

SUPSI

# Oltre il rischio

*Un'indagine qualitativa per comprendere come andare "oltre il rischio" per sviluppare pratiche educative sempre più favorevoli l'empowerment all'interno delle strutture LISPI*

---

Studente/essa  
**Rafael Pintos**

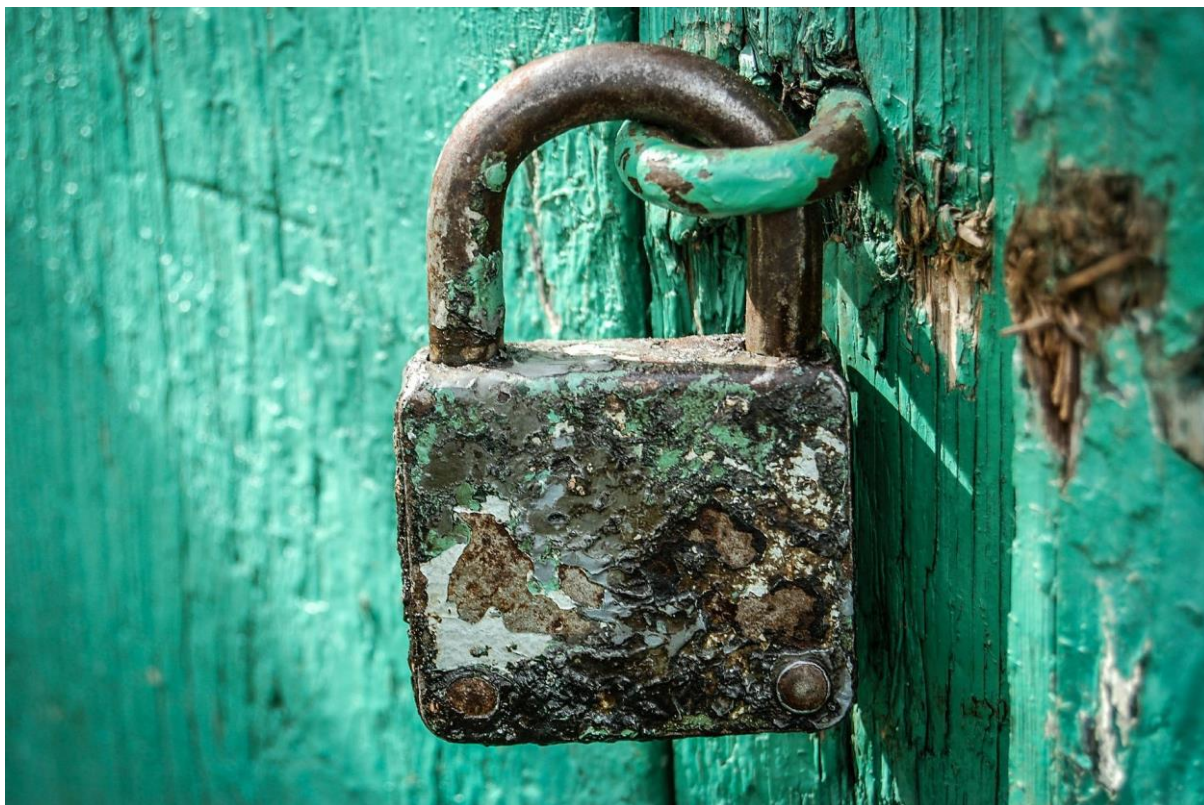
---

Corso di laurea  
**Lavoro Sociale**

Opzione  
**Educazione Sociale**

---

Progetto  
**Tesi di Bachelor**



---

Luogo e data di consegna  
**Manno, 15.7.2022**

STUDENT

Immagine di copertina di: Michael Jarmoluk dal sito Pixabay,  
<https://pixabay.com/it/photos/lucchetto-bloccato-assicurato-428549/>

Scelgo! Ogni  
momento smuove  
l'aria attorno a me  
In un secondo io  
stravolgo l'ordine

(Folkstone-In caduta  
libera.)

### **Ringraziamenti:**

Cercherò di essere il meno noioso e ripetitivo possibile, ma sentivo di dover ringraziare alcune persone. I miei famigliari che mi sono stati di sostegno e incoraggiamento durante questo percorso formativo e mia sorella che mi ha fornito dei dolciumi necessari per trovare l'energia per proseguirlo. Un ringraziamento particolare va alla mia ragazza che mi ha supportato e sopportato, consigliandomi e sostenendomi durante l'intero percorso SUPSI. Non posso poi dimenticarmi delle amicizie che il percorso ha portato e dell'importanza che queste hanno avuto, sia per il sostegno emotivo che formativo.

Un ultimo ringraziamento va alla relatrice per i preziosi consigli e alla persona senza la quale questo progetto di tesi non avrebbe probabilmente mai visto il giorno.

## Abstract

La seguente tesi di Bachelor si propone di affrontare la tematica del rischio all'interno del lavoro educativo. Una tematica che si pone alla base del senso del lavoro educativo interrogando l'antinomia tra controllo e autodeterminazione. L'empowerment della persona e quindi la possibilità per questa di sviluppare autonomia, competenze e autodeterminazione è dipendente dalla possibilità di assumersi e vivere rischi. Per le persone che vivono all'interno di strutture protette questa possibilità è influenzata, se non limitata, dalle decisioni degli operatori riguardanti la possibilità di scelta e di libertà. Ne emerge che una pratica di gestione del rischio favorevole all'*empowerment* debba permettere la presa di rischio e le possibilità partecipative.

Attraverso uno sguardo alla letteratura di settore sulla tematica del rischio si è delineato l'attuale contesto culturale che rende difficile la presa di rischio da parte degli operatori e delle organizzazioni. La pressione subita nel dovere gestire ed evitare i rischi ha generato, nel tentativo di dimostrare controllo sulla situazione, protocolli, direttive e relativi audit. Elementi quest'ultimi che limiterebbero ulteriormente le possibilità degli operatori e delle organizzazioni di assumere rischi. Attraverso la letteratura si sono potute delineare diverse tipologie di gestione del rischio e cinque fattori di rischio all'interno delle pratiche contemporanee. Attraverso un Focus Group e un collegamento con la letteratura sono emersi una serie di elementi che influenzano le decisioni attorno al rischio tra i quali: le modalità di percepire e interpretare il rischio e la consapevolezza di un rischio d'iperprotezione, il confronto con l'équipe e le questioni etiche della tutela e della libertà, il timore e la cultura dell'accusa, il benessere degli operatori e i possibili sensi di colpa. Questi elementi hanno successivamente permesso di individuare degli spunti operativi per delle pratiche favorevoli all'*empowerment*. A questo scopo si considera di particolare interesse, nonché centrale, una maggiore considerazione dei rischi di iperprotezione all'interno dei processi di valutazione e di decisione. Altri suggerimenti emersi riguardano: una preferenza per la ricerca delle cause piuttosto che dei colpevoli, un'incentivata partecipazione delle persone e della rete all'interno dei processi decisionali e la consapevolezza delle capacità di resilienza. Da ultimo s'interroga la politica rispetto alla necessità di fornire maggiori risorse alle istituzioni del lavoro educativo e si considera l'influenza che una cura da parte delle organizzazioni rispetto al benessere degli operatori possa avere sulla gestione del rischio.

# Sommario

<b>1. Introduzione .....</b>	<b>1</b>
<b>2. L'evoluzione del rischio .....</b>	<b>2</b>
2.1. "The rise of risk" (Green, 2007).....	3
2.2. Il rischio e il lavoro educativo .....	5
2.3. I processi monitorabili e la "Direttiva 3" .....	6
2.4. Le gestioni del rischio.....	8
2.5. Un'ipotizzata avversione al rischio .....	12
2.6. I rischi di un'avversione al rischio .....	14
2.7. La gestione del rischio, l' <i>empowerment</i> e la gestione del rischio favorevole all' <i>empowerment</i> .....	15
<b>3. Metodologia e strumenti di raccolta dati.....</b>	<b>17</b>
<b>4. Analisi dei dati raccolti.....</b>	<b>18</b>
4.1. Il rischio: possibilità o cataclisma da evitare?.....	18
4.2. L'avversione al rischio come protezione per il sé.....	20
4.3. Il rischio di falsi positivi e le questioni di tutela.....	21
4.4. L'avversione alle responsabilità e la necessaria responsabilità .....	22
4.5. I protocolli come strumenti di gestione del rischio e i loro limiti applicativi.....	23
4.6. Le molteplici influenze .....	23
4.7. I processi di decisione attorno al rischio .....	25
4.8. La possibilità partecipativa nei processi di gestione del rischio .....	26
4.9. Prospettive per il futuro: come favorire una gestione del rischio ancora più <i>empowerizzante</i> .....	27
<b>5. Conclusioni .....</b>	<b>31</b>
5.1. Limiti del lavoro e considerazioni sulla natura e il senso del lavoro educativo ..	32
5.2. Raccomandazioni per il futuro .....	35
<b>6. Bibliografia .....</b>	<b>36</b>
<b>7. Allegati .....</b>	<b>40</b>
7.1. Allegato 1 .....	40
7.2. Allegato 2 .....	40
7.3. Allegato 3 .....	41
7.4. Allegato 4 .....	43

# 1. Introduzione

Se il lavoro educativo si svolge in ambiente complesso (Tramma, 2018) non può che confrontarsi con la “contraddizione fra il principio di rischio e il principio di precauzione, essendo sia l’uno sia l’altro necessari” (Morin, 2001, p. 90). La necessità del lavoro educativo di promuovere la trasformazione (Tramma, 2018), di competenze, risorse e contesti, richiede il rischio. Ogniqualevolta l’*empowerment* di una comunità o di una persona aumenta, l’educatore perde una parte di controllo sulla situazione (Ripamonti, 2018) e questa perdita di controllo è il prerequisito stesso del processo *d’empowerment*. La tematica del rischio è quindi fortemente collegata al senso del lavoro sociale, ovvero la sua estinzione (Tramma, 2018). Il rischio e la sua gestione interrogano una delle antinomie cardine del lavoro sociale, quella tra autodeterminazione e controllo, ostacolando o favorendo i processi *d’empowerment*. Il senso stesso del lavoro educativo interroga la dinamica del rischio, tanto da esserne diventata la sua ragione d’essere (Stalker, 2003), in Ticino l’Autorità Regionale di Protezione è significativa in merito a questa dinamica e all’attivazione di servizi e operatori sociali a scopo di tutela. Questa dinamica si dispiega in un contesto socio-politico ed economico dove il rischio, o meglio la gestione di questo verso il suo totale annullamento, ha acquisito una sempre maggiore (Rothstein et al., 2006). Contemporaneamente, l’incertezza all’interno della società è continuata ad aumentare (Morin, 2001; Stalker, 2003), proprio perché più si acquisisce conoscenza sul mondo attorno a noi più si diventa incerti (Stalker, 2003). Una doppia dinamica, quella appena evidenziata, che avrebbe generato una certa avversione al rischio da parte degli operatori e dei gestori delle istituzioni sociali (Webb, 2006). Se, come evidenzia Sellars “la preoccupazione di proteggere i loro assistiti tende ad annullare la loro libertà di scelta” (2006, p. 33) e la libertà di scelta e d’esperienza sono collegati all’*empowerment* (Pilone & Zanisi, 2021; Pozzoli, 2014), allora la tematica del rischio e della sua gestione sono di particolare interesse per il lavoro educativo. Nella sua necessità di promuovere processi di *empowerment* l’educatore è chiamato a permettere alla persona di sperimentare delle situazioni e fare delle scelte che hanno al loro interno dei rischi. Il seguente lavoro di tesi vuole quindi concentrarsi su questa tematica, con lo scopo di trovare degli spunti di riflessione atti a facilitare uno sviluppo di pratiche di gestione del rischio sempre più favorevoli all’*empowerment*. Attraverso una revisione della bibliografia si vuole cercare di ricostruire il contesto attuale della società contemporanea occidentale, nel quale suddette pratiche prendono origine, si sviluppano e si coniugano. Si vuole così individuare alcuni elementi ritenuti influenti all’interno della gestione del rischio e gli effetti di questi sulle pratiche degli educatori. Anche il collegamento tra la gestione del rischio ed i processi di *empowerment* viene tracciato tramite la letteratura con lo scopo di individuare in quale modo la gestione del rischio può favorire o meno l’*empowerment*. Questo collegamento ha lo scopo d’individuare una gestione del rischio favorevole ai processi *d’empowerment*. Nel prosieguo del lavoro di tesi si è optato per un Focus Group. Lo scopo della raccolta dati è duplice: da una parte far emergere gli elementi che influenzano la gestione del rischio e dall’altra il modo di rapportarsi e vivere il rischio degli operatori nella pratica educativa. Attraverso le informazioni raccolte ed un collegamento con la letteratura precedentemente analizzata vengono evidenziati quegli elementi che si ritengono d’interesse per la tematica. L’intento è quello di confrontare questi dati con quanto evinto dalla letteratura e approfondire alcune considerazioni degli operatori. L’obiettivo conclusivo è l’individuazione di alcune piste che possano facilitare una gestione del rischio maggiormente

favorevole all'*empowerment*. Sono pure evidenziate alcune criticità della raccolta dati e gli spunti emersi. La conclusione propone delle riflessioni sul percorso di tesi e qualche suggerimento di approfondimento futuro.

## 2. L'evoluzione del rischio

Fondamentale a qualsiasi discussione sulla tematica del rischio è una panoramica della storia di questo concetto, della sua sempre crescente centralità e sulla natura delle sue definizioni. Questo è necessario poiché il rischio è un concetto storicamente, socialmente, culturalmente e politicamente costituito, mutevole e intersoggettivo (Battistelli & Galantino, 2019; Green, 2007; Hardy, 2017; Stalker, 2003). Se il rischio è sempre stato parte dell'agire umano è cambiata la sua connotazione, passando da una di ordine magico, legata alla superstizione e al sovrannaturale, ad una sempre più scientifica, incentrata sul calcolo delle probabilità e della prevedibilità (Battistelli & Galantino, 2019; Kemshall, 2010; Stalker, 2003). Questo cambio di connotazione ha determinato il passaggio da una lettura dove l'umano non ha possibilità d'intervento rispetto al rischio ad un'altra in cui lo stesso è conseguenza dell'agire umano (Battistelli & Galantino, 2019). L'emergere massiccio della statistica e dei calcoli probabilistici durante l'Illuminismo ha favorito il passaggio verso un'interpretazione del rischio su un piano probabilistico e di prevedibilità (Parton, 1996; Stalker, 2003). Parallelamente, dal 19° secolo in poi il concetto di rischio ha assunto una connotazione via via più negativa (Parton, 1996; Stalker, 2003; Webb, 2006). L'incertezza che caratterizza la società post-moderna, ovvero "la perdita del futuro, cioè la sua imprevedibilità" (Morin, 2001, p. 81) influenza il rischio e la sua concettualizzazione. L'incertezza della conoscenza e della realtà rende sempre possibile l'errore, l'impossibile possibile e l'impensabile pensabile (Morin, 2001). Il rischio permanente dell'errore e dell'illusione definisce l'incertezza della conoscenza, mentre l'incertezza della realtà è determinata dal fatto che essa "non è altro che la nostra idea della realtà" (2001, p. 88) e comprende un possibile non ancora visibile (Morin, 2001). In questo panorama complesso la divisione tra il concetto di rischio e d'incertezza, determinata dal calcolo delle probabilità nel rischio, è messa in crisi (Stalker, 2003). La complessità e la parte irrazionale che connota l'umano, rendono le teorie probabilistiche applicate al rischio insufficienti alla comprensione del rapporto tra gli individui e i rischi contemporanei (Battistelli & Galantino, 2019; Kemshall, 2010). Si potrebbe quindi arrivare a ritenere tali concetti quali sinonimi, poiché una definizione d'incertezza è "Non conoscere con sicurezza cosa accadrà (rischio)" (Lupton, 1999, p. 17 in ; Stalker, 2003, p. 214 traduzione dell'autore). Il costrutto d'incertezza è così diventato sempre più centrale negli approcci al rischio (Battistelli & Galantino, 2019). Questo costrutto non è però forzatamente associato, almeno teoricamente, al concetto di danno o di perdita, ovvero a qualcosa da evitare, contrariamente al concetto di rischio (U. Beck, 2013; Rothstein et al., 2006). In mancanza di una condivisione rispetto alla valenza di sinonimi dei due termini, la dimensione di incertezza assume una forte influenza nella gestione del rischio, nonché sul suo dispianarsi. In altri termini, il rischio si produce nell'incertezza e con esso intrattiene una relazione molto stretta e poco nitida. A questo proposito Morin in un paragrafo de "I sette saperi necessari all'educazione del futuro" ipotizza che il principio d'incertezza sia nato dalla doppia necessità del rischio e della precauzione, che sono in contraddizione perenne per ogni intervento intrapreso in ambito complesso (2001).

Un concetto, quello di rischio, che appare aver assunto sempre maggiore centralità nelle società contemporanee dando vita ad un fenomeno che ha preso il nome di “The rise of risk” (L’aumento del rischio) (Green, 2007).

### 2.1. “The rise of risk” (Green, 2007)

Green, all’interno del suo articolo identifica tre ipotesi, secondo lui tutte funzionali ad una riflessione sul rischio nel lavoro sociale, che spiegherebbero questo fenomeno (Green, 2007):

- La prima (1) ipotesi concentra l’attenzione sulla globalizzazione ed i veloci cambiamenti in tutte le sfere della vita privata e su un conseguente aumento del rischio, accompagnato da un emergere di rischi globali.
- La seconda (2) considera la maggiore centralità del rischio come risultato di un cambiamento nel modo di affrontarlo, in particolare una (re)distribuzione del rischio e una decentralizzazione da parte dei governi della sua gestione.
- La terza (3) mette al centro l’aumento della pressione sui governi, sul mercato e sulle professioni nel gestire i rischi e dimostrare controllo sulle situazioni.

I sostenitori della prima (1) ipotesi riguardo questo fenomeno, ritengono che l’aumento del rischio sia un effetto collaterale della globalizzazione e dei ritmi serrati dei cambiamenti a tutte le sfere della vita di una società (Green, 2007). Il nocciolo della questione si situa in un passaggio da rischi locali e derivanti dall’azione del singolo individuo a rischi globali sui quali il singolo individuo non ha controllo né della conoscenza di questi né della possibilità che accadano (U. Beck, 2013). Si riconosce inoltre un generale aumento dei rischi anche a livello individuale (Green, 2007). Beck (2013) ritiene che i sistemi posti al controllo del rischio e la scienza falliscano nel proteggere la popolazione, nascondendo o sminuendo determinati rischi, generando così una perdita di fiducia nell’esperto. L’aumento dei rischi e la poca attivazione di protezione genera una progressiva individualizzazione che ha influenze in tutto il tessuto sociale ed economico (U. Beck, 2013). Questo processo richiede l’attivazione degli individui o gruppi di individui rispetto ai rischi allo scopo di favorire il riconoscimento e l’intervento rispetto a rischi globali non individuati (U. Beck, 2013).

L’individuo è quindi costretto a riconoscere una sua nuova vulnerabilità e ad attivare una pratica riflessiva e decisionale anche in contesti dove prima non gli era richiesto (U. Beck, 2013; Green, 2007). In quest’ottica la crescita della regolamentazione sul rischio rappresenterebbe una risposta adeguata all’aumento dei rischi che riguardano la società e i suoi membri (Rothstein et al., 2006).

Un secondo (2) approccio invece si concentra sui cambiamenti nelle pratiche e tecnologie riguardanti il rischio, dall’individuazione alla gestione, in atto da parte dei governi. (Green, 2007). Pratiche che attualmente assumono sempre di più il significato di una distribuzione del rischio e quindi di una progressiva decentralizzazione da parte dei governi rispetto alle proprie attività di controllo (Green, 2007). Decentralizzazione che avviene attraverso partnership tra lo stato, il mercato, la comunità, le organizzazioni e gli individui, generando una necessità di autoregolamentazione e autoresponsabilità del singolo nella gestione dei rischi (Green, 2007). Questa ipotesi può essere facilmente collegata alla tradizione neo-liberista che vede l’individuo come homo-economicus, ovvero come attore razionale e prudentiale sempre in grado di prendere decisioni ponderate e quindi responsabile dei rischi a cui è sottoposto (Kemshall, 2010). Sarebbe questo trasferimento della gestione del rischio al di fuori dello stato, fondato sulla teoria neo-liberista che vede l’umano come attore prudentiale, a generare una dilagante avversione al rischio secondo vari autori (Douglas,

Oltre il rischio

1994; Kemshall, 2010; Parton, 1996). Alla base di questa decentralizzazione della gestione del rischio vi sarebbe un tentativo di promuovere una maggiore efficienza economica da parte degli stati, a discapito di un'attenzione alla stabilità macroeconomica e alle politiche di *welfare* redistributivo (Rothstein et al., 2006). Si è così delineata una ridefinizione dei governi in quanto "regolatori" ed un emergere sempre più massiccio di regolamentazioni, istituzioni e meccanismi per intervenire, indirettamente, rispetto a numerosi rischi (Power, 2004; Rothstein et al., 2006). "L'ascesa dello stato regolatore ha servito ad amplificare vecchi e/o definire nuove, categorie di rischi istituzionali" perché basato su un migliore e maggiore controllo dei comportamenti regolatori (Rothstein et al., 2006, p. 95 tda).

Un terzo (3) approccio si distanzia da una teoria che vede al centro l'emergere di nuovi rischi, locali o globali. La centralità del rischio nella società contemporanea è spiegata da una crescente pressione su governi, mercato e professioni affinché eliminino il rischio e quindi dimostrino il controllo delle situazioni (Green, 2007). Tale pressione dà vita ad un universo di rischi che riguarda le organizzazioni stesse, in particolare quelle da cui è maggiormente attesa una riduzione, se non un annullamento, del rischio dalle proprie pratiche (Rothstein et al., 2006). Questi rischi vengono definiti "rischi istituzionali" e sono costituiti dai "rischi alle organizzazioni (statali e non) nella regolazione e gestione dei rischi sociali" e/o rispetto alla legittimità dei modi di regolarlo (Rothstein et al., 2006). I "rischi sociali" rappresentano quell'insieme di rischi che affliggono i membri della società e la loro rete (Rothstein et al., 2006). L'incorporazione del rischio all'interno della regolamentazione sarebbe avvenuta in due modi che coinvolgono una, i "rischi sociali" e l'altra i "rischi istituzionali" (Rothstein et al., 2006). La prima riguarda un'espansione quantitativa della gestione dei "rischi sociali", sia nuovi che tradizionali (Rothstein et al., 2006). La seconda un cambio qualitativo verso la gestione dei rischi riguardanti le istituzioni e le organizzazioni (rischi istituzionali) (Rothstein et al., 2006). Si può affermare che questa seconda via del "Rise of risk" riguarda l'apparenza dell'organizzazione e la comunicazione al pubblico dei rischi e del modo in cui si evitano, rappresentando dei rischi reputazionali (Power, 2004; Rothstein et al., 2006). La necessità di evitare i "rischi istituzionali", genera una svalutazione del giudizio professionale, vulnerabile, in favore di un processo difendibile di fronte alle accuse (Power, 2004). Malgrado la dimensione incerta del vivere, sempre più esiti vengono attualmente ricondotti all'agire e alla decisione umana. Siccome nella lettura attuale sono le persone ad agire sul rischio, amplificandolo o generandolo, sempre più persone richiedono decisioni rispetto a questo e la possibilità di poter ritenere qualcuno responsabile per un avvenuto rischio (Power, 2004; Webb, 2006). In altri termini il pubblico chiede accountability<sup>1</sup> e l'organizzazione deve fornirla. Rothstein e colleghi (2006) evidenziano un circolo vizioso tra i "rischi sociali" e quelli "istituzionali". Gestire i "rischi sociali" può far aumentare i rischi "istituzionali" a causa di fallimenti nella gestione di quelli "sociali". La gestione dei rischi "istituzionali" spinge così chi ne ha responsabilità a considerare, interpretare ed affrontare quelli "sociali" in maniera differenziata, ignorando o sovrastimandoli. Questa considerazione differenziata dei rischi "sociali" conduce a sua volta all'individuazione di nuovi rischi istituzionali, nuovi rischi che a loro volta condurranno a sovrastimare o ignorare altri rischi "Sociali". (Rothstein et al., 2006)

Il fenomeno della colonizzazione del rischio può assumere tre direzioni. Nella prima direzione un insieme di problemi sempre maggiore inseriti nelle cornici regolatorie può venire concepita come rischio, nel tentativo di gestire gli effetti negativi delle decisioni (Rothstein et

---

<sup>1</sup> Possibilità di ritenere responsabile qualcuno

Oltre il rischio



al., 2006). In una seconda opzione emerge la possibilità che la gestione dei problemi venga spostata in altri luoghi, generando nuovi rischi che dovranno essere affrontati da altre istituzioni (Rothstein et al., 2006; Webb, 2006). Un'ultima direzione riguarda l'emergere di maggiori e diversificate strategie di gestione del rischio derivante dal tentativo di riconciliare la gestione dei rischi "istituzionali" e "sociali" (Rothstein et al., 2006).

