

Simone Giusti

Hai capito che storia?

Come allenarsi a imparare dalla lettura e dall'ascolto di narrazioni

1. Una storia, per cominciare (“Quando bussa l’assistente sociale...”)

Un uomo, accompagnato da agenti di polizia, entra in un appartamento e dice: "Abbiamo un mandato del tribunale per sottrarre la bambina alla sua potestà" e poi "Devo portare via la bambina con me". Per questo spinge la sorella della bambina che ha aperto la porta, e, mentre interroga la madre con domande puntuali, indaga con lo sguardo alla ricerca di qualcuno. Una volta scoperta la bambina, l’attenzione di tutti si sposta su Maggie, la madre. Diventa fondamentale a questo punto, per l’assistente sociale, controllare la donna, contenere il suo dolore con delle rassicurazioni e poi, quando diventa incontrollabile, lasciar fare agli agenti il loro mestiere.

È una delle scene più drammatiche del film *Lady Bird* di Ken Loach, uscito nel 1994, uno dei più famosi e citati quando si parla di assistenti sociali. Lo spettatore è invitato a immedesimarsi in Maggie, la madre, piuttosto che nei bambini o negli assistenti sociali, i quali sono rappresentati per contrasto e in contrapposizione alle azioni, alle idee e ai desideri della protagonista. Alla fine della visione è difficile non aver maturato una profonda diffidenza, assai vicina al rancore, per tutte quelle figure professionali che rappresentano il potere statale, tra cui spicca l’assistente sociale, il “ladro di bambini”¹.

L’allontanamento familiare di un minore è una delle azioni più delicate e complesse da gestire per un assistente sociale. Per quanto si tratti di un evento piuttosto raro, esso è così presente nell’immaginario collettivo da essere diventato uno dei simboli di questa professione. Con una discreta dose di autoironia, forse con l’intento di sdrammatizzare il fenomeno, i gestori del sito www.serviziosociale.com hanno scelto di intitolare “Ladri di bambini” la sezione dedicata alla narrazione di storie riguardanti i servizi sociali. Mentre il Consiglio Nazionale dell’Ordine degli Psicologi ha emanato delle “Linee guida sulle procedure di allontanamento/esecuzione coattiva di bambini/ragazzi dal proprio nucleo familiare”, nelle quali è descritto il fenomeno e sono fornite precise istruzioni di comportamento da tenere in casi di allontanamento familiare.

Il fenomeno dell’allontanamento forzato di bambini e ragazzi dal proprio nucleo familiare investe in maniera articolata e differente diversi attori sociali.

Per i servizi sociali e socio-sanitari impegnati a riconoscere e prevenire situazioni di rischio per i minori e a sostenere le famiglie in difficoltà l’allontanamento di bambini e ragazzi dai loro nuclei familiari costituisce un segmento residuale dei processi e delle attività poste in essere.

¹ Per un’analisi accurata del film e per un’interpretazione del suo punto di vista sull’assistente sociale si rinvia all’ipertesto multimediale online *Presenze deboli, saperi forti. L’Assistente sociale: quello che si racconta quello che rimane in ombra*, a cura di Elena Allegri, disponibile al link <http://www.serviziosociale.com/professione/assistente-sociale/presenze-deboli-saperi-forti.html>.

L'obiettivo prioritario degli Enti Locali e dei servizi territoriali, infatti, deve essere quello di prevenire gli allontanamenti di minori dalle proprie famiglie. Laddove non sia possibile evitare l'allontanamento, l'obiettivo degli interventi è rappresentato dal recupero della capacità genitoriale della famiglia originaria e dalla rimozione delle cause che impediscono l'esercizio della sua funzione educativa e di cura. Il fine è garantire il rientro del minore in famiglia, in tempi il più possibile brevi nel rispetto del principio di continuità dei rapporti familiari/parentali.

Ma cosa può il linguaggio espositivo e burocratico (che definiremmo, con una metafora efficace, freddo) di questo documento, rivolto esclusivamente all'operatore sociale, rispetto al linguaggio emozionante e caldo di un film in cui l'assistente sociale è il personaggio di una storia avvincente e strappalacrime?

