendo la possibilità che la persona che riceve, a sua volta possa essere persona che aiuta. Il secondo è relativo ai mezzi usati, in questo caso quelli che il fantino utilizza per raggiungere i propri scopi. Sinteticamente si potrebbe dire che la parola "aiuto" è intesa come intervento a favore di qualcuno o qualcosa, ed anche come possibilità di procurarsi i mezzi atti a raggiungere una posizione. Interessante è notare che se da un lato l'aiuto si confronta con un'operatività, il "fare", ovvero la necessità di costruire un percorso, dall'altro richiama ai modi in cui è possibile aiutarsi.

Un'altra prospettiva la si incontra leggendo un brano scritto da Serge Latouche⁵ Egli scrive: - *"Il mito della grande società, implica che si tenda una mano soccorrevole agli handicappati per aiutarli non solo a sopravvivere ma anche ad entrare nei club dei forti. Vinta sarebbe soltanto la natura. La forma di questa assistenza è l'aiuto. La nebulosa aiuto comprende doni in natura, l'assistenza tecnica o umanitaria, il finanziamento dei progetti di sviluppo, i prestiti a condizione di favore. Questo aiuto proviene dagli Stati Uniti, dalla comunità internazionale, dalle organizzazioni private, caritatevoli o altre. Una cosa è certa: l'aiuto non è un cattivo affare per il donatore... il che non vuol dire che sia sordidamente interessato. Le organizzazioni non governative (ONG) mobilitano fondi che provengono spesso dalla generosità dei cittadini, non necessariamente ricchi, dei paesi ricchi. Essa riscatta la cattiva coscienza dei ricchi, ma nasce anche da un autentico desiderio di solidarietà e da un vero sentimento di fratellanza"* (S. Latouche, pag. 91). La posizione espressa da Latouche allarga la prospettiva: inserisce il punto di vista del donatore quale soggetto attivo nella relazione, con scopi, bisogni e ricavi.

Le due definizioni contribuiscono ad ampliare la riflessione: in funzione di un aiuto si instaura un processo tra due o più soggetti. Secondo questa logica la parola

⁴Dogliotti M., Rosiello L., (a cura di). *"Vocabolario della lingua italiana di Nicola Zingarelli"*, Zanichelli, Bologna, 1999

⁵Latouche S., *Il pianeta dei naufraghi*, Bollati Boringhieri, Torino, 1993

aiuto e l'idea ad essa sottesa assume un ruolo chiave per costruire un percorso che sembra muoversi secondo tre direzioni:

- Io aiuto e offro: L'avvio di un progetto teso ad offrire, che presuppone la messa in gioco di competenze, strumenti tecniche in relazione ai presupposti, alle teorie di riferimento, alla situazione e al contesto.
- Tu ricevi: la persona che accoglie l'aiuto e segue il progetto in base alla sua situazione, al suo contesto, ai suoi bisogni, ai suoi valori, alle sue risorse, competenze e affetti.
- Noi ci aiutiamo: chi aiuta e chi offre attivano una relazione di mutuo scambio e aiuto, di incontro, conoscenza e scoperta in funzione delle possibilità, risorse ed energie di entrambi.

I piani per la costruzione di una relazione di aiuto, che non implicano un prima ed un dopo, un alto ed un basso ma direzioni circolari ed interscambiabili, cominciano in questo modo ad interagire e gli occhiali un poco si puliscono. L'altro esiste si potrebbe affermare, ha una sua idea, non è solo ciò che si riteneva fosse. Ed anche io esisto con valori, motivazioni, aspettative. Ed inoltre insieme possiamo costruire un percorso al fine di attivare un rapporto, una relazione per migliorare la qualità della vita. Un simile ragionamento può risultare valido per entrambi gli attori della relazione.