## 2.2. Il rischio e il lavoro educativo

La centralità del rischio all'interno delle società, in particolare tramite le sue dinamiche d'accusa e responsabilizzazione, non può che avere effetto anche nel lavoro sociale. Il rischio è così progressivamente diventato parte del lavoro sociale, diventando la sua "raison d'être" (Stalker, 2003), permettendo di definire chi "lasciare" fuori (Parton, 1996) e fungendo da termine forense che permetta l'individuazione di colpevoli (Kemshall, 2010). Webb, appoggiandosi a Hood evidenzia come le organizzazioni del sociale abbiano sempre più adottato sistemi di management tipico del settore privato, centrato sui risultati e sulle prestazioni misurabili e perciò basato sulla regolazione del rischio (Webb, 2006). Il rischio avrebbe così rimpiazzato i bisogni, attraverso una logica distributiva (U. Beck, 2013; Stalker, 2003). In questa logica i rischi non immediati o le vulnerabilità che generano poca attenzione sociale, vengono ignorati (Stalker, 2003). Anche nell'ambito del lavoro educativo il concetto di rischio ha assunto sempre più il significato della possibilità di una conseguenza dannosa vissuta da un utente o dai servizi (Fraser et al., 1999; Hardy, 2017; Parton, 1996; Seale et al., 2013; Sellars, 2006; Stalker, 2003). È infatti in questa accezione negativa, al quale si possono aggiungere anche le conseguenze dannose per l'educatore, che si situano aspetti quali l'avversione ai rischi, la gestione di questi e la presa di rischi positiva, elementi approfonditi in seguito. Poiché le conseguenze negative non sono un dato oggettivo, il rischio non rappresenta però "una cosa o un insieme di realtà che devono essere dissotterrate, ma un modo di pensare" (Parton, 1996, p. 98 tda). Il costrutto va quindi considerato nella sua soggettività ed intersoggettività. La percezione del rischio, l'attribuzione di un valore negativo a una determinata conseguenza (Kemshall, 2010; Sellars, 2006; Webb, 2006) e il modo di affrontarla non possono che essere contestualmente situati (Kemshall, 2010). La differenza può emergere dalla diversità delle informazioni ricevute, dalle divergenze d'interesse, da quelle valoriali e da obiettivi tra loro in contrasto (Webb, 2006).

In ambito educativo, Freire propone un'interpretazione del rischio come necessario a qualsiasi intervento educativo che voglia promuovere l'autonomia e quindi la coscientizzazione delle persone (Freire, 2014), prospettiva condivisa da vari autori (si veda Green, 2007; Pilone & Zanisi, 2021; Seale et al., 2013; Sellars, 2006; Stalker, 2003). Si può concludere che, poiché l'azione educativa interviene in ambito complesso (Tramma, 2018), essa è inserita nella "contraddizione tra il principio di rischio e il principio di precauzione" (Morin, 2001, p. 90). All'interno di questa prospettiva si ritrova anche l'importanza del rischio come prerequisito a qualsiasi processo trasformativo. Infatti il processo trasformativo, tipico e centrale scopo del lavoro educativo (Tramma, 2018), richiede di abbandonare una situazione che appariva conosciuta, per avventurarsi in un ipotizzabile ignoto.

Occorre considerare come nel lavoro educativo il concetto di rischio possa riguardare numerose persone, coerentemente alla dinamica tra "rischi istituzionali" e "rischi sociali" (Power, 2004; Rothstein et al., 2006). In primis, le persone che sono a contatto con i servizi educativi possono essere, esse stesse, a rischio di sperimentare esiti negativi oppure essere "un rischio", ovvero a rischio di risultare una minaccia o un pericolo per qualcuno (Stanford,

2008). D'altra parte però gli operatori e l'istituzione possono trovarsi a rischio di essere accusati di un esito negativo di una loro azione o decisione, subendo così un rischio professionale o reputazionale (Hardy, 2017; Sellars, 2006; Sicora, 2017; Webb, 2006).

La crescente centralità del rischio evidenziata in precedenza è anche stata favorita dalle professioni scientifiche, legali e dai Mass Media (Kemshall, 2010). I Mass Media porterebbero all'attenzione gli "errori" commessi dagli educatori e delle organizzazioni in una sorta di "processo" mediatizzato (Hardy, 2017; Sicora, 2017). I servizi sociali e lo stato sociale, nel tentativo di riacquistare fiducia e legittimità, attingono sempre di più alla scienza, basata sul calcolo delle probabilità, su logiche d'efficacia e di prestazioni che poco si coniugano con un problema complesso e multilivello quale il rischio (Webb, 2006). La legge, se la gravità lo richiede, processerà gli educatori o le organizzazioni i cui beneficiari hanno sperimentato conseguenze negative (Hardy, 2017; Sellars, 2006; Sicora, 2017; Webb, 2006). Ma la legge, nel suo senso politico, è anche il contenitore di una serie di direttive, di norme e di richieste alle organizzazioni del sociale rispetto alla gestione delle stesse e quindi dei rischi con cui si confrontano operatori e organizzazioni (Kemshall, 2010; Power, 2004; Webb, 2006).

### **2.3. I processi monitorabili e la "Direttiva 3"**

I servizi educativi sono così stati a loro volta soggetti alle forze di colonizzazione del rischio attraverso la regolamentazione e si sono ritrovati a dover adottare sempre maggiori strumenti per gestirlo, e quindi evitare la possibilità di esiti considerati negativi (Green, 2007; Hardy, 2017; Parton, 1996). In un tentativo di riguadagnare la credibilità e di razionalizzare l'uso delle risorse, gli enti regolatori hanno iniziato a definire processi, condurre audit e stipulare contratti di prestazione (Molina, 2019; Webb, 2006). La crescente centralità del rischio nelle società contemporanee ha portato tante istituzioni e organismi politici a richiedere che gli operatori adottino strumenti nel tentativo di ridurre al minimo gli esiti negativi (Green, 2007; Hardy, 2017; Parton, 1996). Le organizzazioni preposte a regolamentare i servizi sociali, basandosi su una logica di razionalizzazione e di mercato, hanno emanato una serie di direttive e regolamentazioni atte a stabilire processi monitorabili in un'ottica di efficienza in quanto a risorse e prestazioni (Webb, 2006). Si sono ritrovati quindi contemporaneamente a dover giustificare le proprie scelte, favorendo quindi quelle difendibili, e a adottare procedure e pratiche monitorabili, ovvero sottoponibili ad audit. Procedure e pratiche definite sulla base della crescente logica di mercato richiesta ai servizi, basate su obiettivi e su standard quantificabili, definiti dagli organi regolatori (Molina, 2019; Webb, 2006). In Ticino l'emanazione della "Direttiva 3" come metro della buona qualità che gli enti preposti alla sua certificazione hanno adottato (Direttiva numero 3, 2016), mette in evidenza questo fenomeno coerentemente a quanto rilevato da Molina, Power e Webb (2019; 2004; 2006) nonché preannunciato da Parton (1996) rispetto alla crescente centralità degli audit, ovvero dei processi monitorabili. Il documento in questione rende parte fondante di una garanzia di qualità la rilevabilità formale della gestione del rischio. Questa centralità rispetto alla gestione del rischio si evince in particolare nei punti 1.5.4, 1.5.6, 2.1, ed in parte nel 3.4. "È chiaro che i policy maker e i manager del settore pubblico considerano la gestione del rischio legata con le nozioni di migliori prestazioni e una migliore erogazione di servizi" (Webb, 2006, p. 188 tda). L'articolo principale riguardante il rischio è l'articolo 1.5.4 che definisce come criterio di certificazione che "l'istituto si doti di procedure atte ad analizzare e affrontare i principali rischi". Procedure che definiscono responsabilità e modalità per "identificare i potenziali pericoli; individuare le cause; valutare le possibili conseguenze;

Oltre il rischio

adottare misure d'intervento e di prevenzione; documentare le analisi" (*Direttiva numero 3*, 2016, p. 8). Anche negli altri punti citati non mancano riferimenti alla protezione, al rischio e alla responsabilità dell'istituzione e del singolo operatore. L'articolo 1.5.6. cita: "L'istituto definisce e applica procedure per intraprendere azioni di miglioramento che agiscano sulle cause che hanno originato eventuali errori o situazioni indesiderate". Un'altra ancora recita: "l'istituto verifica periodicamente [...] e sulla base di elementi oggettivi il SGQ attraverso audit interni per monitorare che i requisiti della presente direttiva siano soddisfatti e applicati nel rispetto dei principi di efficacia ed efficienza" (*Direttiva numero 3*, 2016, p. 8). Questo breve excursus mette in evidenza come, almeno sul piano legislativo, siano presenti i fenomeni riguardanti la centralità del rischio in Ticino. L'importanza all'interno di alcune direttive data alla responsabilità fa emergere come i servizi siano portati a definire una o più persone che possano essere eventualmente ritenute colpevoli. Altro aspetto interessante della direttiva è la sua natura processuale in un'ottica di input (esigenze) ed output (prestazioni di servizio) e di una logica "pianifica, fai, verifica ed infine agisci" (*Direttiva numero 3*, 2016). In questa direttiva, seppure volta al miglioramento, emerge con chiarezza l'importanza che assumono le azioni difendibili e i processi controllabili e non forzatamente basati sull'applicabilità pratica, all'interno delle organizzazioni LISPI.

Prima di chinarsi sulla gestione del rischio occorre menzionare i 5 fattori di rischio nella pratica attuale evidenziati da Molina (2019):

- L'espansione della complessità
- Il ruolo partecipativo e collaborativo atteso dalle persone
- La limitatezza di risorse e un sottofondo di malessere
- L'ambiguità tra relazione d'aiuto e relazione di controllo
- La nuova gestione

L'espansione della complessità richiede agli operatori di agire in un'ottica orizzontale e collaborativa con un insieme di organizzazioni diverse ed esterne. L'operatore sociale non è più il solo referente della persona, ma diventa "uno degli attori di una risposta collettiva e di partenariato" (2019, p. 93 tda). In questo quadro emerge inoltre la problematica della responsabilità e della sua possibile diluizione. (Molina, 2019)

Il secondo aspetto riguarda il ruolo delle persone che usufruiscono di un servizio. Queste sono ora attese in una posizione partecipativa o collaborativa. Emerge in questo contesto la tematica dell'autentica partecipazione e l'effettiva considerazione dei sentimenti delle persone rispetto al sostegno ricevuto. Questa aspettativa di maggiore collaborazione e partecipazione genera al contempo un sottofondo di sospetto, rispetto al poco impegno nella partecipazione al proprio progetto. (Molina, 2019)

Un terzo fattore di rischio, correlato al precedente, rileva da un doppio vincolo del lavoro sociale. Da una parte una limitatezza in quanto a risorse disponibili e dall'altra la persistenza di un malessere da parte di persone per le quali l'intervento sociale rimane inefficace e che vivono, per il loro essere "utenti" e per le ingiunzioni derivanti, un sentimento d'umiliazione. (Molina, 2019)

Un quarto elemento di rischio risiede nell'ambiguità stessa della relazione professionale che oscilla tra relazione d'aiuto e controllo sociale. Le professioni del sociale vengono quindi analizzate sotto la lente di un ordine morale dell'aiuto, discriminando ciò che è buono e quello che non lo è agli occhi della società. (Molina, 2019)

Un ultimo fattore è derivante dalla nuova gestione e costituisce anch'esso un doppio vincolo al quale è esposto l'operatore sociale. Quest'ultimo si ritroverebbe così a dover gestire la tensione tra l'aumento della necessità di processi e di risultati "verificabili" e l'esigenza di un posizionamento etico nella relazione d'accompagnamento. Si viene così a creare in questo modo una tensione tra la libertà di condurre una pratica autonoma e una caratterizzata da un controllo eteronomo del proprio agito, se non di quello delle persone stesse. (Molina, 2019)

L'istaurazione di un regime di regolazione del rischio nel lavoro sociale, coerentemente alla centralità che questo ha assunto nella società, ha generato la richiesta di processi monitorabili, prestazioni e risultati rilevabili. In questo panorama si è così instaurato un sistema incentrato sulla regolazione del rischio, considerato centrale per migliori prestazioni e servizi, che di conseguenza richiede attività di gestione del rischio (Webb, 2006). Alcune delle modalità di gestione possono riguardare piani di azione per implementare decisioni rispetto a rischi individuati, valutazione di possibilità per ridurre o prevenire la probabilità di rischi e valutazione di benefici e costi di determinati rischi (Webb, 2006, p. 187 tda).

#### 2.4. Le gestioni del rischio

Occorre concettualizzare la gestione del rischio nell'ambito del lavoro sociale e educativo. Questo può essere fatto considerandola come l'insieme di quelle pratiche che cercano di minimizzare gli esiti negativi e massimizzare i benefici (Stalker, 2003) e/o come quelle strategie messe in atto, tra cui "il processo di identificazione, analisi, assessment, prevenzione e riduzione del rischio." (Green, 2007, p. 401 tda). L'assessment inoltre è solitamente composto dal processo di identificazione, valutazione della quantità e delle priorità dei rischi percepiti (Green, 2007). In sintesi con "gestione del rischio" s'intende l'insieme di pratiche ed azioni allo scopo di evitare e/o ridurre la probabilità che qualcosa di considerato negativo e/o dannoso si produca.

Stalker (2003) nella sua revisione della letteratura evidenzia un continuum della gestione del rischio e di conseguenza anche delle sfumature rilevabili tra gli interventi controllanti e difensivi e gli interventi di promozione dell'*empowerment* e della presa di rischio (Green, 2007; Stalker, 2003). Ad un estremo del continuum si ritrovano quindi quegli interventi di gestione del rischio che si fondano sull'*empowerment* delle persone e sulla presa di rischio (Green, 2007; Stalker, 2003). La presa di rischio si basa su una lettura delle persone come portatrici di diritti e valorizza l'esperienza individuale (Stalker, 2003). In questa prospettiva il rischio ed il diritto a prendere dei rischi vengono visti come elementi della quotidianità, interpretabili come strumento e stimolo per assistere lo sviluppo e favorire l'*empowerment* (Pilone & Zanisi, 2021; Seale et al., 2013; Sellars, 2006; Stalker, 2003) e l'autonomia (Green, 2007; Nuzzo, 2021; Seale et al., 2013; Sellars, 2006). La presa di rischio positiva può essere compresa come l'abilitare le persone ad avere un maggiore controllo sulla propria vita e su come la vivono (Seale et al., 2013). Si possono così generare potenziali benefici in quanto a indipendenza e benessere, ma anche una serie di rischi rispetto alla salute, alla sicurezza e al fallimento (Seale et al., 2013). Dalla letteratura analizzata emerge come la presa di rischio abbia una doppia dimensione, quella della persona e quella dell'operatore, entrambi devono prendere dei rischi allo scopo di poter raggiungere un'evoluzione della situazione o una trasformazione di questa (Seale et al., 2013). Green (2007) e Stalker (2003) a questo proposito notano come una compartecipazione e una corresponsabilità al rischio da parte delle persone e degli operatori possa favorire una pratica volta alla presa di rischio, all'*empowerment* e all'autodeterminazione. La dimensione partecipativa della presa di rischio ci introduce a un'altra delle prospettive per la gestione del rischio, appunto quella

partecipativa. L'approccio partecipativo rappresenta una metodologia educativa e di lavoro sociale che vede una forte attivazione della persona, e della sua rete, nel costruire assieme all'operatore il proprio percorso educativo ed emancipativo. Questo approccio educativo sfrutta le competenze, le risorse e la conoscenza del mondo della persona al centro del progetto e della rete familiare, amicale e professionale coinvolta (Milani, 2018). Nella gestione del rischio la partecipazione può riguardare l'insieme del processo, partendo così dall'analisi di questo (assessment) fino al modo in cui relazionarsi ad esso (Stalker, 2003). I sostenitori di tale approccio ritengono che i vantaggi di un approccio partecipativo si delineerebbero su due aree. L'efficacia della gestione stessa, grazie all'arricchimento delle riflessioni e delle prospettive, e l'*empowerment* che ne deriverebbe da tale approccio (Green, 2007; Stalker, 2003).

Entrambe queste metodologie, poiché aprono alla possibilità del danno e della conseguenza negativa, si possono collegare ad una prospettiva basata sulla resilienza. Quest'ultima rappresenta un'importante lente di lettura quando confrontati a queste tematiche (Seale et al., 2013; Stalker, 2003). "La resilienza è la capacità universale che porta un soggetto, un gruppo, una comunità a prevenire, minimizzare e superare positivamente gli effetti dannosi delle difficoltà" (Garista, 2014, p. 285). Seale e colleghi (2013) nel loro articolo interpretano la resilienza maggiormente come una risposta politica a circostanze "disempowerizzanti" e disabilitanti, piuttosto che insita nell'individuo. La resilienza è quindi qualcosa di complesso, ottimistico e indicatore di disabilità (Seale et al., 2013). Complesso poiché mette in discussione il modello biomedico e le visioni frequenti sulle difficoltà d'apprendimento. Ottimistica poiché incoraggia vari attori a considerare che le persone con *learning disabilities*<sup>2</sup> abbiano potenziale di resilienza. Indicatore di disabilità poiché la dimostrazione di resilienza mette in evidenza l'ambiente escludente in cui è necessaria (Seale et al., 2013). Questa definizione, derivata dai lavori di Goodley, potrebbe incoraggiare gli operatori di questo ambito a sviluppare una resilienza funzionale alla presa di rischio poiché vedono l'ingiustizia e l'ineguaglianza intrinseca nei servizi, facendo maturare un desiderio di cambiamento (Seale et al., 2013). Si ritiene che la consapevolezza delle possibilità di resilienza delle persone e la considerazione di questa lente teorica possa facilitare le prese di rischio anche attraverso altre due vie. La prima riguarda la consapevolezza che le persone e i sistemi possano far prova di resilienza, rendendo possibile che situazioni difficoltose si trasformino in occasioni di sviluppo e di apprendimento grazie al superamento della crisi (Garista, 2014). Le persone posseggono infatti delle *coping skills* tramite le quali poter fronteggiare situazioni difficoltose oppure hanno la possibilità di imitare in maniera funzionale comportamenti osservati (Pilone & Zanisi, 2021). La seconda è che se la resilienza rappresenta uno strumento e una risorsa educativa per apprendere la gestione delle incertezze e delle paure legate a momenti critici (Garista, 2014), il rischio e le possibili conseguenze negative possono assumere una valenza educativa. Questo è possibile poiché ogni situazione ha in sé un potenziale d'apprendimento, di crescita e di trasformazione (Pilone & Zanisi, 2021). In questa prospettiva può essere evidenziato un metodo di gestione del rischio che si può definire riparativo. Questa modalità consiste nell'attivare una serie di interventi atti a contenere le conseguenze negative che si stanno delineando successivamente (Green, 2007; Stalker, 2003). Nella pratica questo approccio si traduce in una maggiore attenzione e

---

<sup>2</sup> Una serie di disturbi e difficoltà che rendono maggiormente complicato il percorso di scolarizzazione e di apprendimento della persona, definiti anche disabilità intellettuali.

osservazione, ipoteticamente anche strutturata, quando la persona prendere dei rischi in modo da poter intervenire per ridurre eventuali conseguenze “negative”.

Un'altra modalità per gestire il rischio, è quella che Seale e colleghi vedono come parte fondante degli approcci mirati alla presa di rischio positiva (2013), ma che si considera in questa sede poter essere letto come metodologia a sé stante, seppur sicuramente favorevole alle prese di rischio. L'approccio è quello della minimizzazione del rischio. Questo approccio cerca di massimizzare i benefici riducendone il possibile danno (Stalker, 2003), sviluppando strategie in modo da bilanciare i possibili effetti considerati negativi e quelli considerati positivi di un'opzione o di un'attività (Seale et al., 2013). In sintesi, si tratta di pianificare un sistema d'intervento che, se da un lato permette lo sperimentarsi e la presa di rischio, dall'altro possa mitigare la possibilità di conseguenze negative e danni considerati eccessivi.

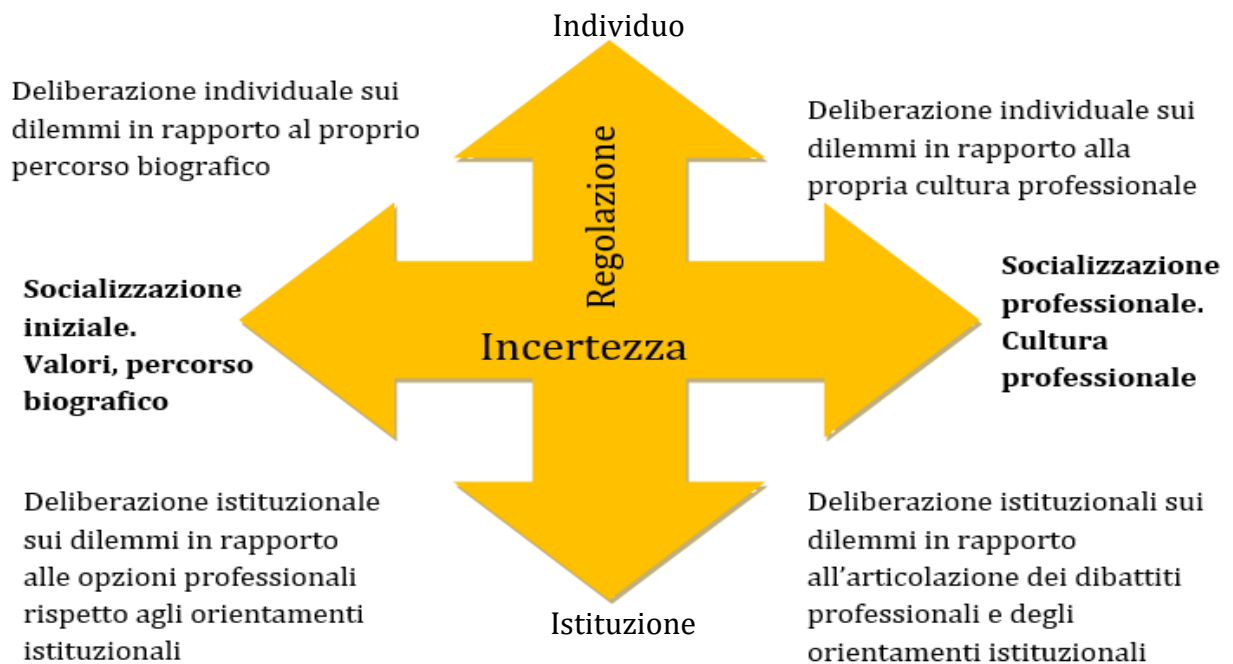
In un articolo Pilone e Zanisi (2021) propongono una prospettiva per la gestione del rischio che definiscono “Stima del punto di equilibrio e del rischio accettabile” (Si veda Allegato 1). In questa proposta è necessario determinare la quantità del rischio al quale si sta andando incontro nei percorsi di autodeterminazione e quale sia la quantità considerata accettabile. Dagli autori viene indicato come l'educatore sia chiamato qualche volta a prendere delle decisioni che limitano la persona e come queste vadano fatte in seguito ad un'attenta valutazione. A tale scopo gli autori propongono una tabella di individuazione della quantità di rischio che si basa sulla considerazione delle capacità, dei sostegni e delle risorse attivabili.