2. Storie. Prendiamole sul serio

Le storie ci consentono di simulare nella mente le azioni dei personaggi. Si tratta di un'affermazione banale per gli appassionati di romanzi, abituati a provare emozioni forti durante la lettura. Per questo la lettura può essere considerata, da alcuni, un pericolo. Perché la lettura – si credeva un tempo – può allontanare dalla realtà della vita. È quanto si racconta, per esempio, nel romanzo *Don Chisciotte della Mancia* di Miguel de Cervantes. Il protagonista, don Chisciotte, appassionato lettore di romanzi cavallereschi, legge la realtà attraverso le lenti della finzione romanzesca, e finisce così per vedere dei giganti al posto dei mulini a vento (da cui il detto popolare "lottare contro i mulini a vento").

Un giorno il prete del paese, la nipote e altri personaggi, nel tentativo di rimediare alla malattia di don Chisciotte, entrano nella sua stanza di nascosto e trovano la causa della sua follia: i libri!

Lui stava ancora dormendo. Il curato chiese alla nipote le chiavi della stanza dove stavano i libri autori del malanno, e gliel diede ben volentieri. Vi entrarono tutti, compresa la governante, e trovarono più di cento volumi grandi e ben rilegati, e altri più piccoli; e la governante, appena li vide, uscì in gran fretta dalla stanza e rientrò un attimo dopo con una scodellina d'acqua benedetta e un aspersorio, dicendo:

– Tenga, signor dottore; ne asperga la stanza, che non ci sia qualcuno di quei maghi di cui sono pieni questi libri, che tenti d'incastarci per vendicarsi del castigo che vogliamo dar loro cacciandoli da questo mondo.

Rise il curato per l'ingenuità della donna, e ordinò al barbiere che gli passasse i libri a uno a uno, per vedere di che trattavano, perché poteva darsi che ce ne fossero di quelli che non meritavano il castigo del fuoco...

In mezzo a tanti romanzi cavallereschi vengono ritrovati anche libri di poesia pastorale. Di fronte a quella novità la nipote non ha dubbi: meglio distruggere tutto!

Li faccia bruciare come gli altri; perché non ci sarebbe proprio di che stupirsi se poi mio zio, una volta sanato dalla sua malattia cavalleresca, leggendo questi, s'incapricciasse di diventare pastore e di andarsene pei boschi e prati suonando e cantando, o peggio ancora, poeta, che a quanto dicono è un'infermità incurabile e contagiosa.

La frequentazione del mondo narrato di un romanzo, oppure di un film o di uno spettacolo teatrale o un videogioco, sottoponendo i lettori alla simulazione di azioni ed emozioni – alla paura, ad esempio, provata di fronte alla potenziale vittima che si avvicina al suo carnefice, o alla rabbia causata dall'impotenza del più debole di fronte

all'ingiustizia – non è mai neutra, come intuiva la nipote di don Chisciotte e come ben sanno oggi i produttori e i commercianti di storie (Salmon, 2007; Fontana, 2009), e come confermano le scienze sociali e psicologiche (Jedlowski, 2000; Smorti, 2007; Batini, 2011).

Anche per questo le storie vanno prese sul serio. Senza tuttavia lasciarsi spaventare, anche perché oggi, nell'epoca dei mass media e di internet, per sfuggire al potere delle storie non sarebbe sufficiente bruciare i libri o, semplicemente, evitarli. Tanto vale usare le storie: per imparare a difendersi da chi le vorrebbe usare contro di noi e per imparare a gestire meglio la nostra vita privata e professionale.

3. Imparare dalla letteratura

Gli studi letterari si basano su una concezione della lettura tradizionalmente centrata sulle opere e sulla loro comprensione e analisi, astraendo il testo dalla situazione concreta e dai bisogni del lettore. Come ha osservato Antoine Compagnon (1998), la narratologia e la poetica nelle loro analisi “si sono accontentate di un lettore astratto, o perfetto”, riducendo il lettore concreto a una mera “funzione del testo”. La lettura, tuttavia, è un'attività mentale che si basa sempre “su un interesse utilitaristico: nel senso che – ha scritto il sociologo della letteratura Vittorio Spinazzola (2001) – se io leggo un libro, lo faccio perché penso di trarne un vantaggio, un arricchimento della mia vita interiore, che mi ripaghi del tempo e delle energie spese leggendo”. Per le scienze sociali e psicologiche, infatti, la lettura – con particolare riferimento alla lettura di testi narrativi – è un'attività umana complessa e un'esperienza significativa, che richiede l'utilizzo di particolari dispositivi o artefatti, si svolge all'interno di un determinato contesto, mette in gioco competenze specifiche e, soprattutto, produce un cambiamento nella vita del lettore, nella sua cultura e, come sostengono i neuroscienziati, nel suo corpo (Giusti-Batini, a cura di, 2013).

