

## Parte terza

### Il lavoro dei servizi e la necessità di una maggiore visibilità

Il lavoro che quotidianamente impegna gli operatori delle Case Alloggio è molto difficile, perché incontra persone malate e sofferenti, cariche di angosce e di vicissitudini penose, in situazioni in cui risorse e speranze appaiono limitate e fragili. Analogamente a quanto accade per altre attività socio-assistenziali e socio educative si è sempre più chiamati a far fronte ad un moltiplicarsi e complessificarsi delle difficoltà e insieme ad esigenze di ri-progettazione e riformulazione delle modalità operative perché le trasformazioni socioeconomiche e culturali più generali portano nuovi tipi di disagi e di patologie e nuovi modi di considerarli, crescono attese e richieste mentre le risorse disponibili si riducono o comunque non si ampliano. Da qui nasce sostanzialmente l'esigenza di investire in varie forme di ripensamento degli interventi e dei progetti acquisiti e messi in campo nell'operatività dei servizi, anche perché non ci si può considerare del tutto esenti dal rischio di scivolare nella ripetizione di routine collaudate (a cui ci si appoggia pur avendo esiti insoddisfacenti) o di rifugiarsi in una sorta di attivismo – nel cosiddetto “fare per fare” – che apparentemente ci rimanda una immagine positiva e confermate delle capacità di rendersi disponibili, di mobilitarsi senza avere nulla in cambio, di porsi in modo disinteressato e oblativo.

Se si ipotizza che quello che svolgono gli operatori sia comunque un “lavoro”, si può assumere come punto di partenza che si tratti di considerare a quali obiettivi è finalizzato e contemporaneamente di constatare che la finalizzazione dell'agire, rispetto alla complessità e densità dei disagi che si incontrano, non sia affatto immediata: non è così immediatamente visibile e percepibile e quindi così chiaro e certo quali siano le azioni più efficaci, più pertinenti e soddisfacenti. E si è sperimentato da più parti che la messa in campo di interventi dettati da metodologie professionali accreditate, specializzate, soprattutto là dove si intrecciano vari e concomitanti fattori di disagio, non è di per sé garanzia di esiti positivi.

Va ricordato che l'agire nel sociale, l'intervenire rispetto a varie sofferenze e malesseri non ci si può aspettare che sia “risolutivo”, ovvero che porti all'eliminazione di condizioni di disagio. Ciò che realisticamente si può mettere in atto non guarisce, non risana in modo radicale, non cancella disfunzioni, disturbi, disadattamenti, distonie che si sono stratificate negli anni; piuttosto ha un sostanziale contenuto riparativo, e pertanto sostiene, contiene, tiene e mantiene entro limitazioni accettabili stati di malattia, comportamenti anomali e devianti, esclusioni e isolamenti relazionali, perché persone e gruppi non si trovino ad essere rifiutati dalla società e possano, nonostante le “diversità” di cui sono portatori, continuare comunque a farne parte, continuare a essere tutelati nei loro diritti di esserne parte.

Per questo ogni intervento rivolto ad affrontare situazioni di disagio di varia natura è continuamente illuminato da conoscenza, da tensione al capire tra tante carenze, disfunzioni, fragilità, incapacità, quali problemi possono essere affrontati e gestiti. Ogni azione è orientata da una comprensione di ciò che di volta in volta appare più adeguato e opportuno, di ciò che si rileva come più percorribile e accettabile, entro dati vincoli e date risorse. Capire è intrinsecamente iscritto nell'agire, che è pertinente in quanto è pensato.

La tensione al capire è presente – ed è importante che lo sia il più possibile – nell'operatività del singolo operatore, ma ancor più va promossa e sostenuta a livello di un servizio preso nel suo insieme o anche a livello di più servizi che sono collocati in uno stesso territorio e istituzionalmente investiti di compiti rispetto a situazioni di disagio: servizi sociali, servizi sanitari, servizi di salute mentale, SerT o consultori per intervenire con singoli o con famiglie, senza elidersi a vicenda, non possono fare a meno di individuare degli obiettivi e dei percorsi di azione.