Un'ultima prospettiva, più sotto graficamente rappresentata, è quella della pratica prudentiale come regolazione del rischio. La prudenza rappresenta una modalità di pensiero per affrontare la complessità che si guarda bene dall'evitare risposte routinarie e abituali, meccaniche o deducibili “scientificamente” poiché potenziali di risultare dannose in considerazione della singolarità delle situazioni (Champy, 2019). Rappresenta quindi uno strumento per affrontare la singolarità della situazione nella consapevolezza dell'incertezza che connota le professioni dell'umano, ossia una modalità in grado di permettere l'intervento limitando danni ed errori (Champy, 2019). “Se la pratica prudentiale degli operatori sociali può essere letta come una regolazione del rischio dell'attività professionale, allora necessita, in seno alle organizzazioni di lavoro, delle regolazioni collettive che prendono in conto i dilemmi nella deliberazione.” (Molina, 2019, p. 103 tda). Questo è necessario poiché la regolazione del rischio, e quindi il posizionamento tra il controllo e l'autodeterminazione si sviluppa su due assi, quello dell'incertezza e quello della regolazione, e sull'incrocio tra quattro dimensioni che occorre coniugare tra di loro. Dimensioni che a loro volta danno origini a quattro deliberazioni che dovranno essere coniugate tra di loro affinché la pratica possa essere prudentiale. Le prime due dimensioni che s'incrociano sono l'individuo e la sua socializzazione iniziale, legata ai valori e al percorso di vita, che vanno a costruire una deliberazione sui dilemmi in rapporto al proprio percorso biografico. La dimensione individuale si nutre anche della socializzazione professionale e della cultura con essa associata, elementi che generano una deliberazione rispetto a quesiti relativi alla propria cultura professionale. La dimensione individuale trova al suo opposto quella istituzionale che si nutre della riflessività dell'operatore, incontrandosi con la socializzazione iniziale e quella professionale, all'interno di una dinamica collettiva che può assumere forme varie tra quelle top-down e bottom up. Dall'incrocio della dimensione istituzionale con la socializzazione iniziale si costruiscono le riflessioni riguardante le opzioni personali rispetto agli orientamenti istituzionali. Le deliberazioni che si generano invece dal dialogo tra la socializzazione professionale e l'istituzione riguardano “dilemmi in rapporto all'articolazione dei dibattiti

Oltre il rischio

professionali e delle orientazioni istituzionali” (Molina, 2019, p. 105 tda). La posizione della pratica prudentiale, sopra delineata, come regolazione del rischio e quindi come strumento per riflettere e affrontare la dinamica tra il controllo e l'autodeterminazione, uscendo dalla logica dell'errore e del fallimento, richiede quindi una gestione del rischio che coinvolga sia gli operatori che le persone con cui questi lavorano. (Molina, 2019)

## La pratica prudentiale come regolazione del rischio



1 Fonte: (Molina, 2019). Per una versione più nitida e ingrandita si veda l'Allegato 2.

Dal lato opposto del continuum si evidenziano invece quegli atteggiamenti di gestione del rischio incentrati su pratiche controllanti, che limitano la possibilità delle persone di sperimentarsi e che si basano su stili relazionali direttivi, autoritari e prescrittivi (Green, 2007; Pilone & Zanisi, 2021; Stalker, 2003). Nel posizionarsi da questo lato più controllante oppure da quello maggiormente “empowerizzante” gli elementi evidenziati in precedenza rispetto al rischio nella società attuale ricoprono un ruolo fondamentale. Il processo di colonizzazione del rischio fa sì che i rischi istituzionali assumano un’importanza sempre maggiore e di conseguenza anche il modo di raccontare il rischio al pubblico (Rothstein et al., 2006; Webb, 2006). La decentralizzazione che caratterizza l’attuale gestione del rischio nel lavoro sociale ha dato vita ad una proliferazione di audit e ispezioni che hanno sovraccaricato le istituzioni sociali saturandole (Webb, 2006). La saturazione delle agenzie sociali con la regolazione del rischio condurrebbe ad una pratica conservatrice e avversa ai rischi dai manager del settore pubblico e dagli operatori in prima linea (Webb, 2006). Ne emerge uno spostamento dalla ricerca della causa in seno ai processi alla ricerca del colpevole nell’individuo (Webb, 2006). È infatti quando il rischio diventa “istituzionalizzato che l’abilità e la volontà dei professionisti di prendere rischi - nel senso originale di possibili esiti positivi come anche negativi – è ridotta”. (Parton, 1996, p. 113 tda). Queste politiche si basano sull’idea di un attore prudentiale, un agente perfettamente razionale in grado di volta in volta di attuare scelte prudenti se fornito delle informazioni sufficienti e perciò responsabile di eventuali rischi (Kemshall, 2010). La teoria dell’attore prudentiale a cui anche gli educatori sono confrontati, forse anche maggiormente relazionandosi ad un pubblico considerato “vulnerabile” e non in grado di gestire i propri rischi, non prende però in considerazione la razionalità situazionale (Kemshall, 2010). In altre parole, la teoria dell’attore prudentiale non comprende che l’educatore calcola il rischio in base alle sue credenze nelle possibilità di concretizzazione e che queste dipendano dal grado di coerenza tra gli informatori e le informazioni ricevute e che queste possono entrare in concorrenza (Webb, 2006). Non comprende neanche che, paradossalmente alla richiesta di responsabilità e gestione del rischio, le persone siano confrontate ad una sempre crescente incertezza e a delle conoscenze sempre più contingenti (Kemshall, 2010). Nel lavoro sociale questo è tanto più vero quanto aumenta il fenomeno d’ibridazione dei servizi e quindi dell’aumentata importanza della comunicazione intra-professionale e intra-agenzie (Lyet, 2019): le informazioni narrate diventano così il traduttore non neutro del rischio (Webb, 2006). Allo stesso momento la teoria dell’attore prudentiale non considera i valori, le diverse informazioni, la spinta a ignorare o sovra stimare alcuni rischi e il ruolo sempre più partecipativo e collaborativo atteso dalle persone (Molina, 2019). Tali politiche basandosi sull’idea di una razionalità perfetta e che il fallimento di questa sia imputabile all’individuo, si collegano alla cultura dell’accusa e quindi, come già detto, a un fenomeno di avversione al rischio (Kemshall, 2010).

## 2.5. Un’ipotizzata avversione al rischio

Gli effetti del “rise of risk” e l’emergere di scandali e fallimenti hanno ridotto radicalmente la presa di rischio nelle pratiche di numerose professioni, operatori sociali compresi (Green, 2007). Sarebbe proprio questa cultura e il timore dell’accusa a rappresentare, secondo vari autori, uno degli elementi più influenti nel modo di approcciarsi al rischio (Green, 2007; Hardy, 2017; Parton, 1996; Sicora, 2017). Parton, appoggiandosi sul lavoro di Douglas,



evidenza come il “*blaming system*”<sup>3</sup> collegato al rischio abbia avuto un impatto anche nell’ambito del lavoro sociale. In particolare, questo sistema avrebbe generato una progressiva e sempre maggiore avversione al rischio da parte degli operatori. L’utilizzo del termine “rischio” avrebbe avuto un ruolo sempre maggiore nel poter accusare qualcuno di una conseguenza negativa e ha richiesto alle istituzioni di adottare meccanismi di limitazione e controllo dei rischi generando una perdita di possibilità e libertà per gli operatori (Parton, 1996).

Hardy (2017), coerentemente a quanto ipotizzato da Parton (1996) e Kemshall (2010), rileva come la paura di essere accusato rappresenti uno degli elementi maggiormente determinanti degli atteggiamenti d’avversione al rischio. L’influenza di questo timore risulta ancora maggiore dal ruolo che i mass media possono avere nel trattare vicende legate al lavoro sociale (Green, 2007; Hardy, 2017; Sicora, 2017; Stalker, 2003). In genere quest’ultimi riproducono i principi dell’attore razionale/prudenziale e quindi della logica d’individualizzazione delle società contemporanee che richiedono un Capro Espiatorio (Green, 2007; Hardy, 2017). Seppure alcuni operatori evidenzino di interrogarsi e fanno emergere una preoccupazione attorno ai problemi di giustizia nelle decisioni riguardanti il rischio, le preoccupazioni dall’alto filtrano ed influenzano gli operatori in prima linea (Hardy, 2017). La sensazione di vulnerabilità e la paura di essere ritenuti colpevoli, accompagnata da un senso di abbandono da parte del *management*, vengono contrastati e controllati da una forte aderenza alle *policy* che inibisce ulteriormente le prese di rischio (Hardy, 2017). Molina (2019) e Sellars (2006) propongono un altro elemento di riflessione nella tendenza degli operatori ad evitare i rischi. Gli educatori, tradizionalmente, si confrontano ad un pubblico che è considerato vulnerabile (Molina, 2019; Sellars, 2006), e nei loro confronti hanno doveri di protezione e d’aiuto. L’operatore ha l’obbligo di intervenire per l’interesse della persona e quindi anche per la sua tutela, favorendo così l’evenienza che datori di lavoro, persone, pubblico, famiglie e, in alcuni casi, la legge possano ritenerlo responsabile (Sellars, 2006). Secondo l’autore, complice anche una mancanza di risorse che rende “impossibile qualsiasi altra scelta” (2006, p. 36) e che genera un clima insoddisfacente e stressante, non c’è da stupirsi che si preferisca la sicurezza.

Da queste dinamiche emerge anche un forte ricorso a processi sottoponibili ad audit da parte delle istituzioni (Kemshall, 2010; Power, 2004) e a una maggiore applicazione delle direttive e dei processi da parte degli operatori come meccanismi difensivi da possibili accuse (Hardy, 2017). Gli audit rappresentano così un paradosso in questo panorama della gestione del rischio: se in effetti hanno contribuito al passaggio dall’individuazione delle cause a quella dei responsabili (Webb, 2006), dall’altra per gli operatori e i manager rappresentano un importante rifugio nel tentativo di evitare possibili accuse e responsabilizzazioni (Hardy, 2017; Rothstein et al., 2006).

La gestione del rischio avrebbe così assunto un atteggiamento d’avversione al rischio che si traduce in atteggiamenti intrusivi, prescrittivi e profondamente inumani, complice il nuovo ordine morale definito dall’evitamento del rischio (Stalker, 2003). In particolare, la gestione del rischio avrebbe assunto una connotazione negativa e posizionata nell’estremo controllante del continuum risultando disfunzionale al lavoro educativo. “Inoltre, la saturazione delle agenzie sociali di *care* con regimi di regolazione del rischio conduce al

---

<sup>3</sup> La modalità attraverso le quali l’insieme delle società distribuisce le colpe, tra i propri membri o a identità sovranaturali. In questo caso si far riferimento ad un sistema in cui quasi ogni morte, incidente, malattia può essere ricondotta a un colpevole. (Douglas, 1994)

conservativismo e all'avversione ai rischi da parte dei manager del settore pubblico e dagli operatori in prima linea" (Webb, 2006, p. 190 tda).

Uno studio del 2008 permette di mettere in discussione l'idea di una dilagante avversione al rischio tra gli operatori sociali. Non sempre gli operatori sarebbero infatti portati a mettere in atto l'intervento più sicuro per sé stessi (Stanford, 2008). L'ipotesi che la gestione del rischio si basi e dia origine a una morale conservatrice all'interno della pratica è stata messa in discussione dai rischi nei propri confronti assunti dagli operatori quando erano le persone accompagnate ad essere "a rischio" (Stanford, 2008). L'autrice conclude evidenziando come, seppure non semplice, anche in un ambiente saturo dell'evitamento del rischio appigli valoriali, morali ed etici possano limitare l'effetto di questa saturazione (Stanford, 2008). In questo senso Stanford (2008) evidenzia la possibilità degli operatori di prendersi dei rischi etici, in particolare dei rischi rispetto al proprio sé a favore delle persone con cui operano.

## 2.6. I rischi di un'avversione al rischio

Gli atteggiamenti d'avversione nel tentativo di una sempre maggiore sicurezza limitano le capacità d'apprendimento limitando le possibilità di sperimentazione e gli stimoli a cui le persone sono confrontati (Seale et al., 2013). Viene limitata la libertà delle persone, il loro potere decisionale e la loro partecipazione (Green, 2007; Stalker, 2003). Vari autori evidenziano come gli atteggiamenti che tendano ad evitare il rischio, definibili d'avversione al rischio, risultano un vettore di altri rischi in particolare il disincentivo all'innovazione (Green, 2007), la ricerca di continue aree di rischio e l'attuazione di azioni controllanti (Stalker, 2003). Per la prima problematica un articolo del 2017 evidenzia come nelle organizzazioni pubbliche un elevato livello di avversione ai rischi non sia forzatamente collegato con un corrispondente basso livello di innovazione (Torugsa & Arundel, 2017). L'articolo, seppur non centrato sul lavoro sociale, suggerisce come un elevato livello di avversione al rischio possa risultare positivo per l'innovazione attraverso una maggiore attenzione a possibili esiti negativi (Torugsa & Arundel, 2017). L'altra problematica risulta essere maggiormente d'interesse per la tematica trattata. L'attuazione di azioni controllanti non può che limitare e rallentare i processi d'emancipazione, d'autodeterminazione e d'*empowerment*.

Negli atteggiamenti controllanti è evidente che la possibilità di scelta della persona viene limitata a causa di un'avversione al rischio del professionista (Hardy, 2017; Stalker, 2003). Una gestione del rischio controllante e direttiva rende più difficoltoso per la persona prendere decisioni riguardanti la propria vita. In particolare, sarà limitata nella possibilità di apportare la propria definizione del rischio, di identificare dei rischi o contraddire dei rischi rilevati e di partecipare alla decisione su come rapportarsi a questi. Risulterà più complicato per la persona potersi scoprire portatore di risorse e capace d'influenzare la propria esistenza. L'avversione al rischio limita la possibilità "dell'esperienza in autonomia al di fuori dei luoghi protetti per verificare la generalizzazione delle competenze e autonomie acquisite" (Nuzzo, 2021, p. 106). Se gli operatori sono avversi al rischio appena citato, la persona risulterà limitata nel riscoprirsi portatore di risorse, capace d'influenzare la propria vita e di condurre momenti "fuori" dalla protezione delle organizzazioni. Si ritiene di fatto che l'eccessiva enfasi sulla posizione "a rischio" delle persone, paradossalmente, sia un vettore di rischio (Green, 2007; Kemshall, 2010; Stalker, 2003). Il rischio è che le persone possano ritrovarsi particolarmente a rischio e impediti nella possibilità di sviluppare *empowerment*. In effetti è immaginabile che se una persona rimane sempre in un ambiente protetto e protettivo avrà occasioni limitate di sviluppare una propria gestione del rischio e quindi, da una parte risulterà limitata nel processo di "distacco" dall'educatore, dall'altra si troverà in accresciuta

Oltre il rischio

situazione di rischio in caso di distacco da esso. A questo proposito Pilone e Zanisi, evidenziano come un'eccessiva tendenza controllante o liberatoria, una mancanza d'equilibrio tra il rischio e la protezione, rappresentino entrambi un ostacolo all'autodeterminazione (Pilone & Zanisi, 2021). Gli atteggiamenti controllanti, portando il rischio della continua ricerca di nuove aree di rischio (Stalker, 2003), rappresentano un limite alla possibilità di decisione in numerose aree che vengono progressivamente definite come aree di rischio. La gestione del rischio non può quindi che influenzare i processi d'empowerment, in particolare la possibilità di riscoprirsi portatore di risorse, capace di far fronte alle situazioni e di appropriarsi del controllo sulla propria vita (Pozzoli, 2014). L'*empowerment* richiede infatti all'operatore di prendere dei rischi, infatti ogni volta che la persona (o una comunità) acquisisce *empowerment* l'operatore perde una parte di controllo sulla situazione (Ripamonti, 2018).

## 2.7. La gestione del rischio, l'*empowerment* e la gestione del rischio favorevole all'*empowerment*

Nell'ambito educativo la gestione del rischio è definibile come l'insieme delle pratiche, attuate dall'operatore in collaborazione o meno alla persona, riguardo al rischio e quindi alla possibilità che qualcosa, generalmente negativo o dannoso, accada<sup>4</sup>. È importante evidenziare a questo punto cosa si consideri gestione del rischio da un punto di vista operativo e di raccolta dati. Di fatto la gestione del rischio può anche rappresentare la sua parziale non gestione, prospettiva coerente all'approccio della presa di rischio. La negligenza viene definita dall'ASSM (Accademia Svizzera delle Scienze Mediche) come la mancata sufficienza nell'attuare ed adempire ad un obbligo d'assistenza, in particolare nella soddisfazione dei bisogni della persona (ASSM, 2017). Se ne può dedurre come una gestione del rischio negligente sia caratterizzata da un mancato impegno nei confronti dei bisogni della persona e degli obblighi d'assistenza. La parziale non gestione del rischio si differenzia così da una gestione negligente grazie alla rilevabilità di processi coscienti e riflessivi che concludono che tale "non gestione" possa risultare benefica per la persona. La gestione del rischio, visto l'ampiezza della tematica, rappresenta un sistema che se ha le sue origini all'interno del macrosistema, agisce e si sviluppa nel microsistema (Kemshall, 2010; Parton, 1996; Power, 2004). Questa tematica, di difficile definizione, riguarda l'interezza della quotidianità e quindi anche dell'intervento educativo. È però possibile definire quando un intervento riguarda in maniera principale la gestione del rischio, rendendo così operativo tale concetto. Stanford evidenzia come la gestione del rischio emerga quando vi sia la presenza di un'identità "at risk" o "a risk"<sup>5</sup> dell'educatore, della persona o di entrambi (2008). La gestione del rischio si può quindi identificare quando un operatore individua un'identità "at risk" o "a risk" e prende delle decisioni rispetto a queste. La gestione del rischio di fatto prosegue sempre su un doppio binario quello dell'identità dell'operatore sociale e quello della persona, entrambi possono essere "a rischio" e/o "un rischio" (Hardy, 2017; Kemshall, 2010; Stanford, 2008). Doppio binario al quale si può affiancare e in parte sovrapporre un terzo binario quello dei rischi istituzionali, quindi dei rischi reputazionali e di "accountability", e dai rischi derivanti dalla gestione di quest'ultimi (Green, 2007; Kemshall, 2010; Power, 2004;

<sup>4</sup> Si veda i capitoli precedenti per una raccolta delle fonti che hanno portato a questa definizione.

<sup>5</sup> Un'identità "a risk" sta ad indicare che l'identità identificata come tale rappresenta un rischio per gli altri, mentre il sé identificato come "at risk" risulta essere una persona a rischio.

Rothstein et al., 2006). È possibile suddividere la gestione del rischio in varie fasi: l'identificazione del rischio, l'assessment della "quantità" di rischio e di quella accettabile (Pilone & Zanisi, 2021), la prevenzione e la riduzione dei rischi percepiti o delle conseguenze considerate negative (Stalker, 2003). L'identificazione e l'assessment, anche se brevi o "quasi immediate" rappresenteranno nella raccolta dati, l'elemento discriminante per l'individuazione di interventi di gestione del rischio. Sono queste prime due tappe a permettere l'individuazione di un'identità "a rischio" o "rischiosa" e quindi a posare le basi per una decisione rispetto al rischio.

Una pedagogia dell'*empowerment* si basa sull'assunzione da parte dell'operatore di una posizione di facilitatore e promotore dei processi trasformativi (Pozzoli, 2014). L'*empowerment* rappresenta un processo verso l'autoefficacia e l'autodeterminazione della persona "al fine di fare emergere risorse latenti e appropriarsi in modo consapevole delle proprie potenzialità e del controllo attivo della propria esistenza" (Pozzoli, 2014, p. 168). Pilone e Zanisi evidenziano una serie di componenti che costituiscono l'*empowerment* e comportamenti che lo mantengono (Pilone & Zanisi, 2021). Nello specifico le abilità sociali, la meta cognizione, l'autodeterminazione, le coping skill e gli stili relazionali. Stili relazionali eccessivamente direttivi e/o prescrittivi, assistenziali e/o iperprotettivi, scarsamente premianti o impostati su un registro genitore-bambino possono limitare l'*empowerment* (Pilone & Zanisi, 2021). Oltre all'influenza che questi stili hanno sull'autodeterminazione risultano anche importanti nello sviluppo delle *coping skills*, determinanti per l'*empowerment*. L'influenza degli stili relazionali su tali competenze deriva dal fatto che "è necessario considerare ogni evento quotidiano come potenziale occasione d'apprendimento" (Pilone & Zanisi, 2021, p. 113). Una pratica educativa tendente all'*empowerment* "è volta a far maturare nel soggetto in stato di bisogno il senso di autoefficacia rispetto alla possibilità di contrattazione nelle situazioni di difficoltà" (Pozzoli, 2014, p. 170). Diventa quindi possibile riconoscere una pratica di gestione del rischio favorevole all'*empowerment* all'interno di interventi che non limitino eccessivamente le possibilità di scelta e di sperimentare nuovi contesti e situazioni. Seppure le abilità cognitive e metacognitive rivestano un ruolo importante nello sviluppo dell'*empowerment*, riguardando la capacità di pianificare e controllare il proprio agire tramite il dialogo interno, queste non saranno affrontate in questo lavoro di tesi. L'autodeterminazione è fortemente interconnessa all'*empowerment* poiché la prima rappresenta la possibilità di essere protagonista e scrittore della propria vita (Cottini, 2016) e quindi "di appropriarsi delle proprie potenzialità e del controllo attivo sulla propria esistenza", tipico del processo d'*empowerment* (Pozzoli, 2014, p. 168). Le pratiche di promozione dell'*empowerment* si rivelano in un contesto che sia favorevole alla possibilità di assumere il ruolo d'agente casuale (Cottini, 2016). Adattando gli elementi dell'autodeterminazione definiti da Cottini (2016) è possibile delineare una gestione del rischio che sia favorevole all'*empowerment*. Quest'ultima deve fornire la possibilità di scelta, di problem solving, di presa di decisione, di definizione e raggiungimento di obiettivi, di autogestione e sostegno.

Un altro degli aspetti su cui si fonda l'*empowerment* è la partecipazione alle decisioni micro e macro che influenzano la propria vita (Cavaliere & Neves Almeida, 2018). Una pratica che mira all'*empowerment* deve permettere la partecipazione delle persone all'interno della propria vita e deve adoperarsi per favorire un'attivazione di questa a tutti i livelli, dalle scelte quotidiane e private alla partecipazione sociale nei contesti più ampi (Cavaliere & Neves Almeida, 2018). Le prassi di gestione del rischio che favoriscono l'*empowerment* spaziano, seppure su una scala d'intensità variabile, da pratiche che favoriscono la scelta e la presa di

Oltre il rischio

decisioni, la possibilità di sperimentarsi, la possibilità di partecipare alle decisioni e ai processi che influenzano la propria vita, fino alla possibilità di essere parte di una comunità. Poiché tutti gli elementi appena citati hanno al proprio interno degli elementi di rischio ed imprevedibilità, risulta evidente che per poter sviluppare il proprio *empowerment* le persone devono poter assumersi dei rischi. È quindi possibile, in sintesi, definire che le pratiche di gestione favorevoli all'*empowerment* si riconoscono dalla possibilità di assumere dei rischi. L'intento del seguente lavoro di tesi è quello di collegare la gestione del rischio al concetto di *empowerment* esplorando le possibili strade per favorire una gestione del rischio che promuova ulteriormente tale macrofinalità, rispondendo alla seguente domanda di ricerca:

In che modo favorire una gestione del rischio ulteriormente facilitante i processi d'*empowerment*?

### 3. Metodologia e strumenti di raccolta dati

La metodologia scelta per questo lavoro di tesi di tipo qualitativo vuole concentrarsi su un piccolo campione, ma analizzarne in maniera approfondita le opinioni, le motivazioni, gli atteggiamenti e le attitudini rispettivamente alla tematica (Carey, 2013).

L'obiettivo della parte empirica è quello di raccogliere elementi per avvicinarsi ad una comprensione del modo in cui gli operatori si relazionano al rischio all'intero della pratica educativa. Inoltre, si mira a indagare le motivazioni e gli elementi che influenzano e vengono presi in considerazione all'interno dei processi di gestione del rischio da parte degli educatori. Collegando tali dati empirici con la letteratura analizzata si intende fare emergere delle piste di riflessione e operative che permettano di rispondere alla domanda di ricerca.

Lo strumento scelto è il Focus Group. La gestione del rischio, anche quando potrebbe apparire frutto del singolo operatore, si svolge in un contesto relazionale e sociale dal quale non può distaccarsi. Il Focus Group rappresenta quindi un valido strumento per far emergere le dinamiche relazionali in cui un fenomeno di questo tipo prende forma. Il Focus group permette di "raccogliere una notevole quantità di informazioni e di altri dati utili" (Carey, 2013, p. 154) oltre che a rilevarsi particolarmente funzionale nel far emergere motivazioni, atteggiamenti e opinioni (Carey, 2013).. È infatti necessario che emergano in maniera preponderante le motivazioni, gli atteggiamenti e le opinioni rispetto al rischio e alla sua gestione sotto forma di argomentazioni e contro-argomentazioni. Allo stesso tempo il Focus Group permette di raccogliere un'elevata quantità d'informazioni da più prospettive in un tempo relativamente contenuto (Carey, 2013).