Il mio lavoro di formatore, di insegnante e di ricercatore si fonda sulla convinzione che gli studi letterari possano dare un contributo alle scienze sociali e psicologiche e, soprattutto, che possano fornire un supporto importante al lavoro degli operatori del settore socio-sanitario (Giusti, 2011a, 2011b, 2011c). A patto che gli esperti di letteratura accettino di allargare il loro orizzonte e di aprirsi agli interessi del lettore concreto: una persona in carne e ossa che, attraverso l'esperienza della lettura, ha la possibilità di soddisfare i propri bisogni e di reperire risorse fondamentali per la propria formazione.

In particolare, le professioni socio-sanitarie possono giovare del contributo della lettura delle opere letterarie – che sono testi narrativi, secondo la definizione fornita dalle scienze psicologiche (Smorti, 2007) – per perseguire almeno tre distinte finalità:

- prendere consapevolezza della percezione sociale del proprio ruolo e, quindi, lavorare sulla prevenzione del burn-out;
- aumentare la capacità empatica degli operatori e, più specificamente, allenare competenze relative alla gestione dei colloqui e dei lavori di gruppo;
- ampliare il kit di strumenti per operare con diversi tipi con gli utenti.

4. Fare i conti con le storie narrate dagli altri: le contronarrazioni o narrazioni alternative

Storie come quella raccontata da Ken Loach sono narrate in tanti film e romanzi, nelle cronache e anche nei discorsi quotidiani dei cittadini che per qualche motivo devono avere a che fare con i servizi sociali. Attraverso di esse si costruisce una determinata visione del lavoro sociale, che, per quanto sia stereotipata e, quindi, incompleta e semplificata, è reale, cioè esiste nella mente delle persone e nella cultura della loro comunità. L'assistente sociale può accorgersene dalle domande curiose e sprovvedute dei conoscenti o anche dallo stupore dei tirocinanti o degli stagisti che, dopo i primi giorni di affiancamento, sono costretti a ristrutturare completamente la loro visione di questo mestiere così complesso e, di fatto, invisibile dall'esterno.

Con questa visione l'assistente sociale deve fare i conti, affrontandola con strumenti professionali. È possibile, infatti, con quegli stessi strumenti narrativi, attraverso l'allenamento personale e, anche, attraverso la comunicazione interpersonale e istituzionale, cambiare la cultura di una determinata comunità e, quindi, la mente delle persone. È inoltre possibile, oltre che auspicabile, che ciascuno impari a gestire al meglio la propria identità professionale al fine di aumentare il benessere personale e di gestire il proprio ruolo nell'organizzazione.

Innanzitutto, ogni lavoratore dovrebbe essere in grado di creare narrazioni alternative o "contronarrazioni". Le contronarrazioni sono delle pratiche narrative intenzionalmente rivolte a creare un'alternativa alla visione del mondo e ai relativi valori forniti dalle narrazioni dominanti. Si può trattare di storie vere, testimoniate da persone realmente esistite (è il caso delle narrazioni degli assistenti sociali, per esempio, che possono essere utilizzate per dare una visione del mondo diversa da quella proposta dallo schema di storia: "gli assistenti sociali rapiscono i bambini"), o di storie di finzione. Solitamente le contronarrazioni provengono dal basso e si diffondono attraverso mezzi di comunicazione accessibili (blog, social network, racconti orali ecc.).

Il loro utilizzo è fondamentale nei contesti in cui si devono controbattere delle narrazioni, poiché è provato dalla teoria dei frames e delle metafore che le persone non sono disposte a cambiare un'idea che si è radicata nella loro mente attraverso una storia, a meno che non sia loro data la possibilità di avere una storia alternativa che dia un senso alla nuova idea (Lakoff, 2008).

