

*Promuovere la salute mentale:
lo sviluppo della resilienza di fronte alla crisi economica*
SEMINARIO DI RESTITUZIONE
Torino, 10 ottobre 2012

L'esperienza del Comune di Torino: un progetto formativo per favorire la resilienza degli operatori dei Servizi Sociali







Un progetto per la resilienza...

...nei Servizi Sociali della Città di Torino

Percorso di Formazione

**“L’area dell’accoglienza tra
confini di ruolo e fatiche emotive”**

Perché nell'Area Accoglienza?

- ❑ è la “porta di accesso” per i cittadini che si rivolgono per la prima volta ai Servizi
- ❑ garantisce l'ascolto della domanda e la decodifica del bisogno
- ❑ figura centrale: assistente sociale
- ❑ attività all'interno di uno scenario di riferimento difficile, complesso e in continuo cambiamento:
- ❑ crisi economica, aumento e complessità della domanda sociale, imprevedibilità, contrazione delle risorse, interventi di urgenza...

Finalità

- far emergere i diversi stili operativi e professionali che qualificano il fare accoglienza oggi nei Servizi Sociali;
- individuare, attraverso episodi significativi e ricorrenti, modalità e situazioni emblematiche delle difficoltà incontrate;
- alimentare il confronto su problemi operativi e di ruolo, per identificare le “buone prassi”

Obiettivi (concordati con il gruppo)

- **A livello organizzativo:** diventare squadra collaborando con le altre figure professionali; valorizzare i dati in possesso, rinforzando l'identità professionale e di "ricercatori sociali" (per intravedere nuovi orientamenti lavorativi)
- **A livello di relazione con gli utenti:** sviluppare la competenza comunicativa; comunicare anche risposte negative senza suscitare aggressività e affrontando la paura.
- **A livello professionale/esistenziale:** costruire il senso del proprio ruolo anche in situazioni di impotenza; vivere costruttivamente l'esperienza quotidiana

La filosofia del percorso

La centralità dell'apprendere dall'esperienza come metodo principale del lavoro formativo

❑ scambio e confronto: auto-casi raccontati sulla base dell'esperienza diretta...

❑ per allestire occasioni di costruzione di "senso", superando logiche autoreferenziali

❑ per costruire "l'etica della conversazione": valorizzare la dimensione curativa legata al "mettere insieme" le storie personali e professionali

Metodo e strumenti

Nel corso dell'attività formativa sono stati proposti una gamma di strumenti didattici:

- ✓ **check-list di domande stimolo, compilate anticipatamente all'inizio del corso e da cui avviare le riflessioni**
- ✓ **tracce per la raccolta e progettazione di auto-casi**
- ✓ **casi e role-playing**
- ✓ **stimoli narrativi (letteratura, sequenze filmiche)**
- ✓ **slide di sistematizzazione sui temi affrontati**
- ✓ **letture di approfondimento**

Realizzazione

- ❖ La formazione si è articolata in tre incontri, a cui sono stati invitati tutti gli assistenti sociali dell'area accoglienza dei Servizi Sociali (n. 36).
- ❖ Il clima, nei tre gruppi, è stato sereno e "facile", non sono state espresse recriminazioni, la sensazione generale era di professionisti che hanno gradito la formazione, considerandola "rigenerante".
- ❖ Quasi tutti hanno preso la parola per esprimere un pensiero valutativo e/o propositivo.

le parole dei partecipanti...

- possibilità di conoscere realtà diverse
- osservare le differenti peculiarità dei diversi modelli gestionali e vedere questo come opportunità
- “staccare”
- dare un nome a come stiamo
- parlare di servizio sociale integrando i “vari pezzi”
- sentirsi coinvolta e più forte
- possibilità per gli assistenti sociali di incontrarsi
- confronto, conoscenza
- “spiazzamento”
- arricchimento
- attenzione e cura del gruppo accoglienza

le parole dei partecipanti...

- scambio per lavorare più sinergicamente
- condividere istanze di miglioramento
- poter esprimere il “sentirsi l’ultima ruota del carro”
- buttare nel cestino frustrazione e aspettative eccessive verso l’autorità, rabbia e rassegnazione
- reagire agli eventi negativi per integrarli (resilienza)
- diventare consapevole della scarsa cura del sé professionale e prendersi cura di noi stessi
- recuperare il “senso”, opponendosi alla frammentazione
- cogliere i limiti propri e altrui

Come continuare ad allenarsi alla resilienza ?

Le attese e le proposte per il “dopo formazione”...

Le risposte sono state codificate su tre livelli:

- Professionale (ma anche personale)
- Formativo
- Organizzativo

Sul piano personale/professionale

- ❖ capacità di “nutrirsi da solo”
- ❖ trovare un equilibrio



Sul piano formativo

- ❖ continuare la formazione con periodicità
- ❖ incontri futuri (anche solo una volta l'anno)
- ❖ avere la possibilità 1-2 volte all'anno di potersi incontrare per condividere buone prassi



Sul piano organizzativo

- ❖ stare più uniti, in contatto
- ❖ mantenere un confronto trasversale
- ❖ lavoro per la promozione dell'assistente sociale, per il superamento del vittimismo ("perché io valgo")

Sul piano organizzativo

- ❖ creazione di un gruppo istituzionale permanente che sia un luogo dove esprimere le positività e la creatività, dove sentirsi ascoltati