Per affinare il canovaccio guida del Focus Group è stata condotta un'intervista esplorativa che permesso di migliorare e arricchire gli spunti da proporre. Il Focus Group è stato organizzato in due parti e per reclutare un numero di partecipanti sufficienti si è chiesto sostegno alla direzione della struttura dove si è svolta la raccolta dati. Si è optato per avere un campione che potesse rappresentare l'eterogeneità caratteristica di una équipe seppur cercando di mantenere un certo equilibrio a livello di ruoli gerarchici. La discussione, con una durata massima di 3 ore, è stata strutturata in due parti. La prima sollecita i partecipanti a discutere della loro interpretazione del rischio all'interno della propria pratica educativa. La seconda parte si avvale dello stimolo di un caso pratico per sostenere il dibattito. Il canovaccio guida del focus group comprende anche una serie di punti (concetti) che si vuole cercare di approfondire e spunti tratti dall'intervista esplorativa (Si veda Allegato 3). Annotazioni che hanno lo scopo di favorire la conduzione del gruppo in modo che possano

emergere dati ed elementi utili allo scopo di questa tesi. Al Focus group hanno partecipato 6 operatori, questo si è svolto in una delle sale all'interno della struttura in cui gli operatori sono attivi, è durato circa 2.5 ore, con una pausa di circa 10 minuti. Si tratta di una struttura LISPI che accoglie una decina di utenti che abitano e svolgono attività di economia domestica, creative e ricreative al suo interno.

Un primo scopo della raccolta dati è quello di raccogliere elementi per avvicinarsi ad una comprensione del modo in cui gli operatori si relazionano al rischio all'intero della pratica educativa. La seconda parte in particolare ha lo scopo di indagare le motivazioni e gli elementi che influenzano e vengono presi in considerazione all'interno dei processi di gestione del rischio. Si vuole in questo modo individuare una serie di elementi che influenzano la gestione del rischio ed eventuali suggerimenti emergenti dagli educatori. L'intento è che questi elementi tramite un collegamento con la letteratura analizzata possano fare emergere degli spunti riflessivi ed operativi che permettano di rispondere alla domanda di ricerca.

## 4. Analisi dei dati raccolti<sup>6</sup>

### 4.1. Il rischio: possibilità o cataclisma da evitare?

I partecipanti al Focus group, in linea con numerosi autori (Parton, 1996; Stalker, 2003; Webb, 2006), leggono il rischio da una prospettiva che l'interpreta come conseguenza negativa. Nello specifico, essi lo identificano come la possibilità di una conseguenza dannosa vissuta da un utente o dai servizi, operatori compresi. Non emerge un'unica definizione particolare all'interno delle discussioni, ma piuttosto vari pareri ed interpretazioni diverse, mettendone così in risalto la natura situazionale. Si rileva in maniera importante la soggettività del concetto di rischio, aspetto che viene più volte ripreso dalla letteratura, come anche l'ampiezza delle situazioni in cui può emergere un potenziale rischio. L'attribuzione stessa di un valore negativo a una determinata conseguenze è soggettiva ed intersoggettiva (Kemshall, 2010; Sellars, 2006; Webb, 2006). "Lo prenderà la polizia e ce lo riporta" (Giorgia, comunicazione personale, 25 maggio 2022); se alcuni potrebbero pensare che questa sia una conseguenza negativa da evitare in questo caso, emerge come sia possibile anche pensare che non lo sia.

Nelle discussioni non mancano al contempo prospettive che interpretano il rischio anche come una possibilità: "A volte pur rischiando di sbagliare secondo me, come, come fai con i figli dall'altro, devi dare fiducia perché se non dai fiducia, non c'è neanche evoluzione?" (Marco, comunicazione personale, 25 maggio 2022); "No, il problema c'è nella misura in cui la nostra paura che il rischio si realizzi, comprometta l'esperienza dell'utente." (Giorgia, comunicazione personale, 25 maggio 2022) e "Sì, bisogna provare, uscire dai binari altrimenti rinchiudiamo le persone, sono già rinchiusi da piccole nei binari psichiatrici." (Sara, comunicazione personale, 25 maggio 2022) In queste affermazioni, possiamo evidenziare la natura di possibilità che alcuni operatori associano al concetto di rischio, rischio addirittura necessario per qualcuno e anche l'interpretazione delle persone come resilienti, capaci di far fronte a situazioni difficili. Come si vedrà nel capitolo 4.3, sembrerebbe che una lettura delle persone che vivono in una struttura protetta come portatori di resilienza, possa facilitare la presa di rischio positiva da parte degli operatori.

---

<sup>6</sup> La tabella d'analisi è ritrovabile nell'Allegato 4

Dalla discussione comunque sembra prevalere una lettura principalmente negativa del rischio, malgrado alcune affermazioni che lascino intravedere altre letture, e quindi l'influenza dell'accezione negativa del rischio nelle pratiche educative propria delle società occidentali. Questa visione dipende dalle informazioni ricevute, dalle divergenze d'interesse, da quelle valoriali, nonché dagli obiettivi in contrasto tra loro (Webb, 2006).

Malgrado l'espressa inevitabilità del rischio, emerge una percezione condivisa, ossia che nelle società occidentali vi sia un desiderio di evitare i rischi a tutti i costi. Si rivela, in queste considerazioni, quello che Rothstein e colleghi (2006) evidenziavano rispetto alla gestione del rischio nelle società contemporanee. Alle organizzazioni è richiesto di eliminare i rischi e di dimostrare controllo sulle situazioni (Rothstein et al., 2006), questo nel tentativo di allocare risorse scarse e riguadagnare credibilità da parte del pubblico (Rothstein et al., 2006; Webb, 2006). Si manifesta così l'effetto della colonizzazione del rischio (Rothstein et al., 2006); l'accresciuta importanza nel dimostrare un controllo sulla situazione, l'emergenza di protocolli, divieti e regole e di un atteggiamento generale d'accusa, in caso di avvenuti rischi. La dinamica della società contemporanea, la quale vorrebbe non vedere più il rischio, si scontra con la lettura d'inevitabilità del rischio data da alcuni operatori, un'inevitabilità che poggia sul fatto stesso di essere confrontati ad esseri umani e quindi all'impossibilità della certezza. Se il rischio viene considerato da alcuni operatori come qualcosa di inevitabile, viene sottolineata la presenza costante del rischio nel lavoro sociale e come questo diventi affrontabile solo quando diventa un problema.

Quando interrogati sulla tematica, uno dei primi rischi menzionati dagli operatori è il Burnout, seppure la discussione su questa tematica sia stata sviluppata in un secondo momento. All'interno delle discussioni, il Burnout viene ricollegato alla pratica educativa in vari modi. Dapprima lo si interpreta come conseguenza di una discordanza tra i propri valori e il lavoro che si sta svolgendo. Se alcuni operatori lo vedono maggiormente come un rischio personale, relativo al proprio modo di affrontare lo stress, altri esplicitano come le istituzioni abbiano un ruolo nel creare condizioni lavorative favorevoli al benessere o al malessere dei dipendenti.

Viene evidenziato come una condizione psicofisica non ottimale dell'educatore possa generare il rischio di non riuscire a garantire l'empatia, la neutralità e l'apertura necessaria. Questa dimensione del rischio è risultata inaspettata, infatti la letteratura analizzata si è concentrata sulle conseguenze negative sperimentate dalle persone e sul timore dell'accusa. Il Burnout si presenta così come un rischio che è necessario affrontare e considerare all'interno della pratica educativa, sia come uno dei rischi riguardanti il lavoro educativo, sia nell'influenza che il benessere può rivestire nella pratica educativa. Una gestione dei rischi favorevole all'*empowerment* richiede un impegno significativo da parte degli operatori; di contro delle pratiche di controllo e di protezione, sono notevolmente più economiche a livello di risorse e d'impegno. La natura situazionale del concetto di rischio e della sua gestione, non può che rafforzare l'idea che il benessere o il malessere degli operatori influenzi la pratica. La letteratura ha evidenziato come si sia venuto a determinare un contesto culturale che inibisce la possibilità degli operatori di mettere in atto azioni coerenti ai propri valori (Hardy, 2017; Stanford, 2008; Webb, 2006). L'ipotesi protettiva rispetto al Burnout e al benessere, della concordanza tra i propri valori e il proprio mestiere emersa nel Focus Group, appare di conseguenza limitata. Webb (2006) e Stalker (2003) a questo proposito indicano la necessità del lavoro sociale di ridare peso ai suoi valori fondanti e richiamano ad una pratica valoriale, che vada oltre una gestione del rischio controllante e limitante. Stanford (2008) dimostra come, malgrado un ambiente saturo di tecnologie del rischio, tramite appigli

valoriali ed etici solidi, sia possibile assumersi rischi per sé stessi, seppure questo richieda un notevole impegno.

#### 4.2. L'avversione al rischio come protezione per il sé

Coerentemente al contesto sociale definito nei primi capitoli, tra i possibili rischi durante la pratica a cui fanno riferimento gli operatori, molti riguardano conseguenze negative, nonché rischi per la propria persona. La maggioranza della letteratura analizzata illustra come una cultura dell'accusa abbia generato un sottofondo di timore riguardo alla possibilità di essere considerati colpevoli (Green, 2007; Hardy, 2017; Parton, 1996; Sicora, 2017). È proprio questo timore dell'accusa, che genererebbe una forte avversione al rischio da parte dei professionisti (Hardy, 2017; Kemshall, 2010; Parton, 1996). È stato evidenziato dai partecipanti come il rischio nelle società occidentali non sia più possibile e come questa impossibilità influenzi il loro operato.

Malgrado l'incertezza che contraddistingue la nostra realtà, l'agire umano viene considerato responsabile di una quantità sempre maggiore di esiti da parte di numerosi membri della società, i quali richiedono responsabili (Power, 2004; Rothstein et al., 2006; Webb, 2006). Coerentemente a ciò, gli operatori interpellati segnalano il timore che all'interno dell'istituto, ma anche a livello generale, si possa sviluppare una cultura dell'errore basata sulla ricerca del colpevole. Timore dell'accusa che viene rilevato anche in altre occasioni all'interno del Focus Group, ad esempio:

“Sono d'accordo, però in fin dei conti se tu ci pensi, secondo me è tutta la dinamica che c'è dietro, perché veniamo accusati. Quindi dopo siamo a rischio noi, ad esempio di rimanere senza lavoro.” (Marta, comunicazione personale, 25 maggio 2022).

Emerge quindi il timore di poter essere accusati e come da queste accuse possano derivare delle conseguenze negative per il proprio sé. Si rivela in questo senso il bisogno di giustificarsi in caso di avvenuti rischi e un bisogno di controllo da parte degli operatori nei confronti delle situazioni. Bisogno di controllo che collegato al timore dell'accusa, assume la caratteristica di un'azione protettiva per l'operatore. Nelle discussioni emerge una certa condivisione rispetto alla presenza di un timore dell'accusa, di fatto nessuno lo ha negato, e un collegamento tra questo timore e delle pratiche avverse al rischio e controllanti. Malgrado questo non emerge però una forte presenza di queste pratiche. Al contrario, vi sono vari esempi che lasciano intendere una presa di rischio e una lettura di questo come una possibilità ed un modo per dare valore al proprio lavoro.

In merito alla tematica, viene segnalato come possibile facilitatore dell'assunzione di rischi, la presenza di una struttura, e di una direzione, che possa difendere gli operatori in caso di avvenuti rischi, rimandando il buon operato di questi e l'elemento di fatalità. Hardy (2017) osserva, come gli operatori si sentano abbandonati dall'istituzione per cui lavorano e come questo contribuisca a pratiche difensive e controllanti rispetto al rischio. Quanto emerge dal Focus Group, permette invece di prospettare la possibilità che un'istituzione che si cura maggiormente dei propri operatori in caso di avvenuti rischi possa facilitare l'assunzione di questi. Ruolo facilitatore, da parte di una collega, che viene anche ricondotto all'interno dell'équipe ed in particolare attraverso fiducia, coesione e solidarietà ritrovabili in essa. L'équipe viene però anche vista come un ostacolo alla presa di rischi, limitando e bloccando possibilità, poiché generatici di timori. Si nota quindi, come la gestione del rischio riguardi anche la dinamica di lavoro d'équipe all'interno degli istituti. Una dinamica che va considerata in virtù della razionalità situata del singolo operatore. Le dinamiche d'équipe rispetto al rischio sono quindi influenzate dai propri valori, dalle proprie credenze (Kemshall,

Oltre il rischio



2010) e dalle valutazioni riguardo la possibilità di una determinata conseguenza negativa (Webb, 2006).

Uno degli elementi che nella letteratura analizzata emerge raramente ed in maniera indiretta, è la questione dei rischi emotivi a cui gli operatori possono confrontarsi all'interno delle situazioni di rischio. Questo aspetto è invece stato menzionato dai partecipanti al Focus group che vedono gli aspetti emotivi e affettivi quali elementi influenti all'interno della propria pratica. I rischi di questa natura più citati riguardano il Burnout ed il senso di colpa. Quest'ultimo, malgrado vi sia una certa condivisione sul fatto di non essere colpevoli dal punto di vista legale, si manifesterebbe comunque anche se c'era l'intenzione o l'impossibilità di evitare un danno. Quale esempio illustrativo citato, nel caso in cui una residente cada e muoia poiché picchia la testa, malgrado il tentativo di evitarlo, la colpa non è considerata dell'operatore. Questa consapevolezza però non appare ridurre il senso di colpa ed emerge come quanto accaduto potrebbe anche essere vissuto come un trauma.

### **4.3. Il rischio di falsi positivi e le questioni di tutela**

È interessante osservare come numerose letture che interpretano il rischio come una possibilità per la persona, siano collegate al rischio di un'eccessiva protezione. Il rischio d'iperprotezione era individuato principalmente in una limitazione delle possibilità di esperienza e di sviluppo. Significativa la metafora di una partecipante rispetto al rischio di rinchiudere le persone all'interno di binari, a causa della paura del rischio. Anche il rischio di onnipotenza in cui l'operatore potrebbe cadere, viene collegato ad un discorso d'iperprotezione e di desiderio di fare "il bene" per la persona.

Questi rischi, seppure meno considerati a livello generale, rappresentano un rischio per le persone e nella raccolta dati questa percezione emerge chiaramente.

Hardy (2017), all'interno del suo studio qualitativo, conclude come i rischi di falsi positivi, ovvero d'iperprotezione, non siano praticamente considerati. Questo dato viene collegato da una parte all'interesse maggiore dei media, dei governi e dei gestori dei servizi rispetto ai rischi di falsi negativi e dall'altra, l'impossibilità di verificare che vi sia stata un'iperprotezione (Hardy, 2017).

È stato precedentemente discusso come gli operatori possano prendere dei rischi per sé stessi quando rilevano dei rischi per la persona con cui lavorano (Stanford, 2008). Dalle discussioni si evince che il rischio che permette una presa di rischio per sé da parte degli operatori, sia quello dell'iperprotezione. Varie affermazioni, infatti, indicano come necessaria l'assunzione del rischio da parte dell'operatore al fine di evitare l'iperprotezione delle persone. Viene così fatto riferimento, in maniera diretta e indiretta, alla necessità che gli operatori si assumano dei rischi, per poter permettere alla persona di fare esperienze, di trovare piacere e maggiore libertà, e quindi all'esigenza di andare oltre al timore per il proprio sé.

Se i rischi di eccessiva protezione rappresentano un rischio per la persona, vi è tutto un altro universo di rischi che riguarda quelli a cui generalmente fanno riferimento la questione etica ed il dovere di tutela. La tutela rappresenta infatti uno degli elementi menzionati da vari autori all'interno dei processi di gestione del rischio, citata in modo particolare nell'ambito della disabilità (Pilone & Zanisi, 2021; Seale et al., 2013; Sellars, 2006). È proprio sulla base di questo dovere di protezione che si fondano le accuse nei confronti degli operatori, poiché possono essere ritenuti responsabili di eventuali conseguenze negative (Sellars, 2006).

La questione della tutela emerge anche nelle discussioni dei partecipanti al focus group. Un'operatrice rimarca che non sempre le persone con cui si confrontano hanno capacità di

scelta. La valutazione delle possibili conseguenze negative e della loro gravità e la conseguente evenienza di prendere delle decisioni per la persona rientrano in questo dovere di tutela, come anche la possibilità e l'auspicabilità di evitare le frustrazioni. Se in alcuni casi è evidente il riferimento al mandato di tutela, in altri invece si sembra prevalga l'atteggiamento di benevolenza verso la persona, ad esempio rispetto alle frustrazioni. Questo dovere di tutela non mette al riparo da eventi in cui le persone possano comunque vivere situazioni negative e l'avverarsi di alcuni rischi. "Noi non possiamo controllarlo, se poi lui scompensa quella sera lì ci dispiace, recupereremo, riprenderemo il progetto quando starà meglio" (Giorgia, comunicazione personale, 25 maggio 2022). Si evidenzia in questa affermazione una lettura delle persone come portatori di resilienza. Lettura che, unita alla creatività, faciliterebbe agli operatori delle pratiche di presa di rischio positiva (Seale et al., 2013). La consapevolezza di un potenziale di resilienza, in particolare nel significato di una risposta politica a circostanze dis-empowerizzanti e disabilitanti, può consentire agli operatori di sviluppare una resilienza funzionale alla presa di rischio (Seale et al., 2013), permettendo loro di vedere l'ingiustizia e la disuguaglianza intrinseca nei servizi e di desiderarne un cambiamento (Seale et al., 2013). Inoltre questa consapevolezza permette di concepire una quantità sempre maggiore di situazioni come funzionali allo sviluppo di competenze (Garista, 2014; Pilone & Zanisi, 2021). Ciò consente all'educatore di interpretare più facilmente anche momenti di difficoltà o di rischio come opportunità educative e trasformative.

In questo dibattito si inserisce la questione etica della libertà che appare poter fungere da contrappeso a quella della protezione. Si può cogliere come il rischio possa essere interpretabile come qualcosa che interroga il confine tra libertà della persona e ruolo dell'educatore. L'evitamento del rischio "solleva questioni fondamentali circa la natura e l'equilibrio tra la protezione e l'autonomia, all'interno del lavoro sociale" (Stalker, 2003, p. 227 tda). Anche se non è emerso in maniera diretta all'interno del Focus Group, il dovere di tutela, ma anche quello di promuovere l'autodeterminazione della persona, rappresentano entrambi delle responsabilità dell'operatore. Seppure quella di tutela faccia molto più scalpore quando viene a mancare è senz'altro cruciale approfondire la tematica della responsabilità.

#### **4.4. L'avversione alle responsabilità e la necessaria responsabilità**

La questione della responsabilità, in senso ampio, è stata sollevata in maniera forte all'interno della raccolta dati. Seppure un'operatrice esplicita la necessità di dividere le responsabilità dall'assunzione di rischio, emerge nella pratica come l'avversione ai rischi sia un'avversione alle responsabilità. Viene così a confermarsi l'ipotesi di Power (2004), che evidenzia appunto come l'avversione al rischio rappresenti un'avversione alla responsabilità. La responsabilità, viene di fatto letta dagli operatori come una modalità per trovare un colpevole, una persona da accusare a seguito di una conseguenza negativa (Green, 2007; Power, 2004; Webb, 2006). Malgrado nel Focus Group sia stata fatta presente un'avversione alla responsabilità, e quindi alla possibilità di essere ritenuti responsabili, non sono emersi atteggiamenti di questo tipo all'interno della raccolta dati. Da un lato viene espresso il fatto che la responsabilità non possa essere dell'operatore e dall'altro la necessità di assumersi dei rischi e le relative responsabilità. Al contempo si solleva la necessità di un equilibrio tra un'eccessiva responsabilità e una deresponsabilizzazione dell'operatore. Anche nella letteratura alcuni autori segnalano come la condivisione del rischio e la presa di rischi non debba essere un motivo per l'operatore per non fare niente (Green, 2007; Stalker, 2003).

Inerente alla responsabilità, vengono citati i protocolli e come questi, quando seguiti adeguatamente, possano permettere di “togliere” la responsabilità dagli operatori. Questa affermazione consente di comprendere la funzione assegnata ai protocolli, in quanto strumenti che permettono di gestire in particolare i rischi secondari, all’interno delle istituzioni di lavoro sociale (Power, 2004; Rothstein et al., 2006).

#### **4.5. I protocolli come strumenti di gestione del rischio e i loro limiti applicativi**

A detta degli operatori interpellati il protocollo sembra rappresentare uno strumento per gestire le situazioni di rischio, andando anche ad alleviare la responsabilità dell’operatore: “Poi dal momento in cui io identifico il rischio, lo valuto, me lo assumo, seguo il protocollo, vedo che cosa devo fare, devo anche capire che non è più una responsabilità mia” (Marta, comunicazione personale, 25 maggio 2022). Protocolli e direttive in questa accezione mirano alla gestione dei rischi secondari, ovvero quei rischi derivanti dalla gestione dei rischi primari. Nello specifico, questi rischi possono riguardare la possibilità di essere ritenuti responsabili e accusati di eventuali conseguenze negative (Power, 2004; Rothstein et al., 2006). Dalle affermazioni di Marta emerge quanto Hardy aveva rilevato, ovvero la funzione protettiva che il rispetto del protocollo assume all’interno delle dinamiche accusatorie che sembrerebbero saturare i servizi (Hardy, 2017). Di contro, viene segnalato anche il limite dei protocolli e la necessità di andare oltre a questi. Ad esempio, attivandosi in modo che un evento negativo occorso, malgrado siano state seguite le consegne, non avvenga più. Un allontanamento dalle direttive che rappresenterebbe, quando necessario, una modalità per dare valore al proprio lavoro. Viene così evidenziata la natura limitata e limitante dei protocolli e la doppia valenza di questi, se da una parte permettono alla persona di ottenere qualche indicazione rispetto a come agire in determinate situazioni, dall’altra molta della loro importanza è procedurale e non applicativa (Power, 2004; Rothstein et al., 2006; Webb, 2006). In altre parole, si possono comunque generare quelle conseguenze negative per cui il protocollo è pensato pur rispettandolo. I protocolli rappresentano delle indicazioni standardizzate che non riescono ad includere la specificità della singola situazione, non comprendono le caratteristiche individuali, le preferenze e le differenze valorali che caratterizzano gli operatori e le persone con cui lavorano. I protocolli rappresentando un sottoprodotto delle logiche manageriali, risultano problematiche nella ricerca di una pratica più individuale, basata su valori fondanti la professione ed eticamente connotata (Webb, 2006). Un’altra lettura che emerge dal Focus Group in merito ai protocolli, si situa in accordo con quella proposta da autori quali Power (2004), Rothstein et al. (2006) e Webb (2006) (Power, 2004; Rothstein et al., 2006; Webb, 2006). I partecipanti al Focus group rimarkano che procedure quali l’analisi, la prevenzione ed il calcolo del rischio siano derivanti da una società contemporanea occidentale, in cui l’incidente non è più possibile, perché tutto deve poter essere sotto controllo, prevedibile e gestibile.

Anche se in maniera indiretta dal Focus Group emerge anche la funzione colpevolizzante ed accusatoria che protocolli, regole e direttive possono svolgere (Webb, 2006). Questo quando un operatore esplicita un certo timore in merito al rispetto o meno di regole e direttive.

#### **4.6. Le molteplici influenze**

Nei discorsi degli operatori si coglie come il “Rise of risk” (Green, 2007) abbia avuto un impatto all’interno del lavoro sociale, segnatamente rispetto alla presunzione di razionalità e alle aspettative riguardanti un’assenza di errori (Kemshall, 2010; Webb, 2006). In questo senso viene espresso come in caso di avvenuti rischi sia necessario giustificarsi,

Oltre il rischio

esplicitando perché non fossero evitabili: “Devi poi spiegare perché, in quell’occasione non hai potuto evitare che cadesse” (Sara, comunicazione personale, 25 maggio 2022).