Per conoscere delle storie sull'assistente sociale alternative a quelle dominanti esistono già dei canali di comunicazione attivi, come, per esempio, forum di discussione, canali web tv, siti internet. È importante frequentare questi canali, crearne di nuovi e diventare narratori di ulteriori storie. Senza dimenticare che il canale più importante per cambiare davvero la rappresentazione dell'assistente sociale – come delle altre professioni socio-sanitarie – rimane quello interpersonale, come per esempio il racconto diretto della propria esperienza da parte degli stessi operatori o, meglio ancora, da parte di potenziali alleati che hanno la possibilità di fare esperienza diretta delle azioni quotidiane degli assistenti sociali e del loro mondo: tirocinanti, stagisti, e anche amministratori dei piccoli comuni, volontari, insegnanti, particolari tipologie di utenti, ecc.

5. Allenare la propria capacità empatica

Proviamo a riflettere su cosa accade quando guardiamo un film o leggiamo un romanzo. Di solito ci immergiamo nel mondo rappresentato: siamo trasportati in luoghi nuovi, in cui agiscono persone sconosciute. In questi mondi narrativi facciamo

esperienza di una realtà simulata e proviamo emozioni reali in risposta ai conflitti e alle relazioni dei personaggi della storia (Doležel, 1998). Le storie sembrano dunque offrirci una simulazione profondamente sentita dell'esperienza sociale (Jedlowski, 2000). Alcuni psicologi nordamericani hanno compiuto ricerche sul rapporto tra l'esposizione alla finzione narrativa e la capacità di sentire per estensione le emozioni di un'altra persona (empatia). In particolare, la simulazione dell'esperienza sociale offerta dalle narrazioni letterarie ci allenerebbe a estendere la nostra comprensione sulle altre persone, a incarnare e a capire le loro convinzioni e le loro emozioni, e infine a capire noi stessi (Mar e Oatley, 2008).

Negli Stati Uniti, alla fine degli anni '60, gli psicologi Litcher e Johnson (1969) tentarono di cambiare gli atteggiamenti di alunni bianchi di seconda elementare verso gli afroamericani aggiungendo personaggi di etnie differenti nelle loro letture. Gli studenti lessero queste storie per quattro mesi. Un gruppo di controllo di bambini conservò le vecchie letture, che contenevano solo personaggi bianchi. I risultati dell'esperimento dicono che nei bambini che leggevano storie con personaggi multietnici l'atteggiamento verso gli afroamericani era sensibilmente migliorato. Un altro studio simile, condotto circa dieci anni dopo, è stato rivolto a dei bambini con forti pregiudizi tra i 7 e gli 11 anni. Anche se questi ricercatori hanno utilizzato una manipolazione più breve (esposizione a una sola storia di 15 minuti), bambini esposti a personaggi afroamericani hanno mostrato una minore discriminazione e un minor pregiudizio rispetto ai bambini esposti a personaggi solo bianchi. L'esperimento ha dimostrato che è efficace avere storie con bambini bianchi e bambini afroamericani che interagiscono in un compito condiviso, e che l'influenza positiva di una storia permane per un intervallo di 4 mesi. Più recentemente, una ricerca afferma che l'empatia può essere il meccanismo di questo effetto, dimostrando che assumere la prospettiva di un'altra persona riduce stereotipi e favoritismi di gruppo. "Forse un contatto mediato (un contatto indiretto con l'altro stigmatizzato attraverso la mediazione delle storie di finzione) – scrivono due ricercatori nordamericani – permette agli individui di approcciarsi agli altri con distacco psicologico sufficiente e con sentimenti di controllo per stimolare una reale empatia e l'assunzione di una prospettiva. Un contatto diretto può essere sentito come troppo minaccioso o eccessivamente agitato a livello emotivo perché ci possa essere una forte empatia o una simpatia".

È da questo tipo di studi che emerge la convinzione – supportata da esperienze condotte sul campo – che gli individui che sono stati maggiormente esposti alla letteratura di finzione tendono a mostrare migliori capacità empatiche. In questa direzione è da auspicare e promuovere una formazione (anche in autoapprendimento) degli operatori socio-sanitari basata sulla riflessività e sull'autobiografia, come già accade in molti contesti, ed anche sulla scrittura creativa, sulla lettura in comune, sulla realizzazione di audiovisivi e, in sintesi, sulla fruizione e sulla produzione di storie.