Al tempo stesso è cruciale che soprattutto rispetto alle problematiche più gravi e insolubili, i servizi non accettino deleghe totali, che non illudano e si illudano di potersi assumere il compito di dare delle risposte esaustive, immediatamente soddisfacenti, immediatamente apprezzate. I loro interventi saranno tanto più rispondenti quanto più saranno resi visibili e leggibili gli orientamenti e i dati di realtà che li guidano, quanto più i vari soggetti che interagiscono intorno al disagio disporranno di elementi conoscitivi che permettano di considerarli e verificarli.

A volte questa esigenza viene tradotta nella richiesta di statistiche, di rilevazioni standardizzate di dati numerici, entro cui si dovrebbero comprimere le attività che vengono svolte. Si tratta di descrizioni ultra semplificate, spesso impostate con criteri molto distanti dall'operatività, che vengono mal sopportate dagli operatori e che sembrano più rivolte ad esercitare qualche forma di controllo formale che a ottenere conoscenze attendibili e affidabili.

Se i servizi invece riescono ad offrire delle rappresentazioni quantitative e qualitative, consistenti e tangibili del loro lavoro, se arrivano a esplicitare di chi si occupano, di quali utenti, e ancor più di quali problemi degli utenti si occupano e di come se ne occupano, possono “con-vocare” vari interlocutori, istituzionali e non, a condividere progettualità, ricerca di risorse, sostegni e legittimazioni a cui riferirsi per ottenere anche maggiori disponibilità di finanziamenti, di organici, di investimenti per nuove articolazioni dei servizi stessi.

Per attivare collaborazioni e convergenze, riconoscimenti e assunzioni di responsabilità intorno al disagio sociale, per i rapporti che i servizi hanno tra loro e con il contesto sociale è importante che diano conto di quello che fanno, che lo rendano visibile in modo comprensibile e convincente.

Ma il ritornare sull'operatività non è soltanto raccomandabile e vantaggioso per i rapporti con l'esterno...

### **Conoscenza-azione e ricerca**

La conoscenza, come si è già accennato, è intrinsecamente inscritta nello svolgimento dell'attività degli operatori dei servizi. Singolarmente e in équipe, pur avendo specifici mandati e indirizzi, nonché specifiche limitazioni, prendono decisioni e intervengono nel microcosmo segnato da pesanti disagi, con una discrezionalità relativamente elevata. E' pertanto ragionevole e pressoché indispensabile, avere una costante attenzione agli esiti dell'azione, non solo e non tanto per giudicarne la bontà o anche per controllarne in qualche modo la pertinenza rispetto agli obiettivi. E' necessario piuttosto interrogare l'azione per poterla ri-considerare, per guardarla e rivederla, per verificare in che direzione ci si sta muovendo, quali contenuti vengono privilegiati, quali reazioni emergono. Per dirlo con una metafora è interessante dotarsi di un occhio strabico che da un lato è attento e concentrato rispetto alla relazione con l'utente, alle dimensioni relazionali e agli affetti che le animano e le condizionano nell'incontro con l'altro; dall'altro è contemporaneamente rivolto a cogliere ciò che accade all'interno, nel mondo interno dello stesso operatore, nei rapporti con i colleghi e con i responsabili, con l'organizzazione del servizio, con la sua cultura e la sua struttura.

Il lavoro nei servizi, per i problemi che affronta e per il modo in cui li affronta che non consiste in banali applicazioni di procedure e comportamenti prescritti da qualche specialista, richiede una continua messa a punto e quindi un costante investimento nei processi di conoscenza, che si mobilitano attraverso domande del tipo "che cosa *dice* questa giovane tossicodipendente, che continua a raccontare bugie? che cosa *mi dice* con questo suo comportamento?" oppure "che cosa si aspetta di ottenere un signore cinquantenne che espulso dal lavoro e dalla famiglia, in condizioni di salute precarie, ma non gravi, ingigantisce ogni piccolo disturbo, ogni contrattempo e invade tempi e spazi degli operatori e di altri utenti?". Da qui si è sollecitati a formulare delle ipotesi e a provare a mettere in atto delle iniziative, che porteranno delle reazioni su cui ci si potrà re-interrogare, in un processo circolare virtuoso in cui l'azione porta conoscenza e la conoscenza costituisce delle azioni.