Un altro elemento d’influenza appare essere l’immediatezza o meno delle situazioni in cui gli operatori individuano un rischio. Nelle situazioni immediate, non vi è infatti il tempo per deliberazioni e discussioni collettive. Questa questione si rivela ancora maggiormente importante, se si considera l’affermazione di un’educatrice “E purtroppo noi agiamo tanto nell’emergenza e poco nell’intervento costruito, siamo interventisti.” (Marta, comunicazione personale, 25 maggio 2022). Viene segnalata in questo senso, l’influenza della scarsa progettualità, la carenza di quest’ultima aumenta infatti la possibilità di situazioni da gestire sul momento, dove non è possibile confrontarsi assieme ai colleghi. Un confronto con i colleghi sui dilemmi del lavoro quotidiano, che viene considerato di fondamentale importanza sia dagli operatori interpellati sia nella letteratura analizzata (si veda Molina, 2019; Sellars, 2006). Il confronto all’interno dell’équipe, viene ritenuto fondamentale data un’inesistenza di parametri, che permetterebbero di determinare “giusto” o “sbagliato” a priori. Si delinea quindi la necessità di una discussione e riflessione collettiva, nonché un’approfondita conoscenza della situazione. Conoscenza della situazione che si costruisce anche attraverso il confronto tra colleghi. Risulta quindi importante interrogarsi di volta in volta, sulle priorità che si hanno all’interno della situazione e la possibilità di ricercare un equilibrio tra la tutela da possibili conseguenze negative e la possibilità di sperimentarsi.

Emerge dal Focus Group la questione di alcuni termini usati durante la pratica lavorativa. Nello specifico si tratta di quelle parole con un significato non forzatamente condiviso da tutti gli operatori, definite dai partecipanti stessi come etichette<sup>7</sup>. Un esempio di queste è lo “scompenso”. Queste etichette, poste in maniera inappropriata possono influenzare i processi di gestione del rischio, proprio perché non rimandano a uno stesso universo di senso. Alcune parole, poiché danno atto a una serie di rappresentazioni diverse e differenziate, possono infatti rivelarsi dannose. Nel caso del termine “scompenso” un’operatrice indica, come un uso inadeguato di questo termine possa generare conseguenze negative. Ad esempio, se comunicandolo a medici e psichiatri, quest’ultimi cambiano la terapia. Allo stesso tempo, viene segnalata l’importanza di avere strumenti che permettano di avvalersi in maniera funzionale queste etichette. Queste parole sono inoltre delle indicazioni, cartelli stradali o chiavi di lettura, che è necessario comunque considerare all’interno delle valutazioni, senza che però assumano un’importanza preponderante. Due le questioni sollevate: quella della comunicazione da una parte, della valutazione dall’altra. Queste etichette sono la modalità utilizzata dagli operatori per comunicare una loro osservazione. Etichette che vanno a costituire informazioni che spesso sono fornite da altri operatori o professionisti e per questo rappresentano traduttori non neutri del livello di rischio (Webb, 2006). Informazioni che sono filtrate dai valori, dalle credenze e dalla prospettiva delle persone che le hanno comunicate, filtrate ulteriormente da altri sistemi di premessa ad ogni passaggio (Sellars, 2006; Webb, 2006).

Dal Focus Group emergono ulteriori elementi che influenzano la gestione del rischio all’interno della pratica educativa. Tra questi la preoccupazione rispetto all’entità delle possibili conseguenze e a quella di una regressione. È chiaro dalla raccolta dati, che più la preoccupazione è elevata, minore è la propensione verso il rischio, e maggiore il desiderio di evitare la conseguenza che più preoccupa. Significativo è anche il riferimento alla

---

<sup>7</sup> Vi è una discussione sul termine, tra etichette, cartelli stradali e chiavi di lettura, ma per facilità di comprensione verrà adottato il termine etichetta.

valutazione ponderata e quindi alla considerazione dei vantaggi e degli svantaggi delle varie possibilità. Viene segnalata anche l'influenza che può avere l'attitudine del singolo, e quindi la sua propensione, ad assumersi o meno un rischio. Attitudine che viene collegata anche all'età e all'esperienza di vita. Viene segnalato come possano coesistere diverse modalità di rapportarsi al rischio all'interno dell'équipe. All'interno di tutti gli elementi affrontati, emerge l'influenza dei valori, collegati nella maggioranza dei casi ad una prospettiva di presa di rischio e libertà per la persona.

#### **4.7. I processi di decisione attorno al rischio**

Sono osservabili una serie di aspetti che gli operatori prendono in considerazione all'interno della gestione dei rischi, venendo a delineare un processo di valutazione nello stabilire le decisioni da prendere. Viene data molta importanza alla possibilità di confronto di rete ed in équipe. Nella valutazione, viene anche esplicitato come sia necessario considerare che qualcosa di negativo rispetto ad un'area possa rilevarsi positivo su altre aree e/o per il benessere complessivo. D'altra parte, viene comunque ricordata la necessità di valutare la gravità dei rischi e la situazione contingente in cui le persone si trovano e quindi di considerare possibili vantaggi e svantaggi delle varie opzioni. La gravità del rischio, la considerazione rispetto agli svantaggi e vantaggi e le valutazioni sulla situazione, non rappresentano però elementi oggettivi. Viene evidenziato così, come le decisioni inerenti al rischio siano influenzate da valori e percezioni soggettive del livello di rischio (Kemshall, 2010).

La presa di rischio è caratterizzata dalla sua duplicità: sia l'operatore sia la persona assumono un rischio (Seale et al., 2013). Per cui appare rilevante quanto segnalato da un'operatrice rispetto alla necessità di considerare i rischi che si è disposti a prendere, in quanto operatori. La disponibilità dell'operatore nell'assumersi un rischio, oltre che un elemento d'influenza, diventa anche un elemento da considerare all'interno della valutazione. Considerando quanto discusso finora, rispetto alla paura di essere accusati e al collegamento di questo timore con delle pratiche controllanti e avverse al rischio, suggerirebbe che tali pratiche emergano anche nella raccolta dati. Al contrario, come già evidenziato, si è rilevata una forte apertura al rischio e una lettura di questo come possibilità. Vi è poi un'altra serie di riferimenti che delineano una valutazione sulla possibilità della persona di far fronte alla situazione in cui gli operatori percepiscono un rischio. Di farvi fronte sia attraverso una serie di competenze che permettano di evitarlo, sia attraverso una lettura della persona come resiliente. Quest'ultimo aspetto si rivela particolarmente interessante, nella dimensione rilevata precedentemente, nel quale una concezione delle persone come portatori di resilienza, possa favorire una gestione del rischio maggiormente propensa a questo.

È emersa un'animata discussione riguardante una situazione accaduta all'équipe che interrogava la necessità di considerare il lavoro svolto in precedenza e la conoscenza di colleghi che conoscono la persona da più tempo. Da una parte l'importanza di considerare che in passato più volte una determinata "cosa" non ha funzionato, dall'altra che questo non significhi che non si possa più ritentare. All'interno di questa discussione viene evidenziato come non ci possa essere la certezza che qualcosa abbia una conseguenza negativa, in questo caso sul piano affettivo, rischiando di limitare eccessivamente le possibilità della persona. In risposta, viene segnalato come ci sia un'équipe che conosce da più tempo la persona e che ha fatto più tentativi e che sa che quella determinata "cosa" genera

Oltre il rischio

malessere. Al contrario, un'operatrice sostiene come sia possibile proporre qualcosa di attualmente non adeguato, con lo scopo che possa progressivamente esserlo e sia quindi necessario accettare iniziali regressioni, a favore di un risultato a lungo termine. In conclusione un'operatrice evidenzia come la questione sia da ritrovarsi maggiormente nello sviluppo o meno di competenze rispetto all'ultimo fallimento, piuttosto che all'interno del fallimento stesso. Emerge in questo senso la necessità di uno *step* intermedio per mitigare il rischio in questione.

#### **4.8. La possibilità partecipativa nei processi di gestione del rischio**

La questione della partecipazione non è emersa in maniera particolarmente intensa all'interno del Focus Group, seppure vi si sia fatto accenno immediatamente in maniera indiretta. Essa è stata collegata ad una maggiore propensione al rischio e alla possibilità che la persona possa assumersi dei rischi. La possibilità di partecipazione è però anche stata contrastata dall'espressa necessità di considerare la gravità dei rischi e la situazione contingente (si veda capitolo 4.7). Sembrerebbe quindi delinearci la possibilità che una partecipazione delle persone al processo di gestione del rischio, possa favorire una gestione del rischio maggiormente propensa a questi. Green (2007) all'interno degli approcci partecipativi, evidenzia la possibilità di una condivisione delle responsabilità tra operatore e persone. Questa possibilità emerge dalla seguente affermazione:

Hai una valutazione di pro e di contro, valuti i rischi e scegli quali assumere o quali dare gli spazi, in modo che la persona possa assumersene alcuni. Si può dire alla persona che non si ritiene indicato l'uscita, poiché non sa prendere i mezzi di trasporto e questa a sua volta può dire che ci vuole comunque andare. Posso quindi proporre alla persona di assumersi personalmente il rischio, ma devo comunque interrogarmi sulla mia disponibilità ad accettare che lui si assuma questo rischio, poiché in ultima istanza la responsabilità è mia. (Marta, comunicazione personale, 25 maggio 2022)

In quest'affermazione, emerge quindi la possibilità che la persona possa partecipare al processo di gestione del rischio, assumendosene alcuni. Allo stesso tempo si può cogliere come un ipotetico timore delle responsabilità possa limitare la possibilità di partecipazione. La responsabilità condivisa ipotizzata da Green (2007) appare in questo caso non attuabile, di fatto vi è una serie di riferimenti, da parte dei partecipanti, che indicano come la responsabilità sia comunque dell'operatore. Infatti la citazione soprastante segnala come malgrado si possa permettere alla persona di assumersi determinate responsabilità e rischi, nel caso di conseguenze negative la responsabilità ricadrebbe comunque sull'operatore, il quale ha permesso alla persona di assumersi il rischio. La possibilità di co-responsabilità non appare quindi essere una modalità di gestione del rischio che possa facilitarne la sua assunzione da parte degli operatori. L'opportunità per la persona di assumersi dei rischi e delle relative responsabilità risulta però particolarmente favorevole al processo di *empowerment*. Lo sviluppo dell'*empowerment* (si veda capitolo 2.7) richiede la possibilità delle persone di confrontarsi con situazioni di difficoltà, di responsabilità e d'assunzione del rischio. I processi d'*empowerment* richiedono che la persona possa acquisire sempre maggiore partecipazione e controllo sulla propria vita (Pozzoli, 2014) ed in quest'ottica una maggiore partecipazione risulta necessaria al processo d'*empowerment*.

Un altro elemento che rende visibile la questione della partecipazione dell'utenza è quello del dovere di tutela (si veda capitolo 4.3). Si ritrova quindi anche nella partecipazione, l'elemento di tutela nei confronti delle persone che gli operatori accompagnano nella loro quotidianità e

si rivela l'influenza che questo dovere (Pilone & Zanisi, 2021; Sellars, 2006) può esercitare nelle possibilità partecipative. A questo riguardo, emerge la possibilità di costruire un progetto assieme alla persona, insistendo in particolare sul fatto che vada fatto assieme alla persona, per gestire i rischi derivanti da un tentativo di maggiore autonomia. Viene esplicitato come tramite questo progetto assieme alla persona, si vada a costruire un percorso a tappe progressive che permetta di ridurre il più possibile la possibilità di conseguenze negative, ma permetta alla persona di sviluppare progressivamente le proprie competenze e la propria autonomia.

Un ultimo aspetto che occorre analizzare, è racchiuso nella reazione di una partecipante, al paragone proposto da un collega tra lavoro dell'operatore sociale quello di grafico: "nel nostro ambito il cliente non sceglie ... togliamo libertà, esperienza alle persone senza che possano decidere" (Sara, comunicazione personale, 25 maggio 2022). Si può in questa affermazione rilevare l'enorme potere che l'operatore ha sulla persona. Una persona può decidere di non partecipare se ha la possibilità di partecipare, non può decidere di partecipare se non le si dà l'opportunità di farlo. La possibilità di partecipare alle decisioni riguardanti il rischio è quindi determinata dagli operatori ed è influenzata da tutti quegli elementi precedentemente analizzati. In conclusione la possibilità di partecipare per la persona al processo della gestione del rischio è determinata dall'avversione o dalla propensione al rischio degli operatori.

#### **4.9. Prospettive per il futuro: come favorire una gestione del rischio ancora più empowerizzante**

Dal collegamento con la teoria emergono una serie di spunti per una pratica maggiormente favorevole l'*empowerment*, e quindi alla presa di rischi, che si ritiene necessario ordinare e mettere in risalto in questa sede.

Uno degli elementi che emerge come facilitatore, è la presenza di un'istituzione che, in particolare tramite la figura del direttore, possa mitigare il timore dell'accusa rimandando l'elemento di fatalità dell'incidente e il buon operato dei degli operatori. Anche l'équipe viene considerata come un possibile facilitatore o ostacolo all'assunzione di rischi. Si evidenzia la necessità di andare oltre una dimensione dell'accusa e della ricerca del colpevole. La ricerca del colpevole, come suggerito dagli operatori, non permette di andare oltre la conseguenza negativa, ricercando gli elementi che l'hanno causata e sviluppando strategie future (Sicora, 2017). A questa inefficacia operativa s'aggiunge poi il sottofondo di timore che questa modalità d'affrontare i rischi occorsi genera. Dinamica accusatoria che incentiva pratiche controllanti e difensive rispetto alla gestione del rischio, poco favorevoli al processo d'*empowerment*. È fondamentale osservare che questa dinamica accusatrice non è stata rilevata unicamente rispetto a ruoli gerarchici superiori, ma anche nella relazione con i famigliari e con i colleghi, anch'essi possibili accusatori. La spinta verso una pratica controllante e limitante rispetto al rischio, derivante dal timore dell'accusa suggerisce la necessità di attivare delle azioni che lo contrastino. L'attivarsi della direzione in questo senso può sicuramente essere favorevole, seppure non vi siano elementi analizzati che permettono di rilevarne la fattibilità nella dimensione di "difesa" citata da un operatore. È inoltre chiaro che un ritorno alla ricerca delle cause, possa rilevarsi particolarmente produttivo all'interno delle dinamiche di gestione del rischio e non solo. La ricerca del colpevole vede solo l'ultimo elemento che si ritenga abbia generato la conseguenza negativa, non permettendo di ragionare in ottica complessa e multifattoriale. Non risulta quindi produttiva per l'evoluzione delle pratiche all'interno del lavoro sociale. Il ritorno a una riflessione sulle cause piuttosto

Oltre il rischio

che a una ricerca del colpevole, trovandosi all'intersezione tra l'individuo e l'istituzione, coinvolge riflessioni collettive e individuali. Nella loro dimensione complessa e multifattoriale, l'individuo, l'équipe, l'istituzione e le dinamiche originate dalle reciproche interazioni, possono risultare facilitati o ostacolanti alla presa di rischio. Emerge in questo la necessità dell'approccio prudentiale, definito da Molina all'interno delle pratiche di gestione del rischio e quindi un approccio che coinvolga sia gli operatori sia le persone coinvolte nelle situazioni (2019). Approccio prudentiale che permette di andare oltre la logica dell'errore e del fallimento (Molina, 2019), ponendosi come strumento per affrontare la dinamica tra il controllo e l'autodeterminazione. La necessità di coinvolgere le persone che gravitano attorno alla situazione, è anche ribadita da Sellars (2006) quando evidenzia la necessità di tener traccia dei livelli di rischio concordati dalle persone coinvolte.

Prendendo spunto da quanto appena discusso, si può introdurre la riflessione rispetto all'approccio partecipativo. Dai dati raccolti emerge chiaramente quanto la partecipazione stessa rappresenti una presa di rischio. Da questa prospettiva l'approccio partecipativo non sembra quindi poter facilitare la presa di rischio. La possibilità di ascoltare richieste, desideri, opinioni e ambizioni delle persone coinvolte, può però permettere agli operatori di rendersi conto della necessità del rischio. Quanto emerso dal Focus Group, rispetto alla possibilità di ascoltare i desideri della persona, di favorirne la libertà e la consapevolezza che qualcosa può essere negativo in un'area ma positivo a livello generale, è significativo. La responsabilità, come segnala un'operatrice, anche in caso di un'assunzione del rischio della persona appare però rimanere della professionista. Non appare possibile in questo scenario che una corresponsabilità rispetto alla gestione del rischio possa favorirne la sua assunzione come ipotizzato da Green (2007). La partecipazione sola non appare, da quest'analisi, poter favorire in maniera significativa una gestione del rischio maggiormente favorevole all'*empowerment*. La partecipazione risulta però essere un prerequisito necessario per i processi di *empowerment* (Cavaliere & Neves Almeida, 2018): La concettualizzazione stessa di *empowerment* implica che la persona possa progressivamente prendere il controllo della propria vita (Pozzoli, 2014) e quindi richiede di poter partecipare alle decisioni che la riguardano, come quelle relative al rischio.

Considerato quanto emerso dal Focus Group, malgrado l'esplicitazione del ruolo d'aggancio e di protezione nei confronti delle accuse che possono avere i protocolli, questi non sembrano rappresentare dei facilitatori dell'assunzione di rischio (si veda capitolo 4.5). Seppure la natura della discussione attorno a questa tematica non abbia permesso di evidenziare quali siano le situazioni di gestione del rischio che sono soggette ad un protocollo, questi sono comunque stati menzionati nelle riflessioni degli operatori. Dalla discussione si coglie però la necessità di riferimenti ai quali appoggiarsi all'interno della propria pratica. Riferimenti che permetterebbero da una parte, di alleviare il timore dell'accusa, dall'altra ridurre l'effetto che, come evidenzia un operatore, l'attitudine del singolo rispetto al rischio può avere nella sua gestione. La progettazione, in particolare nella sua veste partecipata, potrebbe rappresentare un valido strumento per definire dei riferimenti ai quali potersi appoggiare nella pratica. Si tratta di promuovere una valutazione del livello di rischio che implichi tutte le persone coinvolte rispetto alla situazione e la costruzione di un percorso a tappe che possa limitare le possibili conseguenze negative -a favore di quelle positive - rispetto a determinati rischi. La gestione del rischio e le prese di rischio richiedono sovente un intervento immediato, interno alla singola situazione (Seale et al., 2013), limitando l'ipotesi progettuale. Pur tenendo conto dell'imprevedibilità che contraddistingue tutti i contesti sociali si ritiene ragionevole immaginare che progetti educativi individualizzati,



possano facilitare l'assunzione di rischio. La seguente affermazione è significativa: "È la persona che riesce nell'autonomia, ma io devo creargli il contesto perché se lo reprimo sempre o lo spingo troppo o non abbastanza sbaglio" (Sara, comunicazione personale, 25 maggio 2022). Se l'operatore deve attivarsi all'interno delle varie situazioni in modo che la persona possa raggiungere determinati obiettivi è chiaro che una presa di rischi sia necessaria, altrimenti lo sviluppo è impossibile (Pozzoli, 2014; Sellars, 2006). In questa ipotesi occorre però considerare che i progetti stessi rappresentano delle decisioni rispetto al livello di rischio che si considera accettabile, affinché la persona possa sviluppare o mantenere determinate competenze. Le progettazioni sono quindi influenzate dall'avversione o dalla propensione al rischio.

Prendendo spunto da quanto discusso finora e dall'articolo di Seale e colleghi (2013), si avanza l'ipotesi che linee guida condivise ed esplicite possano favorire la presa di rischio. Principi che potrebbero offrire dei promemoria e degli spunti a cui attingere nella pratica, senza però limitare la possibilità di andare oltre questi (Seale et al., 2013). Nell'ottica della pratica prudentiale evidenziata da Molina (2019) (Si veda capitolo 2.4), si considera come la creazione di questi quadri di riferimento debba originare da un approccio partecipativo. Risulta quindi auspicabile che gli istituti si dotino di spazi di confronto e di riflessione sulla tematica, che possano dare voce e coinvolgere gli operatori, la rete informale e i residenti, in modo da poter delineare dei riferimenti per la pratica.

L'elemento che sembra essere di fondamentale rilievo nello sviluppo di pratiche di gestione del rischio favorevoli all'empowerment, appare essere una maggiore considerazione del rischio d'eccessiva protezione. I rischi d'iperprotezione sono stati collegati più volte ad una maggiore apertura e propensione verso il rischio. Durante l'incontro è stato più volte evidenziata la necessità di assumersi dei rischi per evitare un'iperprotezione delle persone.

Stanford (2008) osserva come gli operatori possono assumere rischi per il proprio sé quando colgono un rischio per la persona con cui lavorano. Si considera che questa dinamica sia possibile anche nel caso del rischio di protezione eccessiva, in cui il riconoscimento di quest'ultimo da parte dell'operatore possa favorire la presa di rischio. Nello specifico, si ritiene che una maggiore considerazione dei rischi di protezione eccessiva possa facilitare una gestione del rischio favorevole all'*empowerment*, permettendo l'assunzione del rischio da parte dei professionisti. Vari autori hanno infatti dimostrato come la centratura sempre maggiore sul rischio all'interno della società sia anche collegata ad una sovraconsiderazione di determinati rischi e ad una non considerazione di altri (Power, 2004; Rothstein et al., 2006). Allo scopo di favorire delle pratiche di gestione del rischio favorevoli all'*empowerment*, una maggiore focalizzazione sul rischio di eccessiva protezione potrebbe rilevarsi determinante. Se si considera la protezione come un possibile vettore di rischio e quindi l'iperprotezione come una conseguenza negativa da evitare, allora nei processi di gestione del rischio l'eccessiva protezione non può essere ignorata. Diventano quindi necessarie azioni che possano contrastare e bilanciare il rischio d'iperprotezione per la persona. In sintesi, diventa necessaria l'assunzione del rischio da parte dell'operatore. L'idea è che una lettura della protezione come un possibile rischio possa facilitare l'assunzione del rischio da parte dell'operatore. Questo accompagnato da agganci etici, morali e valoriali che contrastano l'avversione al rischio. In considerazione di quanto emerso dal collegamento con la teoria, occorre evidenziare come la consapevolezza di resilienza possa favorire un maggiore interesse verso i rischi d'iperprotezione e una gestione del rischio più favorevole all'*empowerment*. La consapevolezza di resilienza facilita la presa di rischi poiché permette agli operatori, e non solo, di interpretare le persone come capaci di far fronte a situazioni

Oltre il rischio

difficoltose e a possibili conseguenze negative. Questa consapevolezza rende anche attenti al fatto che le persona hanno sviluppato una loro gestione del rischio e che si sono già ritrovate più volte a gestirne (Stalker, 2003). Una lettura delle persone come resilienti permette inoltre agli operatori di interpretare una quantità sempre maggiori di situazioni come potenzialmente favorevoli allo sviluppo, malgrado i rischi che possono presentare.

La questione dei valori etici è di particolare importanza per la gestione del rischio; essa è influenzata da credenze valoriali e relative posizioni etiche (Kemshall, 2010; Webb, 2006). È stata infatti evidenziato la necessità di considerare le questioni della tutela e dell'onnipotenza dell'operatore, facendo riferimento ad una serie di scelte fatte per il bene della persona che ne limitano l'autonomia e l'autodeterminazione. Le questioni etiche non possono essere ignorate, ma se il lavoro sociale ha il dovere etico della protezione ha anche quello della promozione (S. Beck et al., 2010). Una riflessione su queste tematiche si rivela quindi fondamentale all'interno della gestione del rischio, e il suggerimento rispetto alla considerazione del rischio di eccessiva protezione rimane centrale. In quest'ottica, si può considerare come nel dovere etico della tutela possa rientrare anche il dovere etico nel tentativo di evitare un'eccessiva protezione. Ovvero, una protezione limitante le possibilità della persona di sperimentarsi e fare esperienza in maniera sproporzionata.

Non si può però neanche ignorare l'impossibilità di verificare un'iperprotezione (Hardy, 2017) e lo sfondo accusatorio sul quale si dispiegano molte pratiche di gestione del rischio. Dalle discussioni e riflessioni degli operatori interpellati si evince che sia possibile andare oltre questi fenomeni per assumersi dei rischi a vantaggio delle persone e che questo, sovente, sia collegato alla consapevolezza del rischio di un'eccessiva protezione.

La maggiore considerazione dei rischi d'iperprotezione come facilitante le pratiche favorevoli all'*empowerment* non può ignorare il benessere psicofisico degli operatori. Il riferimento al Burnout all'interno del Focus Group va letto con attenzione: le persone interpellate hanno sottolineato come appunto la presenza di operatori che non sono in condizioni psicologiche e fisiche ottimali, rappresenti un rischio per l'utente. Oltre a rappresentare un vettore di rischio, uno scarso benessere degli operatori non può che influenzare la gestione stessa del rischio. Come già evidenziato (si veda capitolo 4.2) una gestione del rischio iperprotettiva è significativamente meno impegnativa e più economica. Una gestione favorevole all'*empowerment*, e quindi alla presa di rischio, richiede che l'operatore si ritrovi in una situazione di benessere che gli permetta l'impegno richiesto. Considerando la natura situazionale dei processi di gestione del rischio evidenziata in questo lavoro, il benessere o il malessere dell'operatore non può che influenzare le modalità di gestione del rischio. Anche i rischi emozionali, relativi ad un avvenuto rischio che gli operatori hanno segnalato, richiedono di essere considerati. Quest'ultimi, infatti, incentivano il desiderio di protezione e sicurezza nei confronti delle persone che si accompagnano nella quotidianità. Si delinea quindi la necessità per le istituzioni di (pre)occuparsi del benessere degli operatori, all'interno delle organizzazioni di lavoro educativo, allo scopo d'incentivare e mantenere pratiche educative favorevoli all'*empowerment*.