6. Lavorare con strumenti narrativi con gruppi di utenti o in percorsi individuali

Gli operatori dei diversi settori dell'ambito socio-sanitario si trovano ad aver bisogno di strumenti operativi che abbiano la caratteristica comune di agire sull'empowerment delle persone e delle comunità coinvolte.

Situati al confine tra educazione, istruzione, formazione, orientamento e lavoro sociale, i metodi e gli strumenti elaborati nell'ambito delle ricerche sull'orientamento

narrativo (Batini, 2011) sono funzionali al lavoro individuale e di gruppo con target di utenti differenziati (drop-out, NEET, migranti, utenti di comunità terapeutica, ecc.). Si tratta di percorsi strutturati e di strumenti che hanno la finalità di aumentare il controllo e la percezione di controllo sulla propria vita e sulle proprie scelte da parte delle persone coinvolte attraverso la produzione di testi narrativi di vario tipo: racconti scritti e orali, story board, collage, sequenze di fotografie, disegni o multimedia (Batini-Giusti, 2008).

Di seguito si riporta un esempio di esercizio narrativo che si basa sulla lettura di una storia e sulla successiva rielaborazione in forma scritta. È stato ideato per drop-out e alunni adolescenti a rischi dispersione con l'obiettivo specifico di allenare la competenza chiave di cittadinanza denominata "acquisire e interpretare le informazioni" (tratto da Batini-Giusti, 2013b). Una volta letto il brano riportato qui sotto, tratto dal romanzo di Georges Simenon intitolato *Maigret e le persone perbene* (Milano, Adelphi, 2008), i partecipanti sono invitati a compilare la scheda che segue.

Il signor Josselin, una persona appartenente a una famiglia perbene, è stato ucciso e il commissario Maigret deve indagare sull'omicidio. Per raccogliere informazioni va spesso a parlare con la moglie della vittima, la signora Manu, e con la figlia Véronique.

Alcuni dicevano che Maigret voleva fare tutto da solo, persino una cosa seccante come i pedinamenti, quasi non avesse fiducia nei suoi ispettori. Non capivano che sentire la gente vivere, cercare di mettersi nei loro panni, era invece per lui una necessità.

Se fosse stato possibile, si sarebbe addirittura trasferito dai Josselin, si sarebbe seduto a tavola con le due donne, avrebbe magari accompagnato Véronique a casa sua per rendersi conto del modo in cui lei si comportava con il marito e i figli.

Avrebbe voluto fare lui la passeggiata che faceva Josselin tutte le mattine, vedere ciò che vedeva lui, fermarsi sulle stesse panchine.

Anche quel giorno Maigret arrivò dalla portinaia quando lei, con indosso il grembiule bianco, era occupata a sterilizzare i biberon.

"Hanno appena riportato la salma", gli disse, ancora impressionata.

"La figlia è di sopra?"

"È arrivata circa mezzora fa. L'ha accompagnata il marito".

"Lui è salito?"

"No. Sembrava che andasse di fretta".

"Gli addetti delle pompe funebri. Hanno già portato il necessario per la camera ardente".

"La signora Josselin è rimasta sola questa notte?"

"No. Verso le otto di sera è venuto il genero insieme a una signora di una certa età che aveva con sé una valigetta, e quando lui se n'è andato lei è rimasta su. Immagino sia un'infermiera o una dama di compagnia. Quanto alla signora Manu, è arrivata stamattina alle sette come al solito e adesso è fuori a fare la spesa".

Forse glielo aveva già chiesto, ma era una questione che lo assillava e non poté fare a meno di ripetere la domanda:

"Non ha mai notato, qui attorno, soprattutto negli ultimi tempi, qualcuno che dava l'impressione di aspettare?"

Raccogliere informazioni

L'interrogatorio è un'intervista durante la quale vengono poste delle domande ai testimoni o agli accusati. È un ottimo strumento per raccogliere informazioni sugli ambienti, sulle abitudini e sui pensieri delle persone. Intervistando gli altri possiamo acquisire informazioni utili in modo semplice ed economico. È sufficiente saper porre le domande e prestare attenzione alle risposte.

- Scrivi tre domande adatte a ognuna delle diverse situazioni proposte.

Domande per entrare in contatto con una persona sconosciuta.

1.
2.
3.

Domande per approfondire la conoscenza con una persona.

1.
2.
3.

Domande per capire che cosa pensa di noi un'altra persona.

1.
2.
3.

Domande per trovare un luogo sconosciuto.

1.
2.
3.

Riferimenti bibliografici

Allegri E. (2006), *Le rappresentazioni dell'assistente sociale. Il lavoro sociale nel cinema e nella narrativa*, Carocci, Roma.

Batini F. (2011), *Storie, futuro e controllo*, Liguori, Napoli.

Batini F., Del Sarto G. (2005), *Narrazioni di narrazioni. Orientamento narrativo e progetto di vita*, Trento, Erickson.

Batini F., Giusti S. (2008), *L'orientamento narrativo a scuola*, Trento, Erickson.

Batini F., Giusti S. (a cura di) (2009), *Le storie siamo noi. Gestire le scelte e costruire la propria vita con le narrazioni*, Liguori, Napoli.

Batini F. e Giusti S., a cura di (2010), *Imparare dalle narrazioni*, Unicopli, Milano.

Batini F. e Giusti S., a cura di (2013a), *Non so che fare. Storie per le scelte*, Torino, Loescher.

- Batini F. e Giusti S., a cura di (2013b), *Non mi importa di voi. Storie per le competenze di cittadinanza*, Torino, Loescher.
- Batini F. e Giusti S., a cura di (2013c), *Non mi vedo. Storie per diventare se stessi*, Torino, Loescher.
- Compagnon A. (1998), *Le démon de la théorie. Littérature et sens commun*, Seuil, Paris.
- Doležel, L. (1998), *Heterocosmica. Fiction and Possible Worlds*. Baltimore, Johns Hopkins University Press (trad. it. *Heterocosmica. Fiction e mondi possibili*, Milano, Bompiani, 1999).
- Fontana A. (2009), *Manuale di storytelling. Raccontare con efficacia prodotti, marchi e identità d'impresa*, Milano, Etas.
- Giusti S. (2011a), *Insegnare con la letteratura*, Zanichelli, Bologna.
- Giusti S. (2011b), "La letteratura come ambiente di apprendimento" in F. Batini, S. Giusti (a cura di), *Costruire il futuro con le storie. Quaderno di lavoro III convegno nazionale sull'orientamento narrativo*, Pensa, Lecce, pp. 33-36.
- Giusti S. (2011c), "Formare con la letteratura", in *FOR. Rivista per la formazione*, n. 88, 2011, pp. 79-83.
- Giusti S. (2013), "Sulla pelle degli altri. Appunti sull'uso della scrittura nelle professioni sociali: agire sulla percezione di sé e sulla rappresentazione sociale del proprio mestiere", in Batini F., Giusti S., a cura di (2013), *Autori e interpreti delle nostre storie. Quaderno di lavoro IV convegno biennale sull'orientamento narrativo*, Pensa, Lecce, pp. 65-67.
- Giusti S., Batini F., a cura di, (2013), *Imparare dalla lettura*, Loescher, Torino.
- Jedlowski P. (2000), *Storie comuni. La narrazione nella vita quotidiana*. Milano: Bruno Mondadori.
- Lakoff G. (2008), *The Political Mind: Why You Can't Understand 21st-Century American Politics with an 18th-Century Brain*, Penguin Group (USA) (trad. it. *Pensiero politico e scienza della mente*, Milano, Bruno Mondadori, 2010).
- Litcher J.H., Johnson D.W. (1969), "Changes in attitudes toward Negroes of white elementary school students after use of multiethnic readers", in *Journal of Educational Psychology*, 60, pp. 148-52.
- Mar R.A., Oatley K. (2008), "The Function of Fiction is the Abstraction and Simulation of Social Experience" in *Perspectives on Psychological Science*, 3, pp. 173-92.
- Salmon C. (2007), *Storytelling. La machine à fabriquer des histoires et à former les esprits*, Paris, La Découverte (trad. it. *Storytelling. La fabbrica delle storie*, Roma, Fazi, 2008).
- Smorti A. (1994), *Il pensiero narrativo. Costruzione di storie e sviluppo della coscienza sociale*, Firenze, Giunti.
- Smorti A. (2007), *Narrazioni, Cultura, memoria, formazione del Sé*, Firenze, Giunti.
- Spinazzola V. (2001), *La modernità letteraria*, Il Saggiatore, Milano.