E' una sorta di continua ricerca sul campo tra vari soggetti, operatori e utenti, famiglie e attori sociali, che hanno vari saperi e varie collocazioni e che si misurano nella gestione di problematiche complesse attraverso collaborazioni che via via costruiscono. Potremmo dire che in ogni lavoro che abbia una valenza sociale è iscritto un atteggiamento di ricerca. Ma per molte ragioni non è affatto facile assumerlo e svilupparlo: la pressione dei carichi di lavoro, la scansione delle diverse attività, le interazioni disimmetriche e competitive tra professionisti con diverse specializzazioni, le frustrazioni collegate alla esiguità di risultati considerati positivi, la distanza o l'eccessiva vicinanza dei responsabili e forse anche, soprattutto là dove si affronta il disagio grave, una diffusa svalutazione del pensiero che sottrae tempo da dedicare all'utenza, tutti questi ed altri fattori influiscono sul tenere l'atteggiamento di ricerca sullo sfondo, come un accessorio, un po' gratuito e superfluo.

Per questo diventa più che mai necessario che di tanto in tanto si prendano delle iniziative più decise, per sostenerlo, per fare in modo che i servizi stessi siano chiamati a ri-conoscere e ri-elaborare la propria attività e che gli operatori siano sollecitati ad affinare le proprie competenze nel rivedere e rileggere il proprio operato. Questo è possibile introducendo un progetto di ricerca ad hoc che coinvolge più operatori e più servizi, che segue un percorso metodologico appositamente costruito e che istituisce dei setting e degli strumenti per rilevare, elaborare, interpretare dati e rimetterli in circolo per migliorare le attività: C.E.R.C.A.RE. è partito da qui.

### **C.E.R.C.A.RE.: punti fermi e interrogativi aperti**

C.E.R.C.A.RE. ha avuto l'ambizione di provare a leggere quanto stava accadendo in Italia in termini di risposte di accoglienza più o meno strutturate: Case alloggio, Centri diurni e accoglienze solo diurne, appartamenti, comunità. Ha raccolto una discreta messe di dati descrittivi delle forme dell'accoglienza disseminate sul territorio nazionale e della situazione dei loro ospiti.

I dati sono stati oggetto di discussione ed approfondimento con responsabili e operatori all'interno del Seminario nazionale tenutosi a Roma a fine novembre 2007.

Le considerazioni riportate sono il risultato dell'analisi dei dati che i partecipanti al seminario hanno sviluppato all'interno dei gruppi di lavoro e ricondotto a sintesi nelle "plenarie". Sintesi che non pretende di essere esaustiva, data la ricchezza delle tantissime riflessioni proposte dagli operatori: si pone piuttosto l'obiettivo di focalizzare alcune delle considerazioni più ricorrenti e condivise, lasciando alla volontà creativa

e responsabile degli operatori la possibilità di sviluppare nelle equipe e nei diversi momenti di aggregazione territoriale del CICA quanto emerso.

Le riflessioni sulla salute degli ospiti e sul loro contesto di vita hanno provocato gli operatori rispetto al proprio ruolo e interpellato le equipe ed i coordinamenti (regionali e nazionale) rispetto alla funzione dei servizi di accoglienza per persone con HIV/AIDS. Il seminario ha quindi rappresentato un'occasione per mettere a fuoco alcune consapevolezza ed alcuni interrogativi che starà poi agli operatori ed al CICA nelle sue diverse articolazioni sviluppare.

La collocazione degli ospiti nei quadranti sembra da un lato riflettere la complessità delle condizioni che essi stanno vivendo; dall'altro evidenzia un dato omogeneo che emerge dall'immagine del cielo stellato, rappresentato dagli spazi vuoti che si aprono al di sopra dell'asse delle ascisse. La complessità sembra cioè determinata principalmente dalle condizioni di salute degli ospiti, mentre la povertà di contesto accomuna ben tre quarti del campione. Questa combinazione di valori ha provocato profonde risonanze negli operatori, che hanno visto raffigurata con immediata chiarezza la propria "fatica": infatti, essi si trovano da un lato a lavorare dovendo tenere conto di persone con esigenze assistenziali fortemente differenziate e con molteplici e complesse problematiche; al contempo a dover svolgere il proprio lavoro in condizioni oggettive di isolamento sociale. Lo strumento grafico ha consentito quindi di dare una "forma" ai vissuti degli operatori e ciò apre alla possibilità di portare i vissuti a livello di pensiero, traducendoli in "problemi" definiti con maggiore chiarezza e rendendoli pertanto più "rappresentabili" e infine "trattabili".