Il modello risulta semplice. La complessità della realtà invita, però, ad indagare con più attenzione riconoscendo che in realtà i fili si intrecciano: può capitare che chi offre spinto da grande entusiasmo impieghi troppe energie ancora prima di avere letto la situazione, raccolto le informazioni, o che utilizzi strumenti e modelli incomprensibili all'altro. Nel medesimo tempo chi riceve l'aiuto potrebbe non essere pronto, o non disponibile e situato in un contesto che non gli appartiene. Tale situazione può creare confusione, la comunicazione può divenire poco costruttiva con il rischio di logoramento delle parti. Possono scaturire delle crisi e momenti di insoddisfazione. Le crisi, se accolte e riconosciute, possono rappresentare un importante fase di passaggio e far scaturire nuove prospettive. Un primo passo potrebbe essere quello di assumere un atteggiamento che si muove dal semplice al complesso per ritornare al semplice, da un atteggiamento di umiltà, di scoperta, di ascolto e di accoglienza dell'altro ad uno che rassicura, fornisce strumenti e tecniche. Un genitore che va da un medico per sottoporre un quesito relativo a suo figlio si aspetta in primo luogo di trovare una persona competente. Spesso di accettano comportamenti bruschi e scostanti a fronte di una risposta e di una cura soddisfacente. Nel medesimo tempo, in alcune situazioni può capitare che ancora prima della cura sia necessario avviare una relazione di fiducia il che implica la capacità di ascoltare, di aspettare e di utilizzare la categoria tempo come una risorsa indispensabile. E' *il tempo necessario* che permette di trovare un adattamento ad ogni evento che cambia la vita come, ad esempio, una migrazione. Se si tratta di situazioni difficili, critiche e complesse

(migrazione forzata, separazioni, guerre, condizioni di povertà) occorre costruire un nuovo legame che per ognuno ha tempi differenti. Per la persona che ha lasciato, ad esempio, il suo paese di origine e si trova a vivere in un nuovo contesto è un tempo molto più lungo e differente da quello dell'operatore che ha il compito dell'aiuto. L'accettazione del dolore e della situazione che si modifica passa attraverso la possibilità di vivere completamente la sofferenza ed i cambiamenti. Solo in questo modo il dolore può liberarsi e lasciare spazio alla costruzione di un nuovo modo per continuare. Di fronte ad un evento critico occorre operare per l'accettazione, in primo luogo da parte del soggetto stesso, della propria difficoltà al fine di aiutare la persona a costruire un percorso di autonomia: intesa, come la possibilità che il soggetto ha di riorganizzare positivamente la sua vita, di trovare strumenti di auto – aiuto. La condizione traumatica nella quale può trovarsi una persona, (od anche una famiglia, un gruppo umano...) può indurre un atteggiamento di chiusura, di pretesa nei confronti di chi svolge funzioni di cura o della società, di inasprimento e di fissazione solo ed esclusivamente nella situazione di dolore, di sofferenza e di bisogno. Al contrario, nella medesima condizione, la persona può trovare delle risorse interiori di rivisitazione della situazione di sofferenza nella quale versa ed assumere una capacità di risposta positiva all'evento traumatico.

Le certezze in molti casi rassicurano e permettono di svolgere un buon lavoro. In altri, specialmente quando si opera nel campo delle relazioni umane, possono costituire un peso ed un impedimento alla costruzione di una relazione capace di rispettare entrambe le parti.

La ricerca di una relazione *reciproca e dialogica* può essere una pista che sottende l'agire del professionista. La relazione può essere sincronica o diacronica e deve essere collocata all'interno di una prospettiva di continuità, longitudinale non deterministica. Occorre tenerlo sempre presente. Per comprendere può essere utile riappropriarsi dei riti e dei ritmi che fanno parte dell'andamento naturale delle cose. La ricerca di reciprocità e di dialogo in una relazione di aiuto si snoda un po' secondo questa modalità: esiste un prima ed un dopo, un io che offre ed un tu che riceve e vice versa ed occorre trovare forme e mediatori comuni per facilitare un percorso di crescita comune. Reciprocità, dunque, nel senso di assumere il processo di aiuto e le relazioni che si instaurano come un percorso di scambio rispetto ad un contesto ed a una situazione all'interno della quale ci si trova. La persona è prima di tutto uomo, o donna, depositario di un sapere e portatore di un bagaglio, a volte inespresso ed implicito, a volte non ancora chiaro e consapevole. La persona non è il suo stereotipo o la categoria alla quale si ritiene debba appartenere. Assumere questa prospettiva significa forse, accettare che l'incontro con l'altro corrisponda anche all'incontro con la parte oscura, vulnerabile, spaventata, insicura, dipendente insita in ognuno. L'incontro con *l'altro* è, in primo luogo, l'incontro con la persona nella sua interezza, e non solo con la sua *diversità*

dalla maggioranza del gruppo; e significa assumere la differenza come una ricchezza che favorisce la crescita collettiva non dimenticando gli elementi comuni. Essere vulnerabile, significa forse essere esposto a pericoli, rischiare di essere attaccato. Assumere la fragilità e la vulnerabilità che può derivarne come condizione costitutiva dell'essere umano, significa forse accettare le condizioni di forza e di debolezza presenti in ognuno, ed anche progettare e istituire percorsi verso la costituzione di comunità solidali, capaci di accogliere, rispettare, valorizzare i diritti e doveri di tutti e di ciascuno. Non significa, ideologicamente annullare i differenti ruoli, compiti, competenze e posizioni, ma esserne consapevoli e costruire:

- Percorsi di lettura ed analisi della situazione nei confronti della persona a cui si rivolge l'intervento;
- *Aiutarla ad aiutarsi ed ad aiutare* a sua volta, cercando di uscire dalla condizione di vittima e/ o di assistita nella quale può rischiare di rimanere imbrigliata la persona con difficoltà, transitorie o permanenti, (alcune risolvibili altre migliorabili attraverso un lavoro di riduzione degli handicap conseguenti) al fine di trovare la propria strategia personale.

Reciprocità intesa anche come possibilità che il professionista, ma non solo, ha di riflettere sul bagaglio di esperienze, teorico, culturale di cui è depositario, di assumersi responsabilmente il compito di leggere la situazione e la posizione nella quale si trova la persona o il gruppo verso il quale si eroga un servizio e di conoscere, rispettare, valorizzare la storia di colei o colui che si decide di aiutare. L'incontro tra un operatore e le persone per le quali si eroga un servizio rappresenta anche l'incontro tra culture (indipendentemente dall'appartenenza di origine). Ognuno è depositario di valori, aspettative, motivazioni, desideri e bisogni. Si tratta di assumere la mediazione come asse portante con la quale confrontarsi quotidianamente. I desideri, ed i bisogni non sempre sono espressi ed espliciti e non semplice è la loro comprensione. A pochi, per fortuna, è concessa la possibilità di leggere nel cuore degli altri e dunque è naturale che la conoscenza e comprensione di se stessi e degli altri necessiti un po' di fatica. La fatica implica anche la possibilità di costruire, di accorgersi del lavoro che si è svolto, di potersi fermare per osservare il cammino raggiunto, la fatica comporta in se anche la soddisfazione di essere riusciti proprio come quando si scala una montagna: è dura la salita ma la soddisfazione di poter osservare il panorama è incommensurabile. Può essere utile, da questo punto di vista, spogliarsi un po' della tendenza di pensare di poter comprendere tutto subito e di riuscire immediatamente. La creazione di un legame ha bisogno di tempi, gesti, azioni, di prove e di errori ed inutile è continuare a fuggire pensando di potere comprendere tutto. Per tali ragioni, oltre che intrinseco ad una volontà di rispetto della dignità umana, è necessario innestare una relazione e un sistema di aiuto che veda la partecipazione del soggetto.