Sellars evidenzia come una mancanza di risorse, generando un clima insoddisfacente e stressante, sia favorevole all'avversione al rischio poiché rende "impossibile qualsiasi altra scelta" (Sellars, 2006, p. 36). Il tentativo di sviluppare una pratica di gestione del rischio sempre più favorevole all'*empowerment*, non può quindi che interrogare la politica, nella sua capacità di fornire maggiori risorse alle istituzioni.

## 5. Conclusioni

Questo lavoro ha permesso di esplorare la questione etica del rischio all'interno del lavoro educativo, partendo da una sintetica revisione della letteratura e procedendo con un Focus Group, si sono potuti raccogliere una serie di elementi significativi. Attraverso l'iniziale revisione, è stato possibile individuare un collegamento tra la gestione del rischio e l'*empowerment* delle persone. Nello specifico, nella presenza di pratiche più avverse al rischio e controllanti, inibitrici del processo d'*empowerment*, e in pratiche maggiormente favorevoli alla presa di rischio e alla possibilità di sperimentarsi, favorevoli al processo di *empowerment*. In conclusione, si può affermare che una gestione del rischio facilitante i processi d'*empowerment*, deve permettere alle persone di sperimentare un numero sempre maggiore di situazioni, e quindi di esporsi al rischio qualche volta. Attraverso la revisione della letteratura, si è cercato di ricostruire lo sfondo sociale e culturale che influenza la gestione del rischio. È emersa una crescente centralità del rischio, o meglio della sua gestione, all'interno della società e di riflesso anche nelle istituzioni. Quest'ultime si ritrovano quindi a dare sempre maggiore importanza nel dimostrare un controllo sul rischio. Questo sforzo si fonda su una visione del rischio il cui fattore critico è ricondotto all'agire umano e quindi considerato evitabile, malgrado la crescente incertezza nelle società occidentali. Per far fronte a questa richiesta d'annullamento del rischio, sono così state emanate dai governi e dalle istituzioni una serie di regolamenti e direttive basate su procedure verificabili, dando origine agli audit (Power, 2004). La "Direttiva 3", ne è un esempio a livello legislativo in Ticino.

Il lavoro di tesi ha permesso di individuare una serie di fattori che incidono sulle pratiche di gestione del rischio, quali: la percezione soggettiva del rischio e del suo livello, la lettura del rischio come possibilità e la consapevolezza del rischio d'iperprotezione, il confronto e la riflessione all'interno delle équipes, il senso di colpa, il timore di essere accusati e altri timori per il sé, l'avversione alle responsabilità, l'immediatezza o meno delle situazioni in cui s'interpreta un rischio, l'utilizzo e la posa di etichette rispetto alle situazioni, la presenza di regole, direttive e protocolli, la dimensione etica della tutela e il benessere dell'operatore. Questi elementi sono stati collegati dai partecipanti al Focus Group ad un'assunzione o un'avversione nei confronti del rischio. Dalle riflessioni, è affiorata la necessità che gli operatori s'interrogino sulla quantità di rischio che sono disposti ad assumersi. Questa necessità viene ancora maggiormente amplificata da una cultura dell'errore basata sulla ricerca del colpevole, che sembrerebbe acquisire centralità nelle istituzioni sociali. Quest'ultima, infatti, genererebbe un timore dell'accusa rispetto a eventuali rischi avvenuti. Malgrado la centralità nella letteratura e per alcuni operatori del timore dell'accusa, non emerge dal Focus Group una marcata avversione al rischio. Sono al contrario presenti una serie di riferimenti che fanno presumere una certa propensione al rischio. L'assunzione del rischio viene letto come positiva per la persona, dandole così la possibilità di sperimentarsi, di svilupparsi e di autodeterminarsi, tutti elementi che favoriscono i processi d'*empowerment*. Attraverso un collegamento con la letteratura, da questi movimenti di propensione al rischio e dagli elementi stessi che gli operatori hanno indicato come facilitatori dell'assunzione di rischio, si sono potuti individuare una serie di fattori che ipoteticamente potrebbero risultare funzionali ad una gestione del rischio maggiormente favorevole all'*empowerment*. Si ipotizza che un ritorno dalla ricerca del colpevole a quella delle cause, una maggiore partecipazione nelle pratiche di gestione del rischio e nella progettazione, una maggiore attenzione ai rischi di iperprotezione e lo sviluppo di principi guida non limitanti, possano favorire una gestione

del rischio in ottica d'*empowerment*. Tra questi spicca quello di una maggiore considerazione, all'interno dei processi di valutazione, del rischio d'iperprotezione.

L'ipotesi appare particolarmente interessante in considerazione del collegamento tra il riconoscimento e la consapevolezza del rischio d'eccessiva protezione e la propensione al rischio che si evince dai discorsi degli operatori. L'ipotesi rafforzata dalla possibilità che gli operatori assumano rischi per il sé, in risposta all'osservazione di rischi per la persona di cui si occupano (Stanford, 2008). Se in effetti gli operatori possono assumere dei rischi per il sé quando intravedono un rischio per l'altro (Stanford, 2008), allora l'introduzione nella riflessione dei rischi d'eccessiva protezione può risultare funzionale alla presa di rischio. Questa maggiore considerazione dei rischi di falsi positivi sembra rappresentare un elemento comune a tutte le altre ipotesi per lo sviluppo di pratiche maggiormente empowerizzanti. Questa particolare dimensione della tutela, ovvero dal rischio di eccessiva protezione, mette in crisi la dinamica accusatoria emersa nelle società occidentali. Se si inserisce l'iperprotezione come conseguenza negativa da evitare, diventerà maggiormente difficile, almeno per le istituzioni e le équipes, accusare un determinato operatore di un altro rischio avvenuto e saranno spinti piuttosto alla ricerca delle cause. D'altra parte, la ricerca del colpevole rappresenta anche un ostacolo alla logica che vede la considerazione del rischio di eccessiva protezione come una conseguenza negativa da evitare. Il timore degli operatori incoraggerebbe quest'ultimi a concentrarsi maggiormente su rischi che risulterebbero evidenti se si verificassero, piuttosto che su rischi che difficilmente si possono cogliere nel caso in cui si manifestassero (Hardy, 2017). Si rileva quindi una contraddizione che rende evidente la necessità di entrambi i processi per promuovere una pratica maggiormente favorevole all'*empowerment*.

Anche nell'ipotesi partecipativa, questa dimensione gioca il suo ruolo, nello specifico nella possibilità delle persone di facilitare una maggiore consapevolezza rispetto al rischio di protezione eccessiva, non da ultimo attraverso le loro richieste. Per la progettazione, invece, il fatto stesso che essa rappresenti il risultato di una decisione rispetto al rischio, come evidenziato precedentemente, richiede una valutazione di questo. Una consapevolezza e un interesse maggiore, rispetto ai rischi di falsi positivi all'interno delle progettazioni partecipate, potrebbe permettere una maggiore propensione al rischio a favore delle persone.

La questione dei principi guida è fortemente ancorata a questa dimensione, i riferimenti ritenuti maggiormente efficaci sono quelli espliciti e condivisi (Seale et al., 2013). Si rivela in questo senso la necessità di una pratica prudentiale che possa coinvolgere la rete delle persone, le persone stesse, le organizzazioni e gli operatori all'interno delle riflessioni e dei confronti riguardanti la dinamica tra l'autonomia e il controllo. Si rileva inoltre, la questione del benessere degli operatori e delle influenze che questo può avere all'interno delle pratiche di gestione del rischio e quindi delle pratiche educative.

### **5.1. Limiti del lavoro e considerazioni sulla natura e il senso del lavoro educativo**

Il primo limite piuttosto evidente è il processo di raccolta dati, questo infatti è stato costituito di un singolo Focus Group, ed era incentrato sulla tematica generale della gestione del rischio. Si è quindi riscontrato un certo spaziare da un argomento all'altro e una serie di elementi che sono rimasti superficiali. Dall'altra parte questo strumento ha però permesso di accedere ad una quantità molto ampia di informazioni, permettendo così, tramite il collegamento con la letteratura, di trarre una serie di prospettive per il futuro. La natura stessa della raccolta dati non rende in sé i dati generalizzabili, ma ha però evidenziato come

Oltre il rischio

sia possibile, almeno nelle discussioni, per gli operatori avere degli atteggiamenti di propensione al rischio. Le proposte prima descritte risultano così delle ipotesi, che potrebbero venire approfondite e verificate in lavori futuri, come suggerito nel capitolo 5.2.

La natura stessa del lavoro ha inoltre richiesto di ignorare alcuni elementi, che si sarebbero potuti approfondire. È quindi stato necessario operare una scelta, in base agli scopi del lavoro di tesi e alla domanda di ricerca. Un altro limite della metodologia di ricerca è rappresentato dal fatto che le affermazioni e i punti di vista emersi sono sovente stati esplicitati da un solo operatore. Dall'altra parte la soggettività stessa che implica una tematica di questo genere, non può che fare tesoro dei singoli vissuti e delle singole percezioni, seppure il limite della generalizzabilità che questa impone.

Uno dei limiti rispetto alla metodologia ed in particolare alla raccolta dati che si sarebbe potuto affrontare diversamente, riguarda la modalità con cui è stato fatto il Focus Group. Una serie di questioni emerse e non affrontate, può venire attribuita alla conduzione del Focus Group, è quindi ipotizzabile che alcuni risultati sarebbero stati differenti. Seppure senza ignorare i limiti che la conduzione ha rappresentato, le considerazioni emerse vengono comunque considerate valide. In qualche modo questa discussione ha rappresentato probabilmente la forma più frequente con cui le équipes si confrontano tra di loro e con cui prendono delle decisioni.

All'interno della raccolta dati, è emersa raramente la questione della rete, se non all'interno del caso pratico, quando si prospetta la necessità di confrontarsi con essa. La difficoltà nell'organizzare un incontro allargato come il Focus Group, che necessita di far convergere in un luogo e in uno spazio comune definiti 6 operatori che hanno impegni, turni e disponibilità diverse, si apparenta con gli ostacoli che si possono incontrare nell'organizzazione di un incontro di rete. La difficoltà riscontrata nel cercare di organizzare questo momento di discussione può risultare esemplificativa delle difficoltà riscontrabili nell'organizzazione di un incontro di rete. Organizzare un incontro di rete, richiede di fatto esattamente la stessa cosa. Tra l'ideazione di questo incontro e l'effettivo svolgimento, può trascorrere molto tempo. Ci si chiede se di fatto queste tempistiche non inibiscano l'assunzione del rischio nel caso si optasse per una condivisione con la rete. La dimensione della rete non può però essere ignorata in un'ottica di maggiore applicabilità e funzionalità dell'intervento. La rete può infatti permettere di allargare le visioni e le interpretazioni sul livello di rischio che una determinata situazione può comportare. Le questioni di Curatela, soprattutto quando confrontati ad una generale, richiedono un'attenzione ulteriore ad alcuni membri della rete. Nell'insieme delle discussioni si è però tendenzialmente tralasciato che anche la rete, come la persona, possano essere a loro volta avverse al rischio. Questa dimensione richiede certamente analisi future, poiché se la partecipazione è fondamentale, il lavoro educativo deve cercare di promuovere l'autonomia e l'*empowerment* andando oltre il timore per il rischio. Malgrado questa considerazione, in un'ottica di libertà della persona può essere giustificato che qualcuno possa non volersi assumere dei rischi. La tematica della partecipazione e dell'avversione delle persone e della loro rete è una tematica che non è possibile approfondire sufficientemente in questo lavoro, se non ricordando l'importanza di una pratica prudentiale nel senso definito da Molina (2019).

Rispetto alle criticità delle conclusioni raggiunte dal collegamento con la letteratura, la questione più importante che emerge riguarda la poca considerazione della tematica della tutela. Di fatto nelle prospettive per il futuro, questa è stata collegata alla tutela dal rischio di iperprotezione, ma questo rappresenta in un certo senso un'evidente forzatura. Il dovere di tutela, è un dovere necessario all'interno del lavoro educativo, di fatto, come sostenuto

Oltre il rischio

anche da Parton 25 anni fa (1996), molti servizi vengono attivati in sua risposta. L'elemento di protezione è quindi centrale in molte pratiche educative, e non è certo quello dell'iperprotezione che preoccupa famigliari, operatori, autorità e servizi. All'interno delle considerazioni per il futuro va quindi integrata la dimensione della tutela, ma allo stesso tempo, questa non può trasformarsi in quella del controllo e della stagnazione, è quindi necessario un altro riferimento etico e valoriale che possa fungere da contrappeso al dovere di tutela.

Si intrecciano quindi in questa tematica questioni fondamentali del lavoro sociale, segnatamente una delle più centrali ossia l'antinomia tra controllo e autodeterminazione. Se da una parte il lavoro educativo si deve di proteggere le persone con cui opera, dall'altra deve, assieme a queste, costruire le occasioni e le situazioni di crescita e di sviluppo funzionali alla sua estinzione. Se infatti, lo scopo di qualsiasi intervento educativo è la sua estinzione (Tramma, 2018), l'educatore si deve di permettere alla persona di vivere e affrontare determinati rischi. Da una parte perché l'autonomia stessa, come l'*empowerment*, si costruisce attraverso il rischio (Sellars, 2006) e dall'altra, poiché soltanto vivendo situazioni di rischio sarà possibile sviluppare le competenze per farvi fronte (Pilone & Zanisi, 2021). La questione dell'autodeterminazione e del controllo si situa quindi al cuore della riflessione etica sulla protezione. Difficile immaginare motivazioni di maggiore controllo che non siano collegate al rischio. È nel dovere dell'educatore di non risultare inutile, malgrado il fine del rendersi inutile, che emerge ancora la questione della tutela e della protezione. Un'eccessiva esposizione a situazioni rischiose e a delle conseguenze negative tali da limitare e ridurre in maniera irreversibile le possibilità che la persona sviluppi maggiore *empowerment*, sono da evitare. Certo, l'incidente può capitare, ma l'operatore deve attivarsi attraverso riflessioni individuali e collettive nel tentativo che questi avvengano il meno possibile all'interno della propria pratica educativa. Si può così delineare la posizione che dovrebbe assumere l'operatore nei confronti della protezione: essa dovrebbe risultare funzionale alla possibilità che la persona in futuro possa sviluppare maggiore *empowerment* di quello che svilupperebbe se non fosse attuata una protezione. Seppure questa riflessione non sia esente da limiti, rappresenta una pista di riflessione che il sottoscritto, a seguito del lavoro di tesi, ha intenzione di interiorizzare all'interno della propria pratica.

A livello di crescita professionale, questo lavoro rappresenta il tassello conclusivo di un percorso iniziato ormai quasi 9 anni fa, originato da un interesse alla tematica della sicurezza nel lavoro educativo. Questo lavoro di tesi ha così permesso di complessificare ulteriormente la tematica, ma allo stesso tempo di trovare dei validi e fondati spunti di riflessione, attraverso i quali orientare la propria pratica futura. Allo stesso tempo, il lavoro di tesi è stato utile a migliorare l'acquisizione di una serie di competenze più pratiche, per le quali non pare essere questo il contesto. L'elemento formativo più grande che la tesi mi ha fornito riguarda la possibilità e l'attenzione nell'andare oltre al timore dei rischi per sé stessi, nella consapevolezza della qualità di vita della persona. Al contempo, è riemersa in questo percorso l'importanza di attivare una pratica prudente<sup>8</sup>, una pratica attenta alle circostanze e a sé stessi, al proprio operato e alle proprie convinzioni.

Una maggiore propensione al rischio non deve quindi essere tradotta in un'ignoranza della sua esistenza e di una pratica avventata, ma di una attenta e prudente. È però fondamentale, riformulando i propositi di alcuni partecipanti al Focus group, che si esca dai

---

<sup>8</sup> Intesa qua con il suo significato comune

Oltre il rischio

binari per andare verso l'ignoto, in modo da dare valore al proprio lavoro e permettere processi d'*empowerment*.

## 5.2. Raccomandazioni per il futuro

Per poter sviluppare una pratica educativa, che sia ulteriormente favorevole a processi d'*empowerment* e dunque all'assunzione del rischio, si propongono in conclusione le seguenti suggestioni:

1. Una maggiore focalizzazione e la presa in conto, all'interno delle pratiche educative del rischio di iperprotezione;
2. la partecipazione della persona e della sua rete all'interno delle riflessioni e dei processi riguardanti le decisioni relative al rischio;
3. un'accresciuta preferenza per la ricerca delle cause e dei molteplici fattori che hanno contribuito a conseguenze negative, piuttosto che alla ricerca del colpevole.

Oltre ciò, occorre considerare altri due aspetti influenti. La consapevolezza che le persone con cui gli operatori lavorano sono capaci di resilienza e quindi di affrontare situazioni difficili e svantaggiose trasformandole in occasioni di crescita, come visto, permette di facilitare la presa di rischio da parte degli operatori. Il secondo aspetto riguarda il benessere degli operatori, questa tematica da una parte interroga la politica in quanto a mezzi e risorse fornite al lavoro educativo e dall'altra richiede alle istituzioni di (pre)occuparsi del benessere degli operatori.

In un'ottica di futuri approfondimenti teorici ed empirici, le seguenti piste sembrano promettenti:

1. Analizzare l'effettiva funzionalità e fattibilità delle proposte precedentemente emerse;
2. in considerazione della natura situazionale emersa rispetto alla gestione del rischio, approfondire e affrontare questa tematica anche all'interno di altri ambiti e ambienti lavorativi;
3. analizzare in quale modo il benessere dell'operatore possa influenzare le dinamiche di gestione del rischio;
4. esplorare la tematica delle linee guida "flessibili" (si veda capitolo 4.9), favorevoli alla presa di rischio, ai processi con cui possono venire definite e alle criticità di questa prospettiva;
5. approfondire le modalità con cui la persona e la sua rete, formale e informale, si relazionano al rischio e alla sua gestione e come queste modalità interagiscono con le pratiche degli operatori.

*"Piuttosto che cercare di calcolare l'incalcolabile, gli operatori sociali necessitano di riguadagnare il loro precedente status di esperti nell'incertezza"* (Stalker, 2003, p. 228 tda)

## 6. Bibliografia

- ASSM. (2017). *Trattamento medico e assistenza delle persone con disabilità*. Accademia Svizzera delle Scienze Mediche.
- Battistelli, F., & Galantino, M. G. (2019). Dangers, risks and threats: An alternative conceptualization to the catch-all concept of risk. *Current Sociology*, 67(1), 64–78.  
<https://doi.org/10.1177/0011392118793675>
- Beck, S., Dietheim, A., Kerssies, M., Grand, O., & Schmocker, B. (2010). *Codice deontologico del lavoro sociale in Svizzera: Un argomentario per la pratica dei professionisti e delle professioniste*. (M. Martinelli & F. Gianini, Trad.) [Codice Deontologico]. AvenirSocial - professionisti lavoro sociale Svizzera.
- Beck, U. (2013). *La società del rischio. Verso una seconda modernità* (W. Privitera, A c. Di; 1°). Carocci.
- Carey, M. (2013). *La mia tesi in servizio sociale. Come preparare un elaborato finale basato su piccole ricerche qualitative* (A. Pasini & M. L. Raineri, Trad.). Erickson.
- Cavalieri, I. C., & Neves Almeida, H. (2018). Power, Empowerment and Social Participation- the Building of a Conceptual Model. *European Journal of Social Sciences Education and Research*, 12(1), 189.  
<https://doi.org/10.26417/ejser.v12i1.p189-199>
- Cottini, L. (2016). *L'autodeterminazione nelle persone con disabilità: Percorsi educativi per svilupparla*. Edizioni Centro Studi Erickson.
- Douglas, M. (1994). *Risk and Blame: Essays in Cultural Theory* (1° edizione). Routledge.
- Direttiva numero 3, (2016) (testimony of DSS).  
<https://www4.ti.ch/fileadmin/DSS/DASF/UI/PDF/Direttive/GaranziaDiQualita2016Vers.2.1.pdf>



- Fraser, M. W., Galinsky, M. J., & Richman, J. M. (1999). Risk, protection, and resilience: Toward a conceptual framework for social work practice. *Social Work Research*, 23(3), 131–143. <https://doi.org/10.1093/swr/23.3.131>
- Freire, P. (2014). *Pedagogia dell'autonomia. Saperi necessari per la pratica educativa* (Gruppo Abele). EGA-Edizioni Gruppo Abele.
- Garista, P. (2014). Resilienza. In W. Brandani & S. Tramma (A c. Di), *Dizionario del lavoro educativo* (1°, pp. 285–288). Carocci Faber.
- Giorgia. (2022, maggio 25). *Focus Group* [Comunicazione personale].
- Green, D. (2007). Risk and Social Work Practice. *Australian Social Work*, 60(4), 395–409. <https://doi.org/10.1080/03124070701671131>
- Hardy, M. (2017). In Defence of Actuarialism: Interrogating the Logic of Risk in Social Work Practice. *Journal of Social Work Practice*, 31(4), 395–410. <https://doi.org/10.1080/02650533.2017.1394828>
- Kemshall, H. (2010). Risk Rationalities in Contemporary Social Work Policy and Practice. *The British Journal of Social Work*, 40(4), 1247–1262. <https://doi.org/10.1093/bjsw/bcp157>
- Lyet, P. (2019). Prudence et agilité dans le processus d'hybridation de l'intervention sociale. In M.-H. Soulet (A c. Di), *Le travail social sous l'œil de la prudence* (1°, Vol. 53, pp. 107–120). Schwabe Verlag.
- Marco. (2022, maggio 25). *Focus Group* [Comunicazione personale].
- Marta. (2022, maggio 25). *Focus Group* [Comunicazione personale].
- Milani, P. (2018). *Educazione e famiglie. Ricerche e nuove pratiche per la genitorialità*. Carocci.

- Molina, Y. (2019). La pratique prudentielle comme régulation du risque. In M.-H. Soulet (A c. Di), *Le travail social sous l'œil de la prudence* (1°, Vol. 53, pp. 89–106). Schwabe Verlag.
- Morin, E. (2001). *I sette saperi necessari all'educazione del futuro* (S. Lazzari, Trad.). Cortina Raffaello.
- Nuzzo, A. (2021). Indipendenza, autonomia, autodeterminazione: Di cosa stiamo parlando? *Univers@bility*, 1°(Indipendenza), 86–111.
- Parton, N. (1996). Social work, risk and 'the blaming system'. In *Social Theory, Social Change and Social Work*. Routledge.
- Pilone, M., & Zanisi, M. (2021). AUTODETERMINAZIONE ED EMPOWERMENT. Due obiettivi. Un compito. Una sfida. *Univers@bility*, 1°(Indipendenza), 112–124.
- Power, M. (2004). *The risk management of everything: Rethinking the politics of uncertainty* (1<sup>a</sup> ed.). Demos.
- Pozzoli, B. (2014). Empowerment. In W. Brandani & S. Tramma (A c. Di), *Dizionario del lavoro educativo* (1°, pp. 167–171). Carocci.
- Ripamonti, E. (2018). *Collaborare. Metodi partecipativi per il sociale. Nuova ediz.* (2° edizione). Carocci.
- Rothstein, H., Huber, M., & Gaskell, G. (2006). A theory of risk colonization: The spiralling regulatory logics of societal and institutional risk. *Economy and Society - ECON SOC*, 35, 91–112. <https://doi.org/10.1080/03085140500465865>
- Sara. (2022, maggio 25). *Focus Group* [Comunicazione personale].
- Seale, J., Nind, M., & Simmons, B. (2013). Transforming positive risk-taking practices: The possibilities of creativity and resilience in learning disability contexts. *Scandinavian Journal of Disability Research*, 15(3), 233–248. <https://doi.org/10.1080/15017419.2012.703967>

- Sellars, C. (2006). *Crescere nell'autonomia. Gestire i rischi e le potenzialità individuali in persone con disabilità intellettive* (F. Rovetto, A c. Di; A. Campanini, Trad.). Vannini.
- Sicora, A. (2017). Reflective Practice, Risk and Mistakes in Social Work. *Journal of Social Work Practice*, 31(4), 491–502.  
<https://doi.org/10.1080/02650533.2017.1394823>
- Stalker, K. (2003). Managing Risk and Uncertainty in Social Work: A Literature Review. *Journal of Social Work*, 3(2), 211–233.  
<https://doi.org/10.1177/14680173030032006>
- Stanford, S. (2008). Taking a stand or playing it safe?: Resisting the moral conservatism of risk in social work practice. *European Journal of Social Work*, 11(3), 209–220.  
<https://doi.org/10.1080/13691450802075063>
- Torugsa, N. (Ann), & Arundel, A. (2017). Rethinking the effect of risk aversion on the benefits of service innovations in public administration agencies. *Research Policy*, 46(5), 900–910. <https://doi.org/10.1016/j.respol.2017.03.009>
- Tramma, S. (2018). *L'educatore imperfetto. Senso e complessità del lavoro educativo* (3° edizione). Carocci.
- Webb, S. A. (2006). *Social Work in a Risk Society: Social and Political Perspectives* (2006° edizione). Palgrave.