I dati relativi alla salute hanno in parte spiazzato gli operatori. Nella raccolta dei dati sono state infatti evidenziate delle risorse inattese in alcuni ospiti che hanno modificato la rappresentazione che di essi avevano gli operatori, forse in precedenza focalizzati più su aspetti "statici" (stadio di malattia, valori di CD4 e carica virale, epatopatia, ecc.) che "funzionali" (la reattività e la capacità di adattamento messe in gioco). Questi risultati hanno offerto un maggiore respiro agli operatori, delineando delle possibilità evolutive sinora non del tutto colte. Un dato da accogliere con realismo, che apre delle possibilità all'interno di un quadro clinico e sociale che tuttavia resta spesso drammatico. Sperare quindi, senza illudersi ed illudere gli ospiti, restituendo loro maggiore fiducia.

Un altro dato che ha molto colpito è stato quello riguardante la numerosità delle persone portatrici di disagio psichico. Esse, da un lato, rappresentano un campione quantitativamente molto rilevante (48% del totale degli indagati) che, in una prosecuzione di questo progetto, andrebbe approfondito sul versante nosologico-diagnostico per comprendere se via sia realmente nel tempo un incremento di questi disturbi (e di quali in particolare) tra coloro che necessitano di accoglienza (dati precedenti si attestavano attorno al 30-33%) e se questo sia correlabile con la scarsa penetrazione della terapia ARV al di là della barriera emato-encefalica. La presenza di persone con compromissioni delle funzioni encefaliche incide fortemente nell'incrementare il carico assistenziale quotidianamente richiesto agli operatori. Peraltro gli operatori hanno già espresso la necessità di essere attrezzati a lavorare con problematiche così complesse avanzando al CICA e ai propri enti gestori richieste di formazione specifica. Accanto a ciò andrà verificato sul versante esterno se non ci sia da parte dei servizi un invio in prima battuta di persone con HIV/AIDS anche se con gravi disturbi psichici alle Case alloggio, piuttosto che inserirle nella rete dei servizi della psichiatria.

I dati della salute sembrano delineare una sorta di "processo parallelo" tra ospiti e operatori: la tendenza degli operatori a non riconoscere appieno le risorse e le capacità degli ospiti sembra avere a che fare con un medesimo movimento rispetto alle proprie risorse. Il lavoro in questi servizi è faticoso e poco riconosciuto politicamente, socialmente ed economicamente: da qui la necessità di "ri-legittimare il lavoro, il pensare per ri-legittimare e valorizzare l'agire quotidiano". Nel corso del seminario si è colta l'importanza di riuscire a costruire spazi di riflessione e di scambio per restituire linfa e significato all'essere operatori e per recuperare un pensiero forte capace di orientarne l'azione. "Pensare" anche nei momenti di crisi, per contenere l'ansia del fare che spesso si traduce in azioni improduttive e in ulteriore frustrazione e solitudine; riscoprire la comunicazione autentica come risorsa nei momenti di criticità; accettare infine la sfida dei cambiamenti anche quando ci spaventano, per essere attori protagonisti e non spettatori passivi di questa fase storica. Emerge in sintesi il desiderio di recuperare una funzione profetica ed assertiva, capace di generare risposte creative e non routinarie. Desiderio che poggia su quei dati che mettono in luce come gli operatori, sebbene un po' frastornati, siano ancora motivati e capaci di trarre soddisfazione dal proprio operare.

Il lavoro con lo strumento grafico ha consentito di evidenziare alcune contraddizioni relative alle equipe dei servizi. L'aspetto "macro" più evidente riguarda l'emergere di una certa correlazione tra il livello di funzionamento delle equipe ed il grado di adesione e di soddisfazione rispetto al progetto di ricerca: gli operatori che hanno partecipato più attivamente sono stati quelli che hanno compreso e condiviso il progetto all'interno delle equipe; che grazie al confronto sono stati capaci di superare le iniziali difficoltà di ordine metodologico e che hanno quindi manifestato l'interesse ad approfondire i dati con rinnovato entusiasmo.

In alcuni casi invece il progetto C.E.R.C.A.RE. è stato letto dal responsabile della struttura e talvolta dall'equipe come l'ennesimo gravoso impegno "burocratico" di carte da riempire, tanto che il lavoro di

compilazione non ha coinvolto tutto il gruppo degli operatori. In questi casi l'operatore che è stato iscritto al seminario si è trovato in quella sede a maneggiare per la prima volta lo strumento grafico. Questi operatori hanno fatto fatica ad assumere il "dato", dovendosi calare all'improvviso in un percorso ricco e strutturato in cui era richiesto loro di comprendere la ricchezza e l'importanza delle connessioni tra ricerca e azione, di ragionare sui significati possibili dell'operare oggi in un contesto così mutevole, di uscire da immagini stereotipate degli ospiti, di affiancare alle dimensioni affettive altre dimensioni e criteri di progettualità e di valutazione.

Tuttavia alcune di queste persone hanno tratto delle indicazioni positive dal confronto con gli operatori più coinvolti nel progetto e si sono prese l'impegno di riportarle nelle proprie equipe. In particolare, sono riuscite a cogliere le potenzialità dello strumento grafico che, seppure non possa fornire soluzioni immediate ai problemi che gravano sui servizi, consentono nondimeno di comprenderli meglio e di orientare quindi gli interventi in modo più efficace e realistico. Infine, quasi tutti i partecipanti hanno riconosciuto come la costruzione di una metodologia condivisa possa permettere di sviluppare una comunicazione più adeguata per "fare rete": da qui la richiesta di molti di aumentare la collaborazione tra le Case Alloggio, mantenere le relazioni che si instaurano durante i seminari e svilupparle in contatti permanenti.

L'analisi dei dati sul contesto degli ospiti delle Case alloggio, ma anche di gran parte di quelli in diurno e in appartamento, evidenzia sia a livello nazionale che regionale (con l'eccezione del Piemonte) una condizione di isolamento sociale degli ospiti. Esso si traduce concretamente in una situazione di povertà economica e di mancanza di adeguate opportunità lavorative ed abitative sul territorio, anche nei casi in cui le condizioni di salute non costituirebbero un ostacolo alla vita autonoma.

Di questi problemi continuano a farsi carico principalmente le Case alloggio, che spesso non hanno la possibilità di essere semplicemente uno dei nodi di una più ampia rete di sostegno perché la rete in molti territori non sembra proprio esistere. La Casa alloggio continua quindi a rappresentare per la gran parte dei propri ospiti "il mondo intero" anche laddove le condizioni di salute potrebbero consentire loro di esplorare "altri mondi". In molti casi appare evidente come sia latitante una responsabilità istituzionale; in altri sembra emergere una fatica da parte degli operatori a rappresentarsi in modo diverso il proprio "operare" ed il proprio "fare" Casa alloggio. Le istituzioni sembrano in diversi casi avere una rappresentazione delle Case alloggio come meri contenitori di persone "non guaribili" rispetto alle quali non vale la pena di investire per un reinserimento il più delle volte "improduttivo" nella società. D'altra parte alcune Case alloggio sembrano ancorate ad un modello di ospitalità costruito nella prima decade dell'AIDS, fondato quasi esclusivamente sulle dimensioni della cura e dell'accoglienza affettiva, a fronte di un quadro profondamente mutato che oggi richiede di affiancare a tali dimensioni un pensiero progettuale proattivo capace di pungolare e sostenere i bisogni di autonomia degli ospiti.

La lettura dei dati di contesto potrebbe portare a descrivere da un lato il disinvestimento istituzionale, dall'altro il senso di impotenza dei servizi. Forse un contributo di questo progetto di ricerca-azione potrà invece essere quello di mettere in discussione queste rappresentazioni così castranti e di favorire viceversa un percorso di ricerca che porti ad individuare oggetti di lavoro realistici e condivisi per meglio comprendere e fronteggiare le problematiche emerse. Ciò significa assumere la medesima prospettiva di individuazione delle risorse che ha attraversato trasversalmente il presente lavoro di ricerca. Essa ha permesso di promuovere un approfondito confronto tra le diverse realtà regionali del CICA, dal quale potranno emergere scambi di esperienze e di saperi proficui. Una direzione di lavoro interessante potrebbe essere rappresentata dallo stimolare il confronto con le diverse istituzioni locali, anche a partire dagli stessi dati del Progetto, sia in merito alle specifiche normative di riferimento che rispetto alla costruzione dei progetti obiettivo e dei piani di zona.

Una prima risonanza sulla situazione di isolamento delle Case, leggibile anche nei dati di contesto, la si è potuta concretamente riscontrare nel fortissimo bisogno degli operatori di raccontarsi e di essere ascoltati. Ancor prima cioè di prendere coscienza dei significati profondi dei dati relativi al contesto in cui si muovono i loro ospiti, essi hanno dato voce ai propri vissuti di solitudine, individuando nello spazio seminariale un'opportunità per rompere il silenzio assordante che grava sul mondo del HIV/AIDS. Una sorta di "acting-out" che nel seminario si è tradotto gradualmente in ipotesi di strategia politica: un "aprirsi-per-aprire" spazi relazionali e progettuali con il territorio, nel rifiuto di rimanere chiusi nei propri spazi anche di fronte all'invito che in questa direzione sembra provenire dalle istituzioni.

Un "aprirsi-per-aprire" come direzione di lavoro anche verso l'interno delle Case alloggio, come possibilità di rottura dell'isolamento da parte degli ospiti, attraverso la possibile narrazione di sé con l'Altro-che-ascolta e che non giudica, non stigmatizza, non emargina. Gli operatori in queste giornate sembrano avere acquisito la consapevolezza che gli ospiti versano in condizioni talvolta diverse da quelle prefigurate, che occorre modificare le proprie mappe cognitive per essere capaci di un rinnovato ascolto e di una nuova progettualità. Gli ospiti oggi "ci dicono" che da soli non ce la fanno, ma anche che hanno delle risorse personali per co-costruire con gli operatori, le famiglie ed i servizi dei percorsi progettuali realistici.

Anche qui è emersa sul versante interno alle Case la possibilità di assumere uno sguardo diverso rispetto alle risorse esistenti. In particolare, i risultati emersi dalle domande sulla famiglia ha interrogato a lungo gli operatori. Si è avuta la percezione di aver forse sottovalutato la famiglia come risorsa significativa e di conseguenza di non averla considerata come possibile partner progettuale nell'accompagnamento degli ospiti. Come potrebbe porsi allora oggi la Casa alloggio verso la famiglia per valorizzarla, senza idealismi, è una domanda che indica anche una possibile direzione di lavoro.

Una analoga direzione può essere presa dalle considerazioni sui risultati relativi ai servizi territoriali esterni, nei confronti dei quali gli operatori hanno avuto spesso un atteggiamento "rivendicativo". Occorre guardare ad essi con più realismo: da un lato riconoscendo che il più delle volte i singoli operatori dei servizi sono isolati e sovraccaricati quanto quelli delle Case alloggio; dall'altro indirizzando l'azione politica e progettuale verso la costruzione di una rete fatta realmente di fili e di nodi (più che di buchi) di operatori e servizi, che sia orientata ad una più adeguata allocazione delle risorse.

Un secondo riverbero riguarda la percezione del rischio che quello degli operatori diventi un "lavoro meccanico-alienante che ci snatura", per usare le parole di uno dei partecipanti: se l'agire sociale degli operatori si focalizza sulla dimensione meramente affettiva dell'accoglienza, esso diventa sempre più autoreferenziale e incapace di attribuire significati, accompagnare le persone all'autonomia e costruire connessioni produttive tra ospiti e contesti di riferimento. Occorre quindi recuperare un "dialogo interno" più positivo tra "la testa e il cuore", per affiancare alla dimensione affettiva la capacità di individuare e definire meglio metodologie e contenuti relativi all'operare oggi con queste persone in questo contesto. In questa direzione il confronto ha consentito di individuare alcuni oggetti di lavoro e lo strumento grafico è stato riconosciuto come una risorsa da potere usare anche dalle equipe e dai singoli operatori.

Un terzo aspetto si è "s-mosso" dal senso di indignazione per essere stati un po' troppo abbandonati a sé stessi. Una rabbia che è stata socializzata ed incanalata in un impegno a riprendere un ruolo sociale e culturale attivo, per non essere conniventi con l'invito implicito ma intelligibile ad essere "contenitori degli emarginati per nascondere l'emarginazione".

## **Qualche prospettiva**

Il Progetto C.E.R.C.A.RE. ha dato l'opportunità non solo al CICA, ma ai servizi di accoglienza per persone con HIV/AIDS in Italia di rilanciare la ricerca-azione su se stessi a partire dal coinvolgimento dal basso di tutti gli operatori e delle equipe che hanno desiderato partecipare al progetto. Un progetto DEI servizi di accoglienza prima che SUI servizi.

Un progetto che ha messo in moto pensiero e predisposto strumenti che andrebbero validati "per usare tutti il medesimo cannocchiale per guardare le stelle" ed estesi il più diffusamente possibile sul territorio nazionale. Un progetto che ha raccolto una messe di risultati che potrebbero essere ampliati ed approfonditi tentando di indagare meglio il funzionamento dei servizi di accoglienza residenziali e semiresidenziali in particolare per ciò che riguarda le proposte riabilitative individuali (volte al recupero o mantenimento di capacità residue es. fisioterapia o laboratori), le proposte di vita comunitaria che riguardano l'intero gruppo (es. riunioni di comunità, attività culturali e di svago) e le azioni per il reinserimento sociale (es. recupero legami familiari, ricerca casa e lavoro, aiuto disbrigo pratiche, opportunità da vivere sul territorio).

Nel Seminario sono state formulate alcune domande-guida che orienteranno la riflessione del CICA e degli operatori nel prossimo futuro:

- Quali fattori incidono maggiormente sul "peso assistenziale" degli ospiti? Sono problematiche strettamente connesse al decorso dell'infezione da HIV?
- Emergono delle risorse personali e sociali "inaspettate" degli ospiti che si possono valorizzare? Assumendo cioè altri punti di vista, come si modifica la rappresentazione che gli operatori hanno degli ospiti?
- Come allora è possibile sostenere il difficile lavoro degli operatori alla luce delle nuove consapevolezza acquisite? Quali bisogni formativi si delineano a partire da queste prime considerazioni?
- Quali prospettive operative si possono tracciare in merito alla desolante povertà di contesto evidenziata dai dati? Su quali aspetti specifici interroghiamo le istituzioni? Come possono le Case alloggio promuovere creativamente nuove forme di interazione con i rispettivi territori?
- Le attuali normative sono sufficientemente articolate e flessibili, tali cioè da fornire strumenti di intervento efficaci nel trattamento di situazioni così complesse?

La ricerca ha quindi prodotto e sviluppato un processo di pensiero "a spirale", nel quale i risultati raccolti pongono interrogativi che potranno a loro volta sottendere a nuove ipotesi di ricerca e di azione, in un percorso virtuoso di acquisizione di consapevolezza e di possibilità di miglioramento delle strategie operative mai fini a se stesse, ma sempre orientate al "ben-essere" possibile delle persone accolte.

E rispetto a questi interrogativi ed a queste possibili prospettive di ricerca-azione la messa a punto dello strumento grafico rappresenta un primo passo concreto, un possibile punto fermo sul quale appoggiarsi. Esso infatti ha già consentito di ri-avvicinarci al mondo degli ospiti, di creare connessioni tra soggetti diversi che si occupano di persone con problematiche simili, di rendere "maneggiabile" in modo più realistico ed efficace una materia così complessa e a tratti sfuggente, indefinibile, indecifrabile. Uno strumento che consente di dare forma e sostanza al "tra noi" di questa particolare relazione d'aiuto:

- "tra noi" operatori delle strutture d'accoglienza, assumendoci la responsabilità di esplicitare i nostri criteri di lettura e di sbilanciarci rispetto alle formulazioni di ipotesi e di proposte progettuali;
- "tra noi" operatori e ospiti, per definire su basi chiare e condivise "chi sono io" e "chi sei tu", per costruire, contrattare, negoziare oggetti di lavoro maggiormente definiti e fondati sui dati di realtà;
- "tra noi" operatori e famiglie/servizi, per uscire dalla sterile competizione rispetto a chi ha la rappresentazione più "giusta" delle persone e dei problemi, per trovare un riconoscimento condiviso a partire dal quale ciascuno può costituire un pezzo di rete;
- "tra noi" strutture/coordinamenti e istituzioni, per costruire quadri normativi che tengano conto di altri saperi oltre a quelli clinici ed epidemiologici; di altre ipotesi diagnostiche, fondate sul piano esistenziale-umanistico dell'"essere con" quotidiano degli operatori con gli ospiti e validate su un piano fenomenologico che riconosce e valorizza le persone ed il loro mondo per quello che sono oggi, qui, "tra noi".

Questo è stato C.E.R.C.A.R.E. e vorremmo essere in grado di continuare a ... CERCARE!