Un vera relazione si ha soltanto quando chi offre e chi riceve sono allo stesso livello e si collocano sullo stesso piano. Quando ci si trova su piani diversi non può esserci reciprocità; può esserci soltanto un'imposizione che può creare in colui che è costretto a ricevere una reazione di rifiuto e spesso anche di violenza. Solo su di un piano di parità può instaurarsi un dialogo⁵, che è fondamentale per creare un'autentica relazione di aiuto. Dialogare significa desiderare ed avere anche la capacità di avvicinare le due posizioni. Un atteggiamento contrario è la paura, che impedisce lo scambio. Lo scambio avviene quando le parti in causa hanno le informazioni necessarie per capire e poter parlare lo stesso linguaggio e competere allo stesso livello. La mancanza di informazioni crea persone dipendenti che possono procedere soltanto "fidandosi" per dialogare. Dialogo significa anche comprendere ciò che dipende da uno e ciò che dipende dall'altro. Occorre attuare un percorso di conoscenza che non potrà mai essere completo. Chi aiuta ha bisogno dell'altro per ridurre la propria ignoranza. Ricercare la reciprocità in una relazione, non significa annullare le differenze, al contrario procedere da esse e con esse confrontarsi: rispettandole, comprendendole, lasciandosi contaminare. Occorre disporsi mentalmente verso un cammino che cerca di creare una rete esplorando la situazione all'interno della quale ci si trova, partendo dal presupposto che l'altro potrà essere in grado di istruire rispetto alle condizioni di salute ad esempio, alle cure, o ancora alle preferenze alimentari.

La reciprocità nella relazione d'aiuto si attua anche attraverso un continuo processo di mediazione e rivisitazione dei propri presupposti. La relazione che si instaura è circolare, in funzione di un contesto secondo due direzioni:

- la presa in carico intendo le azioni ed i progetti di aiuto specifici (sanitari, psicologici, educativi, sociali, politici...)
- la costruzione di un sistema d'aiuto attraverso la partecipazione congiunta delle persone stesse che lo ricevono, dei familiari, delle associazioni di volontariato e istituzioni coinvolte nel percorso.

Quale ipotesi seguire rispetto alla presa in carico e cura di una persona?

In primo luogo occorre tenere presente, come già esplicitato in precedenza, i presupposti di riferimento, i valori, l'etica, la deontologia, il motore che spinge il professionista durante il suo lavoro. Secondo tali riferimenti si suggerisce di porre attenzione a cinque indicatori, che sono da considerare come interconnessi, una parte del tutto e da collocare all'interno di una cultura definita.

La persona - la situazione - il contesto - il percorso - la rete rappresentano delle parole chiave che possono guidare il lavoro di chi operatore si trova a svolgere una professione di aiuto. E' chiaro che ognuno agirà rispetto al suo ruolo, funzione e compito, con la consapevolezza di svolgere una parte rispetto ad un tutto che non si esaurisce solo ed esclusivamente rispetto al suo ambito teorico e disciplinare ma trova compimento nell'integrazione di differenti prospettive. Il punto di vista sotteso alla parole chiave - *persona* - si riferisce alla possibilità di mettersi in una

prospettiva che cerca i dati che non possiede, che si interroga e conosce anche attraverso le informazioni che altri suggeriscono, come i familiari, gli amici. L'incontro con *la persona* è anche l'incontro con la sua cultura ed occorre tenerlo presente: non tutte le culture ad esempio, partono dal concetto di individuo per costruire il mondo circostante. Differenza, questa, da non sottovalutare nel momento in cui ad esempio ci si confronta con una famiglia marocchina che vive in Italia, e che decide di inserire i figli, due dei quali disabili, a scuola. Occorre chiamare un mediatore culturale? Organizzare una visita dal neuropsichiatra infantile e poi con lo psicologo?. Ed infine chiedere ai genitori di accettare tutto per il loro bene?.

La persona, in questo casi i figli, fanno parte di una famiglia, che ha una storia e precise regole di comportamento. L'idea che qui si suggerisce è quella di fermarsi, sospendere l'immediatezza dell'intervento, l'agire in funzione di un'emergenza per cercare di rendere abitudine un modo ed un atteggiamento mentale che ascolta, osserva, riflette, si mette in discussione e dialoga.

La persona ha una storia intessuta di relazioni alcune positive altre meno come nella maggior parte dei casi. Il contesto in cui vive può contribuire a determinare la situazione nella quale si trova ed anche il comportamento conseguente. Intraprendere un percorso di ascolto, di conoscenza, di ricerca delle informazioni insieme alla persona stessa comporta anche porre attenzione alla rete delle relazioni formali o non, attive o interrotte che si possono ricostruire.

Il tipo di relazione che si instaura determina il percorso ed insieme di può pensare di costruire un progetto in funzione delle risorse anche se ancora latenti. Riconoscere *l'altro, i suoi bisogni, la sua storia, aiutarlo ad aiutarsi*, avere fiducia nelle sue possibilità, attribuirgli compiti e responsabilità significa anche non imporre necessariamente i propri modi e stili. Nel medesimo tempo occorre dichiarare le aspettative, le motivazioni, il proprio sogno per ritornare a Freire, e accettare di entrare in un processo di mediazione anche attraverso patti e regole, lasciando però all'altro l'ultima parola riguardo alle decisioni sulla sua vita e sulla sua cura.

La costruzione di un progetto comune e partecipato e la relazione di aiuto che si instaura è collegata anche alle possibilità o meno di creare sinergie fra i professionisti e non che entrano in una relazione e nel processo di presa in carico.

Per sistema - contesto si intende la capacità di lettura di una situazione e dei differenti attori assumendo come presupposto, l'impossibilità di pensare ed agire una relazione di aiuto come esseri isolati, o ritenendo il proprio intervento, l'unico, il migliore, e risolutivo.

La prospettiva sottesa propone una visione complessiva della persona, pur rimanendo ad ogni professionista il compito di occuparsi di ciò che è di sua competenza, non indagando attraverso la separazioni delle parti. La specificità di ogni intervento ricerca l'integrazione con gli altri saperi disciplinari in una prospettiva multifattoriale e disciplinare.

Secondo questa linea di indirizzo non è possibile pensare l'individuo scervo dal suo gruppo di appartenenza. La prospettiva orientale, ad esempio, ribalta il concetto di salute e malattia: il bravo medico è colui che "non fa ammalare" e non colui che guarisce data una malattia, come nel sistema occidentale. Questo non significa eliminare o lottare contro quello che la cultura occidentale ha prodotto e costruito nei secoli. Lo sguardo verso un differente modo di vita può stimolare la riflessione ed il cambiamento che deve necessariamente nascere all'interno del proprio contesto scoprendo ciò che di positivo ed utile l'altro può apportare. Si rischierebbe al contrario, di prendere una tecnica, un modo di pensare che non è proprio e trasformarlo in un mero modello.

L'incontro tra le differenti professioni, gruppi e istituzioni che operano in funzione del medesimo soggetto diviene lo stimolo per la costruzione di un sistema integrato e partecipato attraverso il diretto coinvolgimento delle persone stesse.

Il metodo, gli strumenti e le tecniche: emergenza e prassi, ascolto e progetto

La ricerca della definizione di un impianto metodologico, al quale accostare strumenti e un preciso agire professionale, non può e non deve essere scisso dal presupposto teorico e concettuale sotteso. Il rischio sarebbe di esportare un modello, a cui far seguire il trionfo della tecnica sulle persone. Analizzando ad esempio le relazioni che si instaurano, solitamente, all'interno di un servizio pubblico è facile notare come esse siano asimmetriche per funzioni, ruoli e potere. L'asimmetria della relazione è un dato costitutivo e da assumere come elemento che in sé può portare dei vantaggi, da cui partire per evitare di trasformare la relazione in un rapporto di forza e di dominio. E' raro rilevare luoghi in cui è prevista la partecipazione attiva delle persone. L'operatore, ma non solo, attaccandosi agli strumenti, alla tecnica, al suo sapere unico ed indiscutibile, può rischiare di disumanizzare la relazione di aiuto riducendola ad un mero prodotto di scambio. Un simile pericolo è connotato alle professioni di aiuto, che forse troppo spesso si attaccano al professionismo e di rado alla ricerca di professionalità. Professionalità significa anche capacità di costruire un progetto dotandosi di modelli, metodi e strumenti capaci di partire dalle risorse e trovando strategie per passare dalla logica dell'emergenza ad una che ricerca la definizione di procedure capaci di tenere presenti i bisogni speciali nella quotidianità. Il richiamo alla ricerca di metodo e di strumenti coerenti con i presupposti, diviene forse l'occasione per mettere in discussione il proprio agire professionale troppo spesso cristallizzato in funzione di alcune certezze, che rischiano di divenire monolitiche e imm modificabili.

Un'ipotesi per determinare azioni coerenti con i presupposti potrebbe essere quella di costruire un impianto progettuale che considera in primo luogo la

persona, la sua situazione e il contesto culturale, familiare, amicale a cui essa o esso si riferiscono ed identifica due aspetti sui quali porre l'attenzione:

- L'organizzazione del servizio e la costruzione di buone prassi (ovvero di buone e stabili organizzazioni) da attuare in funzione di un'attenta analisi dei bisogni, delle risorse e dei limiti in base a precisi strumenti, metodologie, approcci.
- La relazione, lo stare con, l'essere consapevoli, nel senso di cum .- sapere, di assaggiare le cose, di gustare gli odori di vivere la relazione indipendentemente dal ruolo, dalla posizione che si ricopre, di riconoscere l'altro come appartenente allo stesso gruppo, ricercando una dinamica di rovesciamento dei ruoli o di apertura a terze situazioni.

La costruzione del percorso vede uno scambio continuo fra due dimensioni, quella delle riflessioni attraverso l'approfondimento dei presupposti, delle teorie di riferimento a cui far seguire strumenti e metodologie, e quella dell'esperienza concreta e quotidiana che guida l'agire del professionista. Si tratta di un continuo passaggio tra l'una e l'altra dimensione, non perdendo di vista il lavoro sul territorio, le differenti risorse, e l'esperienza che portano anche coloro che non appartengono alla categoria dei professionisti. Secondo questa prospettiva si tratta di imparare a stare all'interno delle situazioni assumendosene anche tutte le contraddizioni e la complessità ad esse intrinseche. La conoscenza del contesto di vita diviene fondamentale per evitare di assumere atteggiamenti che impongono il proprio punto di vista e la propria visione delle cose. Porre attenzione al contesto di vita, significa anche ricercare la possibilità di ricreare reti di comune convivenza civile, di sviluppo delle risorse locali attraverso il coinvolgimento diretto di tutti. La dimensione del gruppo e dell'individuo si intrecciano in un continuum all'interno del quale non predomina l'uno o l'altro aspetto ma procedono parallelamente verso un sistema che ricerca una progettazione comune e partecipata dell'intervento.

E' passato un secolo dalla profezia di Seattle, afferma Ernesto Balducci⁶ e si è tramutata in una previsione scientifica. Al centro dell'etica, non vi è più il primato dell'uomo, arbitro della natura fisica, c'è il primato della vita, intesa come un insieme indissociabile, al punto che non è più possibile parlare dei diritti dell'uomo senza parlare anche dei diritti della Terra (E. Balducci, pag. 11).

Che cosa significa incontrare l'altro – differente – ed inoltre differente da cosa?. Differente da una norma e da una classificazione, che spesso si tende ad utilizzare per identificare, (senza discernere ed evitare di confondere), "l'altro, diverso da noi,": handicappato, tossicodipendente, psicotico, barbone, malato, zingaro, che si rigetta, e non si tiene dentro. Che genera paura, con il quale è difficile dialogare. L'incontro con un'abilità differente, in molti casi può generare confusione, paura,

⁶Balducci E., *Montezuma scopre l'Europa*, ECP, S.Domenico di Fiesole, 1992

diffidenza. *Si preferisce dunque, proiettare la paura sul mondo, come suggerisce Sandler Gilman⁷, per cercare di circoscriverla, di addomesticarla. Una volta localizzata la paura, è "l'altro" che vacilla, e che si trova in una condizione di vulnerabilità. Il processo che permette di circoscrivere l'altro aiuta a rimuovere la paura della nostra stessa dissoluzione. Il problema non riguarda più noi ma "l'altro"*(S.L. Gilman., 1993, p. 12)⁷.

Un tale processo permette poi di assumere dei modelli e di costruire dei percorsi a cui sottendono sempre e comunque, anche se spesso si preferisce non dichiararli esplicitamente, dei presupposti, dei valori, un preciso approccio culturale ed una specifica visione dell'uomo. Si può pensare di dover istituire nuovamente scuole speciali, dipartimenti per la salute Ministeriali nei quali far confluire tutte le differenze rischiando di confondere il bambino del Senegal disabile con il bambino profugo del Senegal, la persona senza fissa dimora con chi è dipendente da sostanze stupefacenti, ricreando isole, anche felici secondo i presupposti di alcuni, all'interno delle quali circoscrivere chi non è in grado di competere con le attuali sfide della società. Il punto è che molti, secondo i criteri dell'OMS si trovano in situazione di vulnerabilità. In una particolare circostanza molti potrebbero trovarsi nelle condizioni di avere bisogno di ricevere programmi speciali. Si può così decidere di aiutare, sostenere, rispettare, rigettare, escludere, ghettizzare, tollerare, compatire questo "altro" e così di seguito, a seconda del presupposto di riferimento o anche incamminarsi verso la ricerca di un'alternativa.

La classificazione permette di categorizzare, di rinchiudere, di circoscrivere e dare un nome agli oggetti in modo tale da poterli riconoscere e dunque dividerli. Il processo di classificazione, aiuta l'essere umano a orientarsi nel suo agire quotidiano. L'uomo ha bisogno, fin dalle origini dell'umanità, di segni e simboli per esprimersi e di sicurezze per continuare a vivere. Nel momento in cui i parametri si modificano la comunicazione si complica, ed occorre trovare nuovi modi, per entrare in relazione gli uni con gli altri. Semplice potrebbe sembrare, molto più complicato sembra essere nella realtà concreta di ogni giorno. I parametri, i simboli ed i segni, racchiudono i presupposti, le credenze, i valori, le motivazioni, le aspettative, l'idea che ognuno ha del mondo e come se lo prefigura e lo stesso vale per i molteplici significati che si possono attribuire alla relazione di aiuto e al concetto di aiuto.

Sempre più spesso, si corre il rischio di omettere i propri presupposti e fini, ponendo l'attenzione solo ed esclusivamente sui mezzi e sugli strumenti atti al raggiungimento di un obiettivo.

Tali considerazioni esprimono l'esigenza di una riflessione e la messa in atto di un atteggiamento di cautela di fronte all'interventismo sfrenato: sia di coloro che ritengono di avere compreso tutto e di poter semplicemente eliminare una parte della storia, sia di chi rifiuta di accogliere i cambiamenti attualmente in atto. A

⁷Gilman S.L., *Immagini della malattia. Dalla follia all'AIDS*, Bologna, il Mulino, 1993

questo proposito, è utile rivisitare uno scritto di Heinz Von Voster⁸ in cui viene descritto il dialogo tra un Venusiano ed un Terrestre. Il Venusiano arrivato sulla Terra, sostiene che il suo pianeta sia al centro del Cosmo, al contrario il terrestre afferma che la Terra è al centro. Con rigore l'autore suggerisce tre vie: la prima è la possibilità di ignorare la divergenza di opinioni cambiando argomento, la seconda, connaturata al conflitto, è la dichiarazione di guerra al fine di stabilire chi abbia ragione, la terza richiede la ricerca di una soluzione originaria: lo studio congiunto del sistema solare così da comprendere che hanno torto tutti e due. La terza via è quella che favorisce la logica della conoscenza ancora prima di aver esplicitato un giudizio e tratto le debite conseguenze. Richiede rigore, puntualità, precisione e professionalità nel ricercare le cause, i dati, nell'attuare una prospettiva di scoperta; ed anche la consapevolezza, la disponibilità all'ascolto della posizione dell'altro. Una simile prospettiva non pare automatica e semplice. Ciò nonostante può essere assunta come orientamento da assumere nella lettura ed osservazione dei fenomeni.

E' possibile accogliere le sfide e il limite per viverlo e trasformarlo evitando di rinchiudersi solo ed esclusivamente nella dimensione del dolore?.

Molti preferiscono rigettarlo, circoscriverlo, categorizzarlo, altri ancora decidono di intraprendere la strada della conoscenza, dell'amore, della consapevolezza, dell'accettazione del limite e della fragilità intrinseca ad ogni essere umano, favorendo prospettive democratiche, aperte al dialogo, secondo logiche inclusive.

L'assunzione di tale prospettiva richiede la dichiarazione di presupposti flessibili, modificabili, seppur precisi e rigorosi, capaci di leggere la persona anche e non solo nella sua dimensione di mancante.

Scegliere di esercitare una professione di aiuto, in conclusione, non è semplice come complesso è intraprendere una relazione di aiuto che ricerca un equilibrio tra risorse e limiti. Del resto fin dall'antichità l'uomo ha intrapreso il cammino della ricerca nel tentativo di raggiungere luoghi lontani e remoti. Tale considerazione forse banale rappresenta un po' la sintesi della relazione di aiuto il cui fine non è forse l'incontro e la costruzione di una comunità solidale verso la ricerca del bene comune?. *Bene comune – ben essere - benedire – dire bene* a cui si oppone *male comune - mal essere come maledire – dire male* ed ancora molto lontano può condurre il pensiero ed in ogni cosa occorre porre attenzione ai significati, a ciò che si comunica, ai modi in cui lo si fa ed ai luoghi verso i quali si vuole navigare.

Conclusioni

La prospettiva della resilienza propone di non ridurre mai una persona ai suoi problemi ma di dichiarare anche le sue potenzialità. Si tratta di un approccio

⁸Von Voster H., *Sistemi che osservano*, Roma, Astrolabio, 1987

complesso, non tanto per le azioni che comporta, ma poiché richiede di modificare parte dei presupposti culturali e teorici sottesi alla presa in carico: ciascuno deve poter trovare dentro di lui delle soluzioni, ovvero divenire responsabile del suo processo di cambiamento. Questa responsabilità va diretta verso la persona che vive una situazione e condizione di vulnerabilità e verso coloro che esercitano l'azione di cura nell'interazione con l'ambiente. La prospettiva sottesa alla resilienza sembra richiamare, sempre con maggior efficacia, modi possibili per rivisitare i modelli sottesi alle azioni di prevenzione e alle strategie di aiuto, volte al miglioramento della qualità della vita e del benessere della persona o della comunità soggetti a forti pressioni. In qualità di operatori che hanno scelto per mestiere di occuparsi della salute, dell'accompagnamento, della cura, dell'educazione dell'erogazione di un servizio si è anche portatori di speranza, di gioia e di possibilità al cambiamento. Un cambiamento che comporta una mutua fecondazione ed una capacità di *essere in relazione con l'altro per riconoscere e riconoscersi, scoprire e scoprirsi, sognare, immaginare, creare insieme.*

Bibliografia

- Balducci E., *Montezuma scopre l'Europa*, ECP, S.Domenico di Fiesole, 1992
- Bateson G., *Mente e natura*, Adelphi, Milano, 1999
- Canevaro A., Chierigatti A., *La relazione di aiuto*, Carrocci, Roma, 1999
- Dogliotti M., Rosiello L., (a cura di). *Vocabolario della lingua italiana di Nicola Zingarelli*, Zanichelli, Bologna, 1999
- Floris F. (A cura di), *Animare la ricerca con gli adolescenti* in Animazione Sociale, N°10, ottobre 1998.
- Gilman S.L., *Immagini della malattia. Dalla follia all'AIDS*, Bologna, il Mulino, 1993
- Latouche S., *Il pianeta dei naufraghi*, Bollati Boringhieri, Torino, 1993
- Organizzazione Mondiale della Sanità, *“ICF – Classificazione internazionale del Funzionamento, della Disabilità e della Salute”*, edizioni Erickson, Trento, 2002.
- E.Malaguti, *Educarsi alla resilienza – come gestire crisi, difficoltà e migliorarsi-*, Gardolo di Trento, Erickson, novembre 2005
- E.Malaguti, *Le nostre istituzioni sono resilienti?*, in (a cura di)B.Cyrułnik, E.Malaguti, *Costruire la resilienza*, Gardolo di Trento, Erickson, 2005
- Passetti E., *Conversazioni con Paulo Freire – il viandante dell'ovvio-*, Elèuthera, Milano, 1996.
- Panikkar R., *L'Incontro Indispensabile: Dialogo delle religioni*, Jaca Book, Milano, 2001
- H. Von Voster, *Sistemi che osservano*, Roma, Astrolabio, 1987