## 7. Allegati

### 7.1. Allegato 1

Tabella 1: Rielaborazione da Pilone e Zanisi (2021)

<b>Stima del punto di equilibrio e del rischio accettabile</b>				
<b>Diritto</b>	<b>Capacità</b>	<b>Sostegni</b>	<b>Risorse</b>	<b>Rischio</b>
Hai diritto a vivere insieme ad altre persone, in un posto che ti piace.	Alto livello	Bassa intensità	Alte	Basso
	Medio livello	Media intensità	Medie	Medio
	Basso livello	Alta intensità	Basse	Alto

### 7.2. Allegato 2

Grafico 2: Rielaborato e tradotto da Molina in “Le travail social sous l’oeuil de la prudence” (2019)

## La pratica prudentiale come regolazione del rischio



## 7.3. Allegato 3

Tabella 2: Tracia allo scopo di animare il Focus Group

<b>Focus Group</b>		
<b>Tematica</b>	<b>Domanda generatrice</b>	<b>Gli Indagare</b>
<b>Il rischio nella pratica educativa</b>	In quale modo interpretare il rischio all'interno della vostra pratica educativa?	Indagare: <ul style="list-style-type: none"> <li>- I modi differenti di vivere il rischio;</li> <li>- i modi differenti di interpretare il rischio;</li> <li>- gli aspetti caratteristici del rischio;</li> <li>- i rischi che gli operatori ritengono più presenti all'interno della pratica.</li> </ul>
<b>Il caso di studio</b>	<p><b>Richiesta:</b> Vi chiediamo di ascoltare questo breve caso e poi di riflettere rispetto a quanto letto, facendo anche riferimento alla vostra esperienza.</p> <p><b>Il caso</b> Lavorate in una struttura simile a Casa San Nicolao, chiamata Casa Gerano ad Agno. Giovanni è un ragazzo di 25 anni che vive da 3 anni presso la "vostra" struttura. Si è pensato alla vostra struttura dopo che una sera Giovanni era uscito senza avvisare ed è stato trovato dalla polizia in stato confusionale e disorientato. Per questo motivo era stato ricoverato in CPC dove sono stati anche evidenziati problematiche psichiatriche di tipo psicotico. Giovanni inoltre presenta una</p>	Indagare: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Gli elementi che influenzano le decisioni rispetto al rischio;</li> <li>- gli aspetti presi in considerazione all'interno delle decisioni rispetto al rischio:               <ul style="list-style-type: none"> <li>- Contesto;</li> <li>- stato attuale;</li> <li>- stato della relazione;</li> <li>- condizioni strutturali;</li> <li>- ...</li> </ul> </li> <li>- L'importanza di eventuali direttive;</li> <li>- quali sono i timori per il sé che emergono;</li> <li>- le conseguenze sui quali gli operatori si concentrano maggiormente;</li> <li>- in quale modo gli operatori fanno riferimento ai concetti di tutela e responsabilità;</li> <li>- quali sono le esperienze di gestione del rischio che emergono nella discussione;</li> <li>- in quale modo viene coinvolta la persona all'interno del processo di gestione del rischio.</li> </ul>

	<p>disabilità cognitiva medio-lieve, che gli rende difficile la comprensione di consegne e situazioni complesse e composte da numerose variabili, e la gestione degli imprevisti. Imprevisti che attualmente riesce a gestire maggiormente chiamando il Foyer. Giovanni ha delle buone capacità relazionali, all'interno del foyer come all'esterno ha infatti numerosi conoscenti e amici. Nell'ultimo tempo ha conosciuto una ragazza, Sara.</p> <p>Il giovane ha espresso di voler uscire la sera con Sara a Lugano per andare ad alcuni concerti.</p>	
--	---	--

## 7.4. Allegato 4

<h2 style="text-align: center;">L'interpretazione del concetto di rischio all'interno della pratica educativa</h2>			
	<p>Giorgia: ...per me l'analisi del rischio è la probabilità versus la gravità, punto.</p>	<p>Esprime come per lei l'analisi del rischio rappresenta la probabilità che qualcosa avvenga in relazione alla sua gravità.</p>	<p>Il rischio e la sua analisi come la probabilità che accada qualcosa e la gravità di questo.</p> <p>Il rischio collegato maggiormente ad aspetti psichiatrici e all'assenza di una formazione.</p>
	<p>Giulia: e per me il rischio è più non legato ha una cosa fisica, se scoppia un incendio, beh chiamo i pompieri ... in qualche modo facciamo, ma c'è un'utente che ha bisogno di me, soprattutto a livello psichiatrico, cosa faccio: devo accontentarlo? Dove devo arrivare? Cosa devo fare? E se mi scompensa cosa faccio? Non ho nessuno, non ho un educatore in quel momento, io non sono un'educatrice, non sono OSA, cosa faccio? Sì, okay posso chiamare il picchetto, però in quel momento ci sono io e quindi il primo impatto ce l'ho io. E... ecco questo per me, per me personalmente, facendo le notti, era la cosa principale, sono da sola. Come affronto il rischio, qualunque esso sia.</p>	<p>Viene evidenziato come per lei il rischio sia maggiormente collegato ad aspetti non fisici, in particolare psichiatrici e i numerosi interrogativi che emergono essendo da sola e senza una formazione specifica.</p>	<p>La possibilità di generare determinati rischi o di interpretare un avvenuto rischio, per esempio un'iniziale regressione, come una possibilità per il futuro.</p>
	<p>Sara. "Ma forse sì, fino a quando non piangerà più, fino a quando non prenderà fiducia perché sa che tu sei lì nel caso e che non piangerà più. Dico a volte sono dei</p>	<p>Risponde che ha volte si potrebbe pensare di proporre qualcosa attualmente non adatto alla persona finché non diventi adatto a questa e che è necessario puntare a un risultato a</p>	

	<p>lavori di... a lungo termine, dobbiamo anche essere capaci di dire il risultato non ce l'ho subito e prima di avere un risultato c'è una piccola regressione che deve essere a lungo termine. Se no non facciamo mai niente, se abbiamo paura, appena c'è un risultato, che abbiamo paura che ci toglie il lavoro o che ci toglie un certo lavoro magari d'igiene ma ce né un altro relazionale di lui, bisogna anche vedere questo.”</p>	<p>lungo termine comprendendo che potrebbe generare anche delle regressioni inizialmente. Quindi per poter fare qualcosa non bisogna avere paura di perdere alcuni risultati ottenuti in precedenza.</p>	
	<p>Marta: Però essendo un ventaglio così ampio si può vedere in tantissimi modi.</p>	<p>Esplicitazione dell'ampiezza a cui è sottoposto il concetto di rischio.</p>	<p>È un concetto molto ampio.</p> <p>È un concetto soggettivo.</p> <p>Lavorare con l'essere umano rende impossibile la certezza.</p> <p>Il rischio è qualcosa d'inevitabile.</p> <p>I rischi si manifestano sia all'interno che all'esterno del luogo e dell'orario di lavoro.</p>
	<p>Luca: Il rischio è una cosa molto soggettiva se la metti così ... perché ha un ventaglio molto ampio.</p>	<p>Esplicitazione della natura soggettiva del concetto di rischio.</p> <p>Esplicitazione dell'ampiezza a cui è sottoposto il concetto di rischio.</p>	
	<p>Giulia: ...succede qualcosa, che può essere qualsiasi cosa...</p>	<p>Esplicitazione dell'ampiezza a cui è sottoposto il concetto di rischio.</p>	
	<p>Giorgia: lavoriamo con esseri umani, perciò, non c'è la certezza.</p>	<p>Il fatto di lavorare con esseri umani rende impossibile la certezza e perciò l'assenza di rischio.</p>	
	<p>Giorgia: Quindi devi analizzare, prevenire, rischio reale, rischio residuo, però alla fine "Shit happens". Ce io posso essere l'OSA perfetto, col fisico che è ... (In sottofondo una residente chiama Luca) e la fausta mi cade.</p>	<p>Malgrado tutti i tentativi e i meccanismi per evitare l'incidente e il rischio alla fine questi capitano.</p>	
	<p>Marta: Sì però non è sempre .... Allora</p>	<p>Risponde che non è vero, non ne hai la</p>	



	<p>attenti ques... di nuovo, lui all'inizio chiamava l'ambulanza, chiamava l'ospedale, (Marco: appunto adesso non lo fa più) poi chiama noi, però tu non sai se lui esce e non chiama più me e chiama di la (n.d.s. l'ambulanza), però lo mando fuori lo stesso. (Marco: ce non ne hai la certezza) (Sara: ma si diamo di fiducia).</p>	<p>certezza ma gli permetti comunque di uscire.</p>	
	<p>Marco: Ma non capisco bene cosa vuoi che diciamo, c'è ... è evidente che io mi preoccupo perché la F. può avere ... può inciampare eccetera è un rischio che però, bom... se la metti così è un rischio che comunque è calcolato, nel senso che può succedere e non ho, non ho mezzi per fare in modo che non succeda, c'è posso sperare di essere lì quando lei cade ... (non comprensibile) e la piglio. Per il resto o sperare che se io abbraccio l'I. (Un residente che ha spesso momenti di pianto forti) quando si mette a piangere come una disperata... si calma un attimo, è chiaro che hai dei limiti oggi... almeno soprattutto io ho dei limiti oggettivi in questo senso.</p>	<p>Viene espresso come alcuni rischi siano calcolati, nel senso che si sanno che possono succedere e che non ha mezzi per fare in modo che non succeda ma che può sperare di ridurre il loro impatto.</p>	
	<p>Marta: Questo ci sta però anche in base alla valutazione che noi facciamo, nel senso che fai la</p>	<p>Viene espresso come ci si muove anche in base alla valutazione che si fa, ovvero alla valutazione di quanto</p>	

	<p>valutazione anzitutto ti chiedi che cosa è un rischio e valuti quanto effettivamente la persona è a rischio e poi però te lo devi assumere. C'è nel senso ad una certa lo assumi, cerchi di gestirlo quanto vuoi ... c'è adesso facevi l'esempio della persona con la luce accesa che ha le visioni di notte di serpenti, cos ... le possono venire anche con le luci accese; quindi, alla fine te lo assumi dici "okay, in che modo lo evito?", una può essere questa, però di per sé ...</p>	<p>effettivamente la persona sia a rischio, ma ad un certo momento ce lo si deve assumere, prendendotene la responsabilità.</p> <p>Viene espresso, con un esempio, come sia impossibile eliminare tutti i rischi</p>	
	<p>Luca: ...dovrei fare una distinzione uno con i rischi che posso avere all'interno del posto di lavoro e uno con quelli che potrei avere all'esterno pur rimanendo sempre qui nel posto di lavoro.</p>	<p>La presenza di rischi all'interno del luogo e dell'orario di lavoro e la presenza di rischi fuori dal luogo e dall'orario di lavoro seppure strettamente collegato</p>	
Vissuto	<p>Luca: Quindi qui è fin dove finisce la libertà di una persona e comincia il ruolo dell'educatore.</p>	<p>La situazione proposta viene letta come un interrogativo rispetto a dove inizia il ruolo dell'educatore e finisce la libertà della persona.</p>	<p>Come interrogativo rispetto al confine tra il ruolo dell'educatore e la libertà dell'individuo.</p>
	<p>Sarà: Però è vero che eticamente anche un po' una cosa la tutta potenza; quindi, dobbiamo trovare il giusto incrocio ed è questo il rischio, è questo il più difficile; trovare il giusto incrocio perché io sono una persona più sulla filosofia quindi ... il limite lo lascerei più largo, una persona più terre a terre o magari una mia collega più anche qui il principio</p>	<p>Evidenzia come oltre al dovere etico della protezione c'è anche la questione etica della tutta potenza e tra i due aspetti sia necessario trovare un punto d'incrocio, tra un limite più largo ed uno più stretto. Proprio a questo scopo viene riconosciuta la valenza positiva del confronto tra colleghi e idee diverse.</p>	<p>La dimensione etica della tutela e la coniugazione con quella dell'onnipotenza potenza.</p> <p>L'utilità del confronto tra colleghi, per prendere decisioni, assumere rischi e intervenire a seguito di rischi avvenuti, facilitando o meno una presa di rischio. La possibilità di</p>

STUDENTSUPSI	<p>di realtà che ha ragione, che ha veramente ragione, lei più nella misura giusta. Dal mio punto di vista, perché sono più di qua e di là e io magari hai suoi occhi sono più pazzoide. (Qualcuno ride) E penso che in due è bello incontrarci perché ci portiamo delle cose ... e con rispetto senza giudicarsi, io ho bisogno di una persona come Marta ai miei fianchi.</p>		<p>sostegno emotivo che l'équipe può offrire.</p> <p>La possibilità di fornire i risultati richiesti, che sono dell'utente, solo se si trova il giusto equilibrio senza limitare ne spingere troppo.</p> <p>La decisione per gli utenti va ponderata e fatta in base alla valutazione del rischio. Dimensione che si riverserebbe su molti aspetti della pratica educativa.</p>
	<p>Sara: Ah.. lì dipende dall'équipe che hai, perché noi avevamo preso un rischio, io e una collega, abbiamo fatto qualcosa, la persona ha reagito in un altro modo e ha spaventato l'équipe, adesso non si fa più e la persona non ha più questo piacere. Parlo A. (Residente con problematiche legate all'accumulazione). Non dico che abbiamo fatto il giusto ma quando l'abbiam portata all'ecocentro questa persona, il giorno in cui ha portato un ferro in camera sua "Basta!". Bisogna smetterla, invece di prendere questo a educativo a dire "Okay" .... Non so c'era del lavoro da fare, ma appena c'è qualcosa che va storto, storto tra virgolette, non come voliamo noi, perché noi cosa avremmo voluto, che, noi dico noi io no, che A. vada lì all'ecocentro e si</p>	<p>Evidenzia l'importanza dell'équipe nel permettere agli operatori di prendere o meno un rischio e permettere di rendere educativo le situazioni che non si sono svolte secondo l'aspettativa piuttosto che limitarle in toto perché creano timore.</p>	<p>Malgrado il bisogno di controllo è necessario assumersi dei rischi per la libertà della persona e per dare valore al nostro</p> <p>Possibilità che qualcosa sia positivo anche se negativo sul piano fisico.</p> <p>La necessità di andare oltre lo schema del fare del bene limitando la persona.</p> <p>Fornitore di possibilità, può diventare una possibilità e necessario.</p> <p>Il sentimento di colpa se succede qualcosa di negativo. Malgrado non ci sia colpa se c'era l'intenzionalità o l'impossibilità di evitarlo. Il</p> <p>La presenza di un vissuto di trauma in caso di un evento negativo.</p>

STUDENTSUPSI	<p>comporta come una persona come me. Ma lui è un diogeno è normale...</p>		<p>L'intervento immediato richiesto da alcune situazioni. Viene evidenziato come molte delle decisioni devono avvenire sul momento. Spesso la gestione del rischio avviene nell'emergenza, anche a causa di una carenza d'intervento costruito</p> <p>I rischi sono presenti, ma devono diventare problemi per affrontarli e assumersene la responsabilità</p> <p>La dimensione del lavorare da soli aumenta il pensiero del rischio durante la propria pratica.</p> <p>L'assunzione del rischio viene vissuta come costante del lavoro educativo e necessario. Viene anche collegata all'età e all'esperienza di vita.</p> <p>Emerge un'intenzione nell'evitare determinati eventi considerati negativi seppure si sia consapevoli dell'impossibilità di evitare tutto. Il</p> <p>Il tentativo di evitare gli impatti più negativi dei rischi inevitabili.</p> <p>L'importante è cercare di evitare i rischi maggiori.</p>
	<p>Marta: è interessante a livello ... faccio subito ... di collaborazione e condivisione in équipe perché ha mio modo di vedere noi possiamo anche spendere sei ore a filosofeggiare, ragionare, discuterci, ci sono autori che scrivono cose meravigliose ... cosa facciamo?</p>	<p>Esprime interessante la riflessione sull'incontro tra operatori e colleghi e le riflessioni derivanti ma s'interroga sul fare.</p>	
	<p>Giulia: Ma ... io avendo fatto la vegliatrice per tanti mesi ovviamente la vedo più pratica la cosa del rischio eh ... perché quando lavori da solo, oltre tutto non hai nessuno con cui confrontarti in quel momento. Quindi se arriva una situazione che io ritengo un rischio, non posso andare da Marta e dire ... Oddio.... Sì c'è il picchetto, ma se è una cosa immediata tu sei lì e ovviamente devi agire in primis e quindi non ho in quel momento, il supporto, anche emotivo di un'altra persona con cui condividere questa eventuale rischio. Quindi il primo impatto sono io che agisco; "sto facendo la cosa giusta?", che può essere qualsiasi cosa...</p>	<p>Viene fatto un riferimento al lavoro notturno e come in quel momento, soprattutto nell'immediato si è da soli perdendo possibilità di confronto e anche di sostegno emotivo quando si osservano situazioni che si considerano rischi.</p>	
	<p>Sara: un po' questa potenza del dio della Suor Teresa che deve salvare che deve portare a buon</p>	<p>Viene espresso la questione del "portare a buon termine e come questo venga collegato a dei risultati, risultati</p>	

	<p>termine ... io porto a buon termine il mio lavoro se ho dei risultati. Non è vero spesso in educazione non è mio il risultato è della persona e io lo porto a buon termine se alla persona le lascio il libero arbitrio, anche se quel libero arbitrio è contrario ai miei valori.</p>	<p>che però sono dell'utente e non della persona, possibili solo se alla persona è lasciato libero arbitrio.</p>	
	<p>Marta: Quindi secondo me ... non sono così del tutto d'accordo con quello che dici tu, perché comunque è vero che si prendono delle decisioni. È vero si prendono delle decisioni emh però è un discorso troppo alto, troppo ampio, ci sono tutte una serie di motivazioni ... è vero che magari arrivando così dall'esterno e dici "ma perché non lo può fare?" "È stato deciso così" non è una risposta che approvo, "non può fare così perché c'è un discorso di soldi, c'è un discorso di salute ... c'è si sono valutati dei rischi prima di arrivare a questa decisione. E la decisione che io prendo per un'altra persona è comunque ponderata sulla valutazione del rischio.</p>	<p>Esplicitazione di come non sia completamente in accordo rispetto al fatto che gli operatori decidono troppo per gli utenti. Se è vero che ci sono delle decisioni fatte per altre persone questa è ponderata in base alla valutazione dei rischi, non sono però da accettare decisioni non motivate.</p>	
	<p>Marco: È chiaro che siamo professionisti, però quando tu parli ad esempio di controllo... ce sta paranoia del controllo, io controllo ... ce poi devi renderti conto</p>	<p>Evidenza come malgrado la paranoia del controllo ci sia un limite dove devi renderti conto che la libertà dell'altro è più importante e diventa necessario prendersi</p>	

	<p>che c'è un limite oltre il quale giustamente la libertà dell'altro trascende quello che è il... il... e allora è giusto prendersi un rischio Perché se no il nostro mestiere non vale niente, se no siamo soltanto dei burattini che agiscono. Se si è sempre in base ai protocolli, in base alle regole e "mi spiace, ma mi hanno detto di no". A volte pur rischiando di sbagliare secondo me, come, come fai con i figli dall'altro, devi dare fiducia perché se non dai fiducia non c'è neanche evoluzione, no giusto?</p>	<p>un rischio, anche allontanandosi da alcune direttive e regole, dando così valore al proprio mestiere.</p>	
	<p>Sara: Penso che dobbiamo avere un approccio differenziato piuttosto che uniforme sulla persona, questa regola, questo ragionamento va bene per quella persona, ma non per quella, anche se fisicamente, da un punto di vista medicale certe cose non gli fanno del bene.</p>	<p>Si esprime d'accordo con la necessità di valutare la situazione, riflettendo sul fatto che è possibile che una persona faccia qualcosa di "medicalmente" non salutare, ma per lei positivo.</p>	
	<p>Sara: Dobbiamo uscire di questi schemi, ci sono queste professionali per farci ragionare qua e uscire da questi binari che sono stati usati da troppo tempo.</p>	<p>Si esprime la necessità di uscire dagli schemi, in particolare rispetto al voler fare il bene limitando.</p>	
	<p>Giorgia: Per me l'importante è che cada, che io riesco a prenderla e non picchi la testa, tutto il resto si mette a post... Marta: "E se non ci</p>	<p>Partendo dall'esempio di una persona con difficoltà deambulatorie un'operatrice dice come nel caso in cui cada l'importante, per lei, è che riesca a non farle picchiare la testa. Altre</p>	

	<p>riesci?”</p> <p>Giorgia: “E muore.”</p> <p>Sara: “E appunto, non è colpa tua.”</p> <p>Giorgia: “Eh!”</p> <p>Marta: “E no”</p> <p>Sara: “A volte ci puoi mettere tutta la buona volontà ...”</p>	<p>operatrice concludono che anche se non ci riuscisse e morisse non sarebbe comunque colpa dell’operatrice in questione.</p>	
	<p>Giulia: Le risorse, sono successe cose particolari, le risorse le trovo; quindi, agivo e in qualche modo non è mai successo niente, non è morto nessuno. Ma se doveva succedere qualcosa di brutto, più che altro la mia coscienza, il fatto che se non so l’l. (una residente) si butta giù dalla finestra e io non me ne accorgo o comunque non posso fare niente, non mi ritengo responsabile ovviamente, però so che ha livello mio personale probabilmente vivrei un trauma, perché so che c’ero io in quel momento, so che non potevo fare niente, ma non mi sento responsabile a livello legale o a livello... questo no. Però a livello personale magari sì e pensi “oddio avrei potuto fare così”, perché comunque ci tieni alle persone che ci sono qua dentro.”</p>	<p>Esprime come non si sentirebbe responsabile a livello legale se succedesse qualcosa di negativo durante una notte poiché è l’unica persona in struttura, ma vivrebbe comunque un trauma a livello emotivo e personale tenendoci alle persone.</p>	
	<p>Marta “C’è... è quella domanda che per finire mi pongo e poi per finire si è lì in</p>	<p>Esprime come spesso la gestione del rischio avviene nell'emergenza, anche</p>	

	<p>tanti, perché sull'emergenza si valuta sempre cosa è più limitante in nome di una protezione, però in fin dei conti si è sempre lì, quagliamo cosa facciamo? E purtroppo noi agiamo tanto nell'emergenza e poco nell'intervento costruito, siamo interventisti ma non ... in questo modo."</p>	<p>perché si è poco nell'intervento costruito finendo per valutare cosa è più limitante in nome di una protezione.</p>	
	<p>Marta: Perché fausta può cadere in ogni momento, in ogni situazione, quindi il rischio c'è, ma deve diventare un problema perché io lo possa affrontare ... assumendomene la responsabilità.</p>	<p>Esplicita come i rischi ci sono, ma questi devono diventare un problema per poterli affrontare assumendosene la responsabilità.</p>	
	<p>Giulia: Io ti posso parlare ad esempio della notte, visto che io ho fatto per un anno e mezzo solo notti. Il fatto di essere da sola in istituto di notte comporta il rischio che succede qualcosa, che può essere qualsiasi cosa: dall'incendio, all'utente che non sta bene ... il rischio che può succedere qualcosa anche a me ... la prima reazione sei da solo comunque. Il fatto di essere da sola in istituto di notte comporta il rischio</p>	<p>Esprime come essere da sola la notte fa vivere un po' sempre con il pensiero che possa succedere qualcosa di negativo.</p>	
	<p>Marco: Ma io penso che assumersi il rischio faccia parte del, del ce ripetendo che io sono qua da due mesi ... la prima cosa che mi sono detto è "se c'è da fare qualcosa lo fai". Forse</p>	<p>L'assunzione del rischio viene letta come qualcosa che faccia parte del lavoro e questa lettura viene anche collegata al fatto di avere una certa età ed esperienza di vita per cui se qualcosa è</p>	



	<p>anche l'età, forse anche ... chiaro che se uno a 18 anni o 20 anni è una cosa se ne hai, io ne ho 55 ... prendermi delle responsabilità fa parte del ... del... della vita, c'è ho tre figlie, ho una famiglia, per cui se c'è una cosa da fare, anche sgradevole, anche pericolosa, anche... la fai punto.</p> <p>Marco: Ecco in quel senso lì, dunque per me fa parte del... sì il rischio può metterti un po' d'ansia ma... lo fai punto. C'è come dice lei, se tu sai che in quel mestiere hai già dei rischi, se non vuoi avere rischi allora fai l'impiegato di banca che il massimo che rischi è che ti fa il cazziatone il capoufficio.</p>	<p>da fare, fastidiosa o pericolosa che sia la si fa.</p>	
I vari rischi a cui viene fatto riferimento	<p>Luca: mi è subito venuto a mente il Born Out. Semplicemente perché è uno dei rischi, quando vai a scuola ti dicono che il lavoro sociale ha un elevato rischio di Born Out. E la parola rischio l'ho sentita spesso connotata al termine Born Out.</p>	<p>Il Born Out come primo rischio venuto in mente, dato anche dal discorso scolastico su questo e dall'associazione del concetto di rischio con il Born Out.</p>	<p>Il Born Out, emerso tanto a scuola e associato al termine rischio. Un lavoro in accordo con i propri valori ridurrebbe il rischio di Born Out. Il Born Out viene visto maggiormente come un rischio personale riguardante il modo in cui ognuno gestisce lo stress. Gli istituti possono però creare delle situazioni favorevole al benessere o al malessere.</p>
	<p>Sara: Io il rischio più grosso, boh il Born Out questo è poco ma sicuro, ma perché ti viene il Born out, un Born out è spesso perché fai qualcosa che è in disaccordo hai tuoi valori, adesso noi qui lavoriamo su dei valori istituzionali</p>	<p>Esplicitazione del fatto che il Born Out rappresenta il rischio più grosso ed il fatto che questo viene perché si fa qualcosa in disaccordo con i nostri valori e come chi ha scelto di fare l'educatore ha valori in accordo con questo</p>	<p>Il rischio di non riuscire a garantire apertura, neutralità ed</p>

	e ci sono... vincoliamo anche i nostri. Se hai scelto un mestiere così è perché hai dei valori che corrispondono a questo mestiere.	mestiere.	empatia se non si è nelle giuste condizioni psicofisiche
	Marta: Lui ha parlato di Born out però sta parlando del suo rischio, non dell'utenza, noi parlavamo dei rischi legati più all'utenza, lui invece ha un suo rischio personale, perché come lui gestisce lo stress non è come lo gestisco io. Quindi quello che può mandare lui in Born Out, non può farlo su di me. C'è lui sta parlando del suo rischio mentre lavora.	Evidenzia come il rischio di Born Out evidenziato in precedenza secondo lei riguarda un rischio personal rispetto a come l'operatore gestisce lo stress mentre lavora.	Rischi al di fuori del luogo e dell'orario ma che sono collegati al posto di lavoro e che interrogano il modo di approcciarsi alla situazione.  I rischi fisici per l'operatore  Rischi corsi dall'utenza all'interno della casa: - Fisici I - Legati a particolarità della casistica - Rischio di rimanere rinchiusi all'interno di binari predefiniti
	Giorgia: Perché tu dici, lui ha portato un rischio per sé stesso che non è il mio, ma può essere anche l'istituzione che crea malessere, perché se quell'istituzione non da un determinato tipo di strumenti, di supporto, di ... ore, tempo, accoglienza	Esprime disaccordo rispetto all'idea che il rischio di Born Out sia personale poiché può essere l'istituzione a creare malessere a dipendenza del contesto che questa crea.	Relazione non professionale o disfunzionale.  Rischio che alcune situazioni ti allontanino o ti avvicinino eccessivamente ad alcuni residenti.
	Sara: Ma è vero che il Born Out non è da sottovalutare...	Evidenzia come il Born Out non sia un rischio da sottovalutare	
	Sara: C'è diciamoci la verità, non per niente molti istituti hanno fatto la scelta di fare 5, massimo 6 ore al giorno. Perché ... un esempio: Il rischio è che io, per esempio, se la sera guardo un film fino a mezza notte, lavoro poi alle 7 del mattino e mi alzo alle 5 ma sono nelle nuvole la mia testa, come posso fare il mio lavoro di	Viene espresso come posso manifestarsi un rischio di non riuscire a fare il proprio lavoro quando non si è nelle condizioni psicofisiche migliori, poiché viene difficile l'empatia, l'apertura e la neutralità richiesta.	Il rischio di generare conseguenze negative non riuscendo a coniugare adeguatamente la pratica alla teoria. Rischi derivanti dalla discrepanza tra la teoria e la pratica.  Il rischio di sbagliare  La presenza di rischi derivanti dalla

	relazione, c'è quando il mio solo pensiero è il mio letto che mi sta chiamando è impossibile perché essere in empatia, in relazione devo essere aperta, neutra, quindi devo stare bene.		necessità di acquisire maggiori competenze e conoscenze. I  L'onnipotenza in cui si potrebbe ritrovare la posizione dell'operatore. Ad. Esempio mettere una regola non adeguata ai vari bisogni.  Decidere per la persona senza lasciargli più il posto, senza ascoltarla.  Dare delle etichette che si rivelano dannose poiché carenti dei strumenti necessari.  Pensare di poter comprendere lo stato d'animo di una persona nella sua interezza.
	Luca: Ad esempio il rischio che al di fuori del posto di lavoro, fuori dal mio orario di lavoro è stato quello di incontrare delle persone che indirettamente erano collegate ad una persona qui (n.d.s l'istituto dove lavora) e mi hanno iniziato a fare un bel po' di domande. Li io come ... anche se non ero ufficialmente in turno, il rischio che potevo avere di dare una risposta piuttosto che un'altra a queste persone.	La presenza di rischi professionali al di fuori del luogo e dell'orario, come la possibilità d'incontrare qualcuno collegato ad un utente che pone diverse domande e il rischio di dare una risposta piuttosto che un'altra.	
	Sara: Poi c'è il rischio delle cose fisiche: ti bruci...	I rischi fisici per l'operatore.	
	Marta: ...mi viene in mente anche i rischi che corrono l'utenza all'interno della casa.	Esplicitazione rispetto alla presenza di rischi corsi dall'utenza all'interno della casa.	Etichettare le persone con la propria sindrome, senza considerarne la globalità
	Marta: Ce noi stiamo parlando tantissimo dei rischi legati ha una persona che ha problemi di deambulazione, c'è una nostra ospite che ha problemi di deambulazione ogni tre per due siamo lì a vedere che non rischi di cadere, che non rischi di inciampare, di sbattere, di farsi male.	L'esempio di una persona con difficoltà deambulatorie e l'attenzione per evitare che cada, sbatta da qualche parte o si faccia male.	Rischio di applicare una scuola di pensiero senza valutare la situazione di volta in volta. I  Il rischio che si crei una cultura che punti unicamente ad individuare il colpevole.
	Sara: ...un utente si brucia e tu sei lì vicino a lui...	I rischi fisici corsi dall'utenza	Rischio che il timore degli operatori rispetto al rischio, comprometta, l'esperienza
	Giulia: E per me il rischio è più non	Viene evidenziato come per lei il rischio sia	

	<p>legato ha una cosa fisica, se scoppia un incendio, beh chiamo i pompieri ... in qualche modo facciamo, ma c'è un'utente che ha bisogno di me, soprattutto a livello psichiatrico, cosa faccio: devo accontentarlo? Dove devo arrivare? Cosa devo fare? E se mi scompensa cosa faccio? Non ho nessuno, non ho un educatore in quel momento, io non sono un'educatrice, non sono OSA, cosa faccio? Sì, okay posso chiamare il picchetto, però in quel momento ci sono io e quindi il primo impatto ce l'ho io. Eeee ... ecco questo per me, per me personalmente, facendo le notti, era la cosa principale, sono da sola. Come affronto il rischio, qualunque esso sia.</p>	<p>maggiormente collegato ad aspetti non fisici, in particolare psichiatrici e i numerosi interrogativi che emergono essendo da sola e senza una formazione specifica.</p>	<p>dell'utente.</p> <p>I rischi emergenti dal fatto di rimanere da soli all'interno della struttura.</p> <p>Una possibile frustrazione e malessere derivante da una determinata situazione.</p>
	<p>Sara: Sì, bisogna provare, uscire dai binari se no rinchiudiamo le persone ... sono già rinchiusi da piccole nei binari psichiatrici.</p>	<p>Evidenzia la necessità di uscire dai binari per non correre il rischio di rinchiudere le persone, già rinchiusi da piccole nei binari psichiatrici.</p>	
	<p>Marta: ...c'è il rischio, comunque, a livello relazionale ... se non si sta attenti, ma questo è proprio legato alla pratica educativa ... c'è di creare relazioni vischiose con certi utenti.</p>	<p>Esprime il rischio che s'instauri una relazione non professionale o disfunzionale.</p>	
	<p>Marco: Per me c'è anche la paura dello sbaglio, di sbagliare a livello relazionale, sto avendo la relazione</p>	<p>Viene espressa la paura di sbagliare a livello relazionale generando delle relazioni disfunzionali e</p>	

	<p>giusta nei confronti della persona, non avendo una formazione ancora vado di logica. Chiaro che ascolto anche loro però la paura di confrontarmi con l'utenza e che poi ... l'utenza abbia poi magari dei ... pregiudichi il rapporto con me perché io non sono stato capace di relazionarmi può essere anche un rischio.</p>	<p>non professionali e come questo possa rappresentare un rischio.</p>	
	<p>Marco: Prendiamo il P. (un utente di Casa San Nicola) quando ha avuto quell'episodio aggressivo eccetera a me ha cominciato a diventare un po' più antipatico, però mi sono detto non è giusto che tu hai questo atteggiamento, perché lui fa quello che fa per una serie di motivi. Ecco forse questa è la sfida più interessante secondo me, riuscire ogni volta a capire queste cose qua, però è vero che c'è il rischio che, siamo esseri umani, che... empatia, simpatia creino ... non dico delle voragini ... ma che ti allontanino da alcuni utenti rispetto ad altri.</p>	<p>Attraverso un esempio emerge come alcune situazioni, attraverso dinamiche di empatia e simpatia, possano allontanarti o avvicinarti da alcuni utenti.</p>	
	<p>Luca: Io uno dei rischi, ritornando all'utenza e alla domanda che avevi fatto principalmente te, uno personalmente, sempre parlando, uno dei rischi che ho avuto appena sono sceso dalla scuola era saper</p>	<p>Viene espresso come possibile rischio verso l'utenza il fatto di non riuscire ad applicare le teorie e quindi di approcciarsi in maniera sbagliata e che questo si riversi sulla persona.</p>	

	<p>mettere in pratica quello che ho studiato e una di quelle ... in Italia si sa si studia, si studia, si studia e dopo si è un po' lasciato e ti dici "trovi la tua strada con quello che hai appena acquisito.</p> <p>Luca: No è uno dei rischi che vissuto io personalmente, veramente, che all'inizio ino non sapevo come mettere in pratica le cose, avevo pura, la paura di mettere in pratica le cose che avevo studiato. Quindi anche la paura dell'atto, di cosa fare. Questo è un rischio, avendo la paura di sbagliare.</p> <p>Luca: Il rischio è di essere sbagliato e di essere preoccupato per questo e questo si (incomprensibile) sulla persona.</p> <p>Luca: Che faccio male ad una persona, faccio del male ad una persona. Con il mio modo di fare, faccio del male ad una persona ... psicologicamente o fisicamente, posso anche ... e anche qui c'è da quantificare il male.</p>	<p>Alcuni operatori fanno emergere dei dubbi su questo rischio, evidenziando l'aspetto di preoccupazione personale e il fatto che il rischio piuttosto è di lavorare male.</p> <p>Dal Luca viene confermato che il rischio è di lavorare male.</p>	
	<p>Marco: ...io mi sono trovato a dover muovere la F. (utente con difficoltà deambulatorie) e a non sapere bene come fare. È chiaro che lì c'è un rischio perché ti dici forse, c'è</p>	<p>Viene espresso come la mancanza di alcune competenza possa esporre un'utente ad alcuni rischi, viene fatto l'esempio degli spostamenti, e questo lo può fare anche la tanta teoria e la poca</p>	

	<p>ti rendi conto che non hai le competenze per fare un lavoro e vieni chiamato a farlo perché chiaramente ognuno è chiamato a fare le sue cose no. Però, c'è il rischio è ... sei lì che rischi che, perché io sono forte, che ti cade giù dal letto la tieni ... e dici ecco vedi qua ... evidentemente io non sono in grado di capire esattamente come fare, adesso faccio ... È chiaro man mano che vai impari, però è vero che se tu hai tanta teoria e poca pratica ti ritrovi eh ... Sai quello in un po' tanti mestieri, sai io come formazione sono Grafico, anche lì tanta teoria poi quando capitava spesso, anche con la pratica, ce c'è una discrepanza, perché dice 'no non è come hai imparato tu, è cosà.</p>	<p>esperienza pratica per la possibile discrepanza tra i due.</p>	
	<p>Sara: Ma secondo me il rischio più grosso è quello di avere un ragionamento democratico, la democrazia può essere un rischio perché se io metto una regola, che può essere tipo, invento, "do il caffè alle 8" non sono democratica, perché qualcuno magari ne ha bisogno alle 7 e un'altra alle 9. Quindi già quello ... è quel fatto di quando si lavora in educazione giochiamo un po' con la tutta potenza, l'onnipotenza.</p>	<p>Viene collegato il ragionamento democratico al rischio, può essere un rischio siccome se si mette una regola questa può non essere adeguata ai bisogni e alle necessità di tutti, non essendo quindi democratica. L'educatore si ritrova così spesso in una posizione di onnipotenza.</p>	

	<p>Sara: E penso che un altro rischio è quello di decidere per lui, ... io l'ho sempre sentito ... spesso il discorso degli educatori "siamo gli esperti", sappiamo quello che fa bene all'utente e invece non è così, dovremmo ascoltare di più l'utente, anche se ci sembrano delle cose strane per noi, ma a lui magari le fa bene quello. Ma questo lo vedo nelle piccole cose anche, ... se si parla anche in generale che sia mangiarsi ... che ne so... della cioccolata o fumarsi un pacco e mezzo di sigarette per noi è giusto che se ne fuma un pacco perché per la salute come è giusto che ne discutiamo ... ma chi siamo noi per decidere questo. E allora poi ci nascondiamo ha "ah è una persona con dei disturbi, ha un curatore e quindi possiamo decidere per lui" no non è così cioè quel...</p> <p>Sara: Che decidiamo troppo per loro, che decidiamo al posto della persona e quando ci mettiamo al posto dell'altro come ha detto Philippe Merlieu l'altro non ha più il suo posto.</p>	<p>Esplicitazione del rischio di decidere per gli utenti, poiché gli operatori pensano di sapere quello che fa bene all'utente e si appoggiano su giustificazioni rispetto alla problematica e alla presenza di un curatore. Viene auspicato un maggiore ascolto dell'utente, anche rispetto a cose che sembrano strane, ma che magari possono fare bene la persona.</p> <p>Viene espresso come ci sia il rischio che si decide troppo per l'utente, non lasciandogli più il posto.</p>	
	<p>Marta: Quindi secondo me dovremmo avere degli strumenti differenti e questo è un rischio, non avere degli strumenti ci porta</p>	<p>Viene evidenziato come la mancanza di strumenti possa portare a dare a quello che osserviamo delle etichette sbagliate che possono avere effetti</p>	



	<p>comunque a dare un'etichetta sbagliata e che poi ci porta comunque a fare un patatrac, ad esempio con i dottori e questo comunque va ad intaccare la qualità del lavoro.</p>	<p>dannosi per la persona.</p>	
	<p>Luca: Sì questo è anche un rischio, di etichettare la persona con una varia sindrome o altro e vedere la sindrome o la patologia prima della persona. Infatti, a me a volte capita benché cerchi di uscire da quest'ottica ho il diavoletto dietro che mi dice "ricordati quello che hai studiato sul DSM" e quindi vedi prima cos'è la patologia e poi la persona. Sto cercando di disintossicarmi da questo ma sì, uno dei rischi è etichettare la persona con la patologia.</p>	<p>Viene esplicitato come un altro rischio possa quello di etichettare la persona con la sua sindrome, vedendone prima la patologia.</p>	
	<p>Luca: Che noi non possiamo entrare nella persona e capire quello che prova al 100% e credo che un nostro errore o un rischio è che noi pensiamo di poterlo fare.</p>	<p>Evidenzia come considera un rischio o un errore pretendere di poter comprendere lo stato d'animo di una persona al 100%.</p>	
	<p>Luca: Io credo che molto vada fatto sul momento da questo punto di vista, per quanto condivide quello che dice Sara, ci sono alcuni casi, come hai detto giustamente te (Sara), la democrazia, la democrazia può uccidere sé stessa; quindi, c'è il rischio di omologarsi con una</p>	<p>Viene esplicitato come molto vada fatto sul momento poiché il rischio è di applicare una scuola, che metta o tolga limiti, indistintamente dalla situazione.</p>	

STUDENTSUPSI	<p>scuola di pensiero su determinate cose da fare ... però bisogna anche valutare chi abbiamo dall'altra parte. Quindi che sia cognitivismo, costruttivismo, strutturalismo, qualsiasi di queste idee che mettono dei limiti oppure gli tolgono il rischio è di applicarle indistintamente dalla persona che abbiamo davanti.</p>		
	<p>Sara: Sì, e lasciare la libertà di, come dici te, un periodo si può fare una cosa, poi un'altra.</p>	<p>Si esprime d'accordo ribadendo.</p>	
	<p>Luca. Io credo che uno dei rischi più grandi all'interno Casa Nicolao è quello di alimentare la cultura dell'errore trasformando l'istituto nella nuova Salem.</p> <p>Luca: Ehm ... cacciare la strega quindi andare a vedere un po' di chi è la colpa, che è una mentalità che sta un po' trasformando, però...</p> <p>Luca: Ma qui come in altri posti, è un pensiero molto generale il mio e si tende di più a vedere l'errore che fa la persona.</p>	<p>Esprime un suo timore, che poi generalizza anche fuori da Casa San Nicolao, rispetto alla creazione di una cultura dell'errore e della ricerca del colpevole.</p>	
	<p>Giorgia: No il problema c'è nella misura che la nostra paura che il rischio si realizza, comprometta l'esperienza dell'utente.</p> <p>Giorgia: Perché se io ho talmente paura che</p>	<p>Viene risposto che il problema sta nella misura in cui la nostra paura che il rischio si realizza comprometta l'esperienza dell'utente.</p>	

	Giovanni non mi avvisi perché quel giorno deve proprio andare così allora non lo faccio uscire, allora ti accompagno, allora qua e là, su giù.		
	Giulia: Il fatto di essere da sola in istituto di notte comporta il rischio”.	Rimanere da solo comporta un rischio nella propria pratica educativa.	
	Marta: Ce di nuovo, poi c'è tutto un lavoro di gestione delle frustrazioni; quindi, mi dico perché devo andarti per forza a crearti una frustrazione quando posso direttamente non crearla.  Marta: Ce, trovo futile far stare male una persona per poi dire “io so gestire la sua frustrazione ‘Bravo, complimenti, ma’...	Evidenzia la questione delle frustrazioni e del derivante malessere ed il fatto che questo sia evitabile e sia auspicabile evitarlo.	

## Gli elementi che entrano in questione nelle pratiche di gestione del rischio

Le questioni di responsabilità e tutela	Marta: Secondo me dipende anche dallo strumento che ti viene dato, nel senso io facevo prima l'esempio dei farmaci: Okay io trovo una <i>dosette</i> sbagliata, panico, aspetta d'accordo, siccome queste <i>dosette</i> non le facciamo noi, non c'è il marg... c'è il margine d'errore c'è perché siamo persone, non siamo macchine, e c'è il margine d'errore anche con le macchine, okay io trovo dei <i>dosette</i> sbagliati, panico, cosa faccio? C'è un protocollo da seguire, quindi come dici tu, c'è un'istituzione dietro che ti dà uno	Viene evidenziata anche l'importanza dei protocolli come strumenti dati dall'istituzioni per gestire i rischi, poiché se si è identificato il rischio, lo si è valutato e lo si è assunto seguendo il protocollo non è più una responsabilità dell'operatore.	I protocolli vengono visti come uno strumento dato dalle istituzioni per gestire i rischi e nel caso in cui si siano identificati i rischi e si siano seguite le adeguate consegne la responsabilità non è più dell'operatore.  Viene sottolineato da un operatore come malgrado i protocolli, quando succede qualcosa di negativo, anche se si è seguito il protocollo, sia necessario cercare di evitare questa conseguenza in futuro.  Emerge una sorta di
---	---	---	---

	<p>strumento, poi adesso sinceramente nel momento in cui io identifico il rischio, lo valuto, me lo assumo, seguo il protocollo, vedo che cosa devo fare, devo anche capire che non è più una responsabilità mia.</p>		<p>responsabilità "naturale".</p> <p>Il fatto che ad un certo momento è necessario assumersi il rischio e prendersene le responsabilità</p> <p>L'operatore non può sempre prendersi la responsabilità, perché alcune cose sono esterne a lui.</p> <p>Viene espresso come sia importante dividere i rischi dalle responsabilità, quest'ultime non possono essere dell'educatore e quindi vanno separate dall'assunzione del rischio di intervenire.</p> <p>La necessità di un equilibrio tra la responsabilizzazione e la deresponsabilizzazione</p>
	<p>Marta: No però ... si appunto però quello che... c'è se io seguo tutto il protocollo e quant'altro non è che me ne lavo le mani, c'è è vero io ho fatto tutto quello che dovevo fare, la prossima volta cerco di fare in modo che non cada.</p>	<p>Viene espresso come anche quando segui tutto il protocollo non è che te ne lavi le mani, ma se succede qualcosa di negativo cerchi di fare in modo non accada più la prossima volta.</p>	<p>Rispetto ad un esempio di una persona con difficoltà di deambulazione e che la cosa importante se cadesse sarebbe evitare che picchiasse la testa vari operatori denotano come anche se non ci riuscisse e picchiasse la testa e morisse non sarebbe comunque colpa dell'operatrice in questione.</p>
	<p>Marco: Parto dal presupposto che tu sei già responsabilizzato e se dovesse capitare una cosa del genere sia non è che "Tac, faccio cadere la F. e chissene frega a vita"</p>	<p>Emerge una specie di responsabilizzazione "già presente" e come ci si preoccuperebbe delle conseguenze negative, malgrado si siano seguiti i protocolli</p>	<p>Emerge un timore per le conseguenze sul proprio sé e della possibile responsabilità</p>
	<p>Marta: Questo ci sta però anche in base alla valutazione che noi facciamo, nel senso che fai la valutazione anzitutto ti chiedi che cosa è un rischio e valuti quanto effettivamente la persona è a rischio e poi però te lo devi assumere. C'è nel senso ad una certa lo assumi, cerchi di gestirlo quanto vuoi ... c'è adesso facevi l'esempio della persona con la luce accesa che ha le visioni di notte di serpenti, cos ... .. le possono venire anche con le luci accese; quindi, alla fine te lo assumi dici "okay,</p>	<p>Viene espresso come ci si muove anche in base alla valutazione che si fa, ovvero alla valutazione di quanto effettivamente la persona sia a rischio, ma ad un certo momento ce lo si deve assumere, prendendotene la responsabilità.</p>	<p>Emerge un timore per le conseguenze sul proprio sé e della possibile responsabilità</p> <p>Emerge un timore per le conseguenze sul</p>

	in che modo lo evito?”, una può essere questa, però di per sé ...		proprio sé e della possibile responsabilità.
	Sara: Sì, poi non posso prendermi una responsabilità de... il rischio c'è, il rischio c'è, voglio dire c'è certe cose vengono anche al di fuori da te.	Evidenzia come l'operatore non può sempre prendersi la responsