

# L'approccio anti-oppressivo nella pratica professionale

Aspetti metodologici e deontologici nel lavoro con le famiglie e i minori<sup>1</sup>

Maria Turati

Centro di ricerca *Relational Social Work*

Università Cattolica del Sacro Cuore di Milano

Il tema oggetto di riflessione è l'approccio anti-oppressivo al lavoro sociale e in particolare le sue implicazioni per gli operatori che lavorano nel sistema dei servizi di tutela minorile. Si tratta quindi di tradurre i pensieri e le idee su cui l'approccio (che è trasversale alle aree del lavoro sociale) si fonda in comportamenti, azioni, orientamenti metodologici che possano sostenere la costruzione delle pratiche operative nei servizi in questo ambito. Dal momento che l'approccio anti-oppressivo si focalizza sulle dinamiche di potere, una riflessione su questo tema appare particolarmente importante in quanto per loro natura i contesti di tutela minorile sono contesti nei quali le relazioni tra operatori e famiglie nascono coattivamente. La relazione tra famiglie e servizi è, quantomeno in partenza, di per sé un elemento oppressivo, nel senso che è obbligata e comporta dei vincoli di azione per tutti i soggetti coinvolti.

La domanda a cui proviamo a rispondere è: al netto della condizione di partenza, come possiamo non alimentare questa oppressione?

Intanto, è necessario essere convinti che questa sia la prima finalità dell'agire professionale. Questo non è scontato, nel senso che chiama in causa qual è il mandato che ci diamo come operatori quando ci muoviamo nella duplice dimensione dell'aiuto e del controllo. Bisogna quindi ripartire dalla convinzione che la finalità di costruire percorsi di aiuto prevale sullo svolgimento dell'incarico dell'autorità giudiziaria, seppure questa dimensione esecutiva rimanga. Questa premessa può sembrare banale, ma non è scontata nella realtà dei servizi, dove spesso manca lo spazio per stare riflessivamente dentro le pratiche professionali e dove la pressione sull'aspetto esecutivo, procedurale, è percepita dagli operatori sempre più forte.

Partendo da questa considerazione iniziale, l'approccio anti-oppressivo può sostenere gli operatori nel portare avanti l'aiuto anche nei contesti di controllo. La riflessione deve poggiare innanzitutto sugli elementi teorici fondanti dell'approccio.

L'approccio anti-oppressivo al lavoro sociale è attualmente l'orientamento più diffuso sul piano internazionale in questo ambito e costituisce quindi un riferimento fondamentale (Raineri, 2022).

La dimensione etica e valoriale dell'agire professionale è al centro della proposta dell'approccio anti-oppressivo. La difficoltà di dare concretezza ai principi nei modelli e nella pratica è amplificata dal fatto che la quotidianità degli operatori è caratterizzata da carichi di lavoro gravosi, dalla necessità di mediazione continua tra mandati diversi e spesso contrastanti (ad esempio, quando percepiamo un conflitto tra gli interessi delle persone e quelli delle organizzazioni o delle altre istituzioni), dalla complessità sempre. L'approccio anti-oppressivo propone un ri-orientamento della pratica da valori e principi che, pur rimanendo validi, riguardano prevalentemente la relazione con la persona o la singola famiglia come diretto interlocutore dell'operatore (come il rispetto dell'autodeterminazione, la riservatezza, il riconoscimento dell'unicità delle persone), a un principio che tiene dentro anche la dimensione collettiva dell'azione professionale, la giustizia sociale (Thompson, 2020; Tedam, 2021).

L'approccio anti-oppressivo prende le distanze in questo da altri approcci di social work poiché li considera fondati sull'individualizzazione dei problemi tipica del modello medico e psicologico, da cui, da un punto di vista disciplinare, "deriva" il lavoro sociale e dai quali derivano anche alcune logiche di fondo. Queste logiche sono difficili a volte da rintracciare perché la professione si è poi evoluta e consolidata nel tempo, ma permangono. Gli autori ritengono che alcuni modelli di intervento sociale trascurino l'impatto delle strutture

---

<sup>1</sup> Testo della relazione presentata al Convegno "Le pratiche professionali nella tutela minori dopo la Riforma Cartabia", 28 ottobre 2024, Firenze.

sociali sui problemi delle persone; trascurano, cioè, l'impatto sul *micro* del *macro*. Il legame però tra micro e macro è caratterizzante delle professioni, invece, *sociali*. L'operatore sociale che non coglie la dimensione strutturale dei problemi delle singole persone o famiglie che incontra rischia di agire in modo ulteriormente oppressivo; è poco consapevole che le responsabilità delle condizioni che determinano le situazioni di vita delle persone non possono essere collocate né in capo ai soli individui, né in capo al solo funzionamento del loro sistema di relazioni micro (la loro rete familiare e sociale).

L'approccio anti-oppressivo "illumina" le questioni di giustizia e ingiustizia sottese alle situazioni dei singoli attraverso un'altra lente. I problemi di giustizia e ingiustizia sono da ricondurre alle relazioni di potere su più livelli: tra i singoli, tra i gruppi sociali, tra istituzioni e società civile. L'approccio anti-oppressivo si concentra sulle relazioni di potere tra soggetti che hanno posizionamenti differenti, mettendo in discussione la legittimità di questa disparità.

L'oppressione è rilevabile nel momento in cui si considera il contesto allargato in cui i problemi e le difficoltà dei singoli si collocano. Con contesto allargato ci si riferisce ai fattori strutturali che contribuiscono a generare la condizione di difficoltà, esclusione, marginalizzazione delle persone che accedono ai servizi. Se si considerano solo l'individuo e il suo "funzionamento sociale", inteso come una proprietà del singolo stesso, fermando lo sguardo alle relazioni più strette, è difficile cogliere l'oppressione, operazione considerata fondamentale invece per comprendere i problemi sperimentati dalle persone che incontriamo nei contesti dell'aiuto. L'oppressione si traduce e si manifesta concretamente nella mancanza o nella riduzione dell'accesso a beni, risorse, opportunità (Raineri, 2022). Si traduce nell'incontrare ostacoli aggiuntivi, dovuti specificatamente ad una condizione soggettiva (ad esempio, essere stranieri, essere genitori soli, avere un problema di salute mentale, etc.) nel portare avanti il proprio progetto di autorealizzazione: alla base dell'oppressione troviamo quindi la discriminazione (Thompson, 2020).

Proviamo quindi a ragionare a partire dalla situazione del processo di aiuto: pensiamo quindi a noi, agli operatori che incontrano le persone nello svolgimento del loro mandato professionale e istituzionale. Cosa possono fare per "maneggiare" le questioni di giustizia sociale, che così descritte sembrano rimanere su un livello "macro", sfuggendo alla possibilità di essere modificate dai singoli?

1. Praticare l'approccio anti-oppressivo significa, innanzitutto, riconoscere e rilevare l'oppressione. In letteratura si fa riferimento a diverse e multiple forme di oppressione (Tedam, 2021; Raineri, 2022) che si alimentano vicendevolmente e si manifestano simultaneamente; non dobbiamo quindi considerarle elementi distinti nella realtà, ma è utile una distinzione su un piano concettuale.

- L'oppressione interpersonale si colloca, appunto, nella relazione interpersonale. Questa forma di oppressione si concretizza ad esempio nell'utilizzo improprio del potere e del controllo o in qualsiasi forma di abuso fisico e no. Le persone che incontriamo nei servizi di tutela ne sono spesso oggetto all'esterno dei servizi, ne fanno esperienza ad esempio nelle loro relazioni significative. Possono essere oggetto però di controllo anche nei servizi, nella relazione con gli operatori, tutte le volte che questi ultimi, sebbene spinti da buone ragioni e legittimati dal mandato, esercitino il proprio potere e agiscano contro la volontà delle persone. Questo ha un effetto negativo sulle persone, a prescindere dal fatto che sia legittimo; il fatto che sia necessario e opportuno agire il controllo non significa che possiamo ignorarne gli effetti negativi, di dis-empowerment, sulle persone che subiscono l'azione degli operatori (Raineri, 2022).

Un altro esempio di oppressione interpersonale è l'utilizzo di un linguaggio discriminatorio: parole o espressioni che, anche in questo caso, trasmettono comunicazioni negative e svalutanti al nostro interlocutore sulla sua identità, più o meno esplicitamente. Oppure, parole che rinforzano i pregiudizi sulle persone che accedono ai servizi attraverso le rappresentazioni che proponiamo, quando parliamo con gli altri operatori, ad esempio, ma anche e soprattutto quando le rappresentiamo attraverso la scrittura.

- L'oppressione ideologica: nel momento in cui c'è un sistema oppressivo, c'è una contrapposizione tra gruppi sociali, di cui tendenzialmente uno è culturalmente dominante. È questo gruppo a definire i significati in relazione a cosa sia giusto, come sia bene vivere, cosa sia adeguato in termini di esercizio dei ruoli sociali (essere un genitore, essere un adulto, essere una donna/un uomo, etc.). Di contro, i gruppi "minoritari" sono oggetto di dinamiche di esclusione e marginalizzazione che poggiano sia su processi di etichettamento sia su disuguaglianze in termini materiali (economica, politica, etc). Le persone che incontriamo nei servizi di tutela minorile appartengono di frequente a gruppi a cui vengono attribuite

etichette negative (persone con disabilità, persone con background migratorio, persone con problemi di salute mentale o dipendenza, persone in povertà, persone che hanno agito comportamenti devianti e via dicendo). Sperimentano l'etichettamento fuori dai servizi, ma, anche in questo caso, possono sperimentarlo anche all'interno degli stessi. Le rappresentazioni degli operatori che vedono gli "utenti dei servizi" come inadeguati, non all'altezza del compito (ad esempio, di essere genitori), poveri di risorse e poco capaci di compiere "buone scelte" si collocano tra queste etichette. Tra queste forme discriminatorie, è importante nominarne anche una che riguarda i minori (Raineri, 2022): l'idea che i minori non siano in grado di partecipare alle decisioni che li riguardano in relazione semplicemente al dato anagrafico, al fatto che sono "piccoli" o immaturi o irresponsabili (qualora ad esempio si tratti di adolescenti con varie difficoltà) è una discriminazione che sostiene ideologicamente, appunto, cioè a priori, l'esclusione della loro voce dalla costruzione dei progetti di aiuto;

- L'oppressione internalizzata, che consiste nell'introiettare, da parte delle persone oppresse, il disvalore a loro attribuito, le etichette negative come parte della propria identità. Le persone si convincono di essere in una condizione, per così dire, "sbagliata" e di costituire un problema; oppure, di non avere credibilità agli occhi di chi detiene un potere nei loro confronti, o, ancora, si convincono che non ci sia la possibilità di essere capiti. L'oppressione internalizzata diminuisce il senso di autoefficacia, alimentando invece sentimenti di impotenza e la convinzione di non poter controllare la propria vita, con conseguenti ricadute negative sulla motivazione a investire in azioni che richiedono, invece, molto impegno e risorse personali, come lo sono tutti gli interventi che vedono coinvolti genitori e minori nei percorsi di tutela;
- L'oppressione istituzionale: si traduce nel non tenere conto della condizione di svantaggio delle persone (per esempio, nell'accesso alle procedure, ai benefici, ai diritti). Si esprime cioè attraverso azioni o omissioni che colpiscono in particolare un determinato gruppo di persone che diventa quindi, più di altri oggetto di controllo o di processi etichettanti. Quando diciamo *più di altri* evidenziamo quindi una forma di ingiustizia, perché avviene quindi in violazione del principio di uguaglianza e su base discriminatoria. Un determinato gruppo sociale subisce in particolare gli effetti negativi delle scelte che vengono compiute a livello politico o organizzativo: pensiamo, ad esempio, a quanto nei servizi di tutela siano sovrarappresentate le famiglie con background migratorio. Non è direttamente rilevabile la causa per cui ciò accada, è difficile, cioè, ricostruire una dinamica lineare di causa-effetto (ma questo sempre, per quanto riguarda i problemi sociali), ma possiamo ragionare su quanto le famiglie con background migratorio siano maggiormente esposte ai fattori di rischio sociali connessi alla violenza, ad esempio, come bassi livelli di occupazione e di reddito. Questo ha a che fare però con l'essere parte di un gruppo sociale in condizione di svantaggio su un livello più generale. Questo livello di oppressione è difficilmente modificabile dagli operatori; ciò non significa che non ci sia. Il rischio è che in fase di assessment non se ne tenga conto, proponendo letture riduzioniste dei problemi che li collocano esclusivamente su un piano individuale o relazionale in senso stretto (cioè esclusivamente sul piano delle relazioni intrafamiliari).

2. In secondo luogo, è importante sottolineare che quando si affronta il tema delle discriminazioni è necessario fare riferimento, da un punto di vista teorico, alla nozione di intersezionalità: la situazione di ogni persona/famiglia che accede ai servizi di tutela è già caratterizzata dall'oppressione connessa a questa condizione in partenza, abbiamo detto. Ad essa si aggiungono però gli altri livelli di oppressione connessi alle discriminazioni dovute a condizioni specifiche, come essere stranieri, essere donne, essere in povertà, essere una persona con disabilità, e via dicendo. Nel considerare le situazioni bisogna quindi tenere a mente l'intreccio di queste componenti; nell'esperienza delle persone, le barriere connesse a ciascun elemento possono quindi moltiplicarsi, con effetti amplificati in termini di oppressione. Riconoscere questo intreccio di discriminazioni non è semplice, ma anche in questo caso appare necessario per una ricostruzione sensata e realmente *sociale* delle situazioni.

3. Praticare l'approccio anti-oppressivo significa, infine, riconoscere gli ostacoli e le barriere che le persone incontrano dovute alle forme di oppressione. Le forme di oppressione descritte si traducono concretamente in restrizione della capacità di azione delle persone, cioè della possibilità di avere il controllo sulla propria vita e perseguire una finalità di benessere (qui genericamente inteso). Declinando il ragionamento nel processo di aiuto, la capacità di azione delle persone si riduce tutte le volte che gli

operatori non promuovono la partecipazione delle stesse alla costruzione dei percorsi di aiuto, esercitando quindi il proprio potere a scapito dell'altro.

Le tre azioni sono tutte e tre azioni di riconoscimento. Riconoscere sembra una non-azione, un'operazione solo mentale e in effetti si tratta di questo, di un processo di razionalizzazione e interpretazione della realtà alla luce di determinate categorie. Ciononostante, questa operazione razionale di riconoscimento dà un significato specifico alla realtà che vediamo e questo significato ha conseguenze concrete su come ci proponiamo di intervenire sulla stessa. La nostra professione non è contemplativa: dal momento che ambisce a modificare in una certa misura le situazioni, al cambiamento nel senso di un miglioramento per quanto possibile, delle situazioni di vita delle persone, il modo in cui interpretiamo le cose contribuisce a definire come ci proponiamo di cambiarle ed è perciò rilevante soffermarsi su questo aspetto.

Solo a partire dal riconoscimento possiamo prendere in mano, concretamente, la questione dell'oppressione. Gli operatori esercitano un potere e in quanto agenti del potere sono esposti a divenire agenti di oppressione. Il passaggio preliminare necessario per praticare l'approccio anti-oppressivo è quindi riconoscere il proprio potere, anziché sentirsi e rappresentarsi in una condizione di non-potere (Fook, 2016, Raineri, 2022). Se è vero che gli operatori stessi possono trovarsi in condizione di impotenza su alcuni fronti e questo vissuto è spesso molto presente e pesante nell'esperienza degli operatori, che si sentono a loro volta schiacciati, è altrettanto vero che gli operatori possono diventare soggetti che invertono l'esperienza di oppressione delle persone che aiutano, al posto che amplificarla.

Oppresso e oppressore sono infatti ruoli mutevoli, che a seconda delle circostanze e dei contesti, possono essere attribuiti alla stessa persona. Un genitore può essere oppressore nel momento in cui agisce violenza contro il proprio figlio e al contempo oppresso da una condizione di disoccupazione che non trova soluzione per cause economiche e sociali. Una posizione non esclude l'altra. Gli operatori possono essere oppressi come lavoratori in relazione alle organizzazioni per cui operano, ad esempio, e oppressori con le persone con aiutano, o con altri loro collaboratori o colleghi di altri enti o servizi. Nella complessità del sistema sociale attuale, i livelli di oppressione sono così articolati e intrecciati che è difficile attribuire le responsabilità a senso unico e individuare un "centro" del potere. Questo però è un dato che non deve giustificare la deresponsabilizzazione dei singoli; al contrario, rende evidente che ciascuno è titolare di una parte di responsabilità e di potere.

Nel riconoscere il potere che abbiamo come operatori possiamo vedere che essere "oppressori" significa ad esempio utilizzare le proprie competenze e il proprio ruolo per screditare, più o meno intenzionalmente, il punto di vista di altri interlocutori; oppure, sfruttare l'asimmetria informativa, cioè quella condizione in cui noi abbiamo informazioni che il nostro interlocutore non ha a nostro vantaggio, mancando di trasparenza; o, ancora, approfittare del fatto che rappresentiamo un punto di riferimento per il nostro interlocutore per orientarne l'azione o l'opinione dando luogo, di fatto, a una manipolazione.

Il confine tra protezione e oppressione può essere molto sottile: quando decidiamo di sostituirci all'altro nel prendere una decisione o di agire contro la sua volontà per il fine di proteggere, dobbiamo avere chiaro cosa stiamo facendo e riflettere seriamente sulla legittimità della nostra azione.

Un operatore che utilizza il proprio potere in modo inconsapevole o incoerente con i principi e i valori della professione va incontro al paradossale effetto disabilitante dell'aiuto (Illich et al., 1977). Assumendosi il potere decisionale unilateralmente e cercando solo l'adesione dell'altro perché faccia ciò che lui ritiene utile o necessario produce un effetto disabilitante: appiattisce l'altro in una posizione passiva, gli restituisce che lo considera senza capacità o comunque in una qualche misura non autonomo. In sostanza, lo svilisce. Da grandi autori e pensatori come Ivan Illich, apprendiamo che attraverso la continua esposizione a relazioni di questo tipo, si crea una distorsione: più si fruisce dei servizi, meno si è capaci di rispondere da sé ai propri bisogni o di esprimere una propria progettualità. Più le persone si "lasciano fare", meno fanno e meno sapranno fare. Il risultato finale è proprio il contrario di quanto dichiarato nelle intenzioni di chi aiuta: l'aiuto, invece di riattivare le capacità o sostenerle, le inibisce.

Facendo un ulteriore passo nella declinazione operativa, possiamo evidenziare cinque indicazioni di metodo.

1. L'approccio anti-oppressivo si declina operativamente nella promozione di processi di collaborazione partecipativi. Per definire un processo come tale dobbiamo guardare necessariamente alla distribuzione di potere decisionale nelle relazioni tra i soggetti coinvolti (Folgheraiter, 2011; Calcaterra

e Raineri, 2021): se il potere non è condiviso, diffuso, non possiamo parlare di partecipazione autentica. Dobbiamo quindi guardare alle decisioni che prendiamo nel nostro lavoro con trasparenza e chiederci a chi appartengono, alla volontà di chi corrispondono. Dobbiamo assicurarci che rappresentino nella misura più ampia possibile la volontà delle persone coinvolte e toccate in prima persona dagli effetti delle decisioni stesse, bambini e bambine, ragazzi e ragazze compresi.

2. In secondo luogo, dobbiamo riconoscere l'importanza di creare le condizioni per la partecipazione – ovvero costruire una situazione relazionale in cui tutti si sentano considerati, ascoltati, rispettati, capaci, prima ancora di discutere dei contenuti. Così, l'aiuto può essere efficace e *abilitante*, sia per le persone che per gli operatori. Anche questi ultimi da processi autenticamente partecipativi apprendono capacità e competenze e possono crescere da un punto di vista professionale.
3. Un altro punto riguarda l'agire riflessivo (Folgheraiter, 2011). Riflessività significa agire nella pratica quotidiana con consapevolezza, senza automatismi. Per non agire in modo oppressivo dobbiamo saperci guardare mentre operiamo, mentre siamo in relazione, mentre ci dedichiamo all'aiuto per capire se riusciamo innanzitutto a comprendere l'esperienza delle persone che abbiamo di fronte. Se davvero riusciamo a legittimare e rispettare la loro opinione senza giudizio.
4. Gli obiettivi dell'aiuto nella logica anti-oppressiva sono quindi l'aumento delle opzioni tra cui scegliere; la costruzione di opportunità laddove esse sono ristrette; il superamento delle barriere e degli ostacoli derivanti dalle forme di oppressione nella misura più ampia possibile. Questo significa che non solo in fase di assessment, ma anche in fase di progettazione e attuazione degli interventi dobbiamo ragionare sui contesti. Se "leggiamo" le situazioni attraverso la lente anti-oppressiva, non possiamo poi pensare ad interventi che agiscano solo sulle capacità dei singoli, che presuppongano un loro cambiamento e un migliore "adattamento". I nostri interventi devono avere come oggetto anche le relazioni e i contesti, che devono essere messi in discussione e cambiati per divenire meno ostacolanti per le persone. Facendo un esempio banale, se un elemento di difficoltà nella situazione di un genitore è la scarsità di legami, potenziare i legami può essere l'obiettivo e non migliorare la capacità organizzativa del singolo o aumentare la sua capacità economica per acquistare servizi (il doposcuola, la babysitter). Non è che non vadano bene le azioni in sé, ma la logica a cui rispondono è diversa; nel secondo caso, i legami rimangono pochi e a far fronte al problema il genitore rimane solo, seppure con strumenti diversi. C'è addirittura il rischio disabilitante, per il quale il miglioramento della situazione dipende in toto dalla disponibilità di risorse dei servizi. Avere uno sguardo sulle relazioni e su come tramite esse si possano favorire percorsi di fuoriuscita da situazioni di sofferenza e difficoltà è fondamentale per ragionare in una logica di accrescimento delle opportunità e rappresenta la vera scommessa del lavoro sociale: non cambiare le singole persone, ma metterle in condizione di stare sufficientemente bene, il che può implicare lavorare sia sui fattori individuali (cioè le loro capacità), ma anche lavorare sull'esterno, in particolare sulla rimozione degli ostacoli e delle barriere. Le considerazioni proposte in merito all'attivazione di potere e risorse delle persone e ai rischi di passivizzazione non devono ricadere in una logica ingenua nella quale pensiamo che basti lasciare spazio alle persone e dare loro fiducia affinché costruiscano situazioni diverse *da sole*; la rilevanza delle fragilità individuali non viene in questo approccio negata o banalizzata; al contrario, la situazione delle persone e l'intreccio tra fattori individuali e strutturali è spesso così complesso e vincolante, opprimente, che l'aiuto e gli interventi, persino il controllo stesso, sono necessari, ma l'approccio anti-oppressivo ci interroga su chi o cosa debba essere destinatario delle azioni degli operatori. Ci invita a immaginare un cambiamento che avviene dentro le persone, ma anche fuori, nelle loro relazioni e nei loro contesti di vita. L'oppressione non è infatti un'idea, ma un'esperienza concreta per le persone che la subiscono e che ha effetti negativi su di loro, che provoca vissuti reali di disagio, di insoddisfazione, anche di dolore.

L'ultimo punto utile da accennare, anche in relazione alla riforma Cartabia, è relativo all'utilizzo della scrittura professionale. Nei contesti di tutela minorile, infatti, è uno strumento fondamentale attraverso il quale si esprime il potere degli operatori dei servizi. Le comunicazioni scritte rappresentano il canale privilegiato e prevalente attraverso il quale rappresentiamo all'autorità giudiziaria le situazioni che abbiamo incontrato, gli esiti delle valutazioni, le proposte progettuali. Appare quindi urgente portare anche nelle parole scritte lo

sforzo di “allargamento” e rappresentazione a più voci e a più livelli della realtà di cui abbiamo parlato sinora. Conseguentemente ai ragionamenti appena proposti, declinandoli nella scrittura, possiamo tradurli in cinque indicazioni.

1. Contestualizzare le informazioni: nel momento in cui rappresentiamo un fatto, è opportuno inserirlo nel contesto in cui si colloca. Facciamo un esempio: se diciamo che una persona è disoccupata da due anni, la qualità dell’informazione cambia completamente se aggiungiamo che ha un livello di istruzione molto basso o che ha lasciato il lavoro per difficoltà di conciliazione con gli impegni familiari. Senza queste informazioni, lasciamo nel non detto l’interpretazione del dato ed è possibile che chi legge pensi, ad esempio, che questa persona abbia qualche problematica personale per la quale non riesce a trovare lavoro. Questo retropensiero è abbastanza probabile ad esito dei pregiudizi sui genitori che accedono ai servizi di tutela.
2. Narrare al positivo e tenere il focus sulla finalità di cambiamento: la narrazione anti-oppressiva mira a non rinforzare pregiudizi negativi a carico delle famiglie che accedono ai servizi. Questo significa che nel rappresentare le persone dobbiamo essere in grado di far emergere non solo le difficoltà, ma anche le risorse e i punti di forza delle stesse, in modo realistico ed equilibrato, senza evidenziare e sottolineare solo le carenze e gli aspetti negativi o di preoccupazione. Inoltre, non dobbiamo dimenticare che la relazione si inserisce nel progetto di aiuto ed è finalizzata a sostenerlo trasmettendo le informazioni all’autorità giudiziaria. Questo significa che non è sempre utile per lo scopo della relazione scritta riferire dettagli connessi alla storia e alle scelte pregresse delle persone; le decisioni sul futuro non possono essere prese sulla base di ciò che è accaduto in passato; pertanto, bisogna essere accurati nel selezionare quali fatti ha senso riferire e quando invece appare poco utile soffermarsi nella relazione scritta su aspetti delle biografie delle persone che incontriamo. Sono informazioni che possono essere utili per noi come operatori, per conoscere e comprendere l’esperienza delle persone, ma non è detto che lo siano per il processo decisionale in sede giudiziaria.
3. Usare un linguaggio rispettoso e trasparente: la narrazione anti-oppressiva chiede una particolare attenzione alla scelta delle parole usate per descrivere e rappresentare le persone, che devono essere rispettose, non giudicanti né stigmatizzanti e anche il più possibile accessibili, affinché tutti i soggetti interessati possano comprenderle, nel rispetto del principio di trasparenza.
4. Includere il punto di vista delle persone interessate: si tratta qui di dare voce alle diverse persone che concorrono a determinare gli esiti delle valutazioni e la costruzione delle proposte progettuali. La relazione come strumento professionale non deve essere utilizzata per rappresentare solo il punto di vista del professionista: nella logica anti-oppressiva, questo strumento può dar voce e rappresentare anche il punto di vista delle persone interessate. Diventa quindi necessario considerare le pagine della relazione come uno spazio non esclusivo dei professionisti, attraverso le quali trasmettere ai destinatari anche le opinioni dei genitori e dei minori (o di altre persone significative coinvolte nelle situazioni).
5. Scrivere o almeno leggere insieme le relazioni: anche la relazione scritta offre l’opportunità di aprire spazi di partecipazione. La relazione si può scrivere insieme alle persone interessate (è il caso dei report partecipati) o, quantomeno, si può leggere per intero prima dell’invio alle persone stesse (fatto salvo, ovviamente, i casi in questo non è possibile per esigenze di tutela) al fine di condividere ciò che è stato scritto e dare l’opportunità alle persone di correggere eventuali informazioni sbagliate, integrare il testo con proprie considerazioni, modificare ciò che è stato scritto in merito al loro punto di vista laddove l’operatore non sia stato in grado di rappresentarlo correttamente. Leggere le relazioni è di grande aiuto per gli operatori anche nella scelta di parole rispettose e accessibili.

In conclusione, i professionisti dell’aiuto devono tenere conto dei fattori strutturali e dei condizionamenti di potere che influenzano l’esperienza di vita delle persone e che non le mettono in

condizione di far sentire la propria voce. Compito degli operatori è provare a costruire invece spazi in cui avere voce e controllo sia possibile, al netto delle condizioni di partenza. Di fronte alla ricerca continua di un adattamento possibile degli operatori alle “regole del gioco”, cioè alle norme, alle condizioni lavorative, ai vincoli e via dicendo, soprattutto laddove queste regole vengano percepite come conflittuali con i valori della professione, agli operatori sociali rimane come buona ragione per agire in ottica partecipativa, come punto fermo, l’etica della professione. Come afferma Bauman “*il lavoro sociale è anche l’atto morale di farsi carico dell’instirpabile responsabilità che abbiamo per la sorte e per il benessere dell’altro; e che quanto più l’altro è debole e incapace di fare valere i propri diritti, tanto più grande è la nostra responsabilità*”. È necessario non correre il rischio che gli operatori sociali ricadano nella responsabilizzazione individuale dell’altro, sia per quanto riguarda la propria condizione di difficoltà, sia per quanto riguarda la possibilità di uscirne e di cambiare, abdicando alla propria possibilità di fare la differenza attraverso la relazione di aiuto, complici il carico di lavoro e le logiche organizzative o normative. Complici, ma non unici responsabili: bisogna saper collocare le responsabilità per promuovere un cambiamento, a partire da sé stessi, e lo spazio della propria responsabilità professionale è un margine di libertà che ogni operatore può decidere come abitare.

## Bibliografia

- Bauman, Z. *Sono forse io il custode di mio fratello?* in Folgheraiter, F. (a cura di) (2003), *La liberalizzazione dei servizi sociali*, Erickson, Trento. Traduzione dall’originale *Am I my brother’s keeper?* *European Journal of Social Work*, n. 3, 2000, pp. 5-11.
- Calcaterra, V. e Raineri, M. L. (a cura di) (2021) *Tra partecipazione e controllo. Contributi di ricerca sul coinvolgimento di bambini e famiglie nei servizi di tutela minorile*. Trento, Erickson
- Folgheraiter, F. (2011) *Fondamenti di metodologia relazionale. La logica sociale dell’aiuto*. Trento, Erickson
- Fook, J. (2016) *Social work. A critical approach to practice*. London, Sage
- McDonald, D., Boddy, J., O’Callaghan, K. & Chester, P. (2015) *Ethical Professional Writing in Social Work and Human Services*, *Ethics and Social Welfare*, 9 (4), 359-374
- Raineri, M. L. (2022) *Il lavoro sociale anti-oppressivo nella tutela dei minori*. *Lavoro sociale (suppl.)*, (22) 6, 61-73
- Roose, R., Mottart, A., Dejonckheere, N., Van Nijnatten, C., & De Bie, M. (2009). *Participatory social work and report writing*. *Child & family social work*, 14(3), 322-330
- Tedam, P. (2021) *Anti-oppressive social work practice*. London, Sage
- Thompson, N. (2020) *Anti-discriminatory practice. Equality, diversity and social justice*. London, Red Globe-MacMillan
- Weiss-Gal, I., Levin, L. & Krumer-Nevo, M. (2014) *Applying critical social work in direct practice with families*. *Child and family social work*, 19, 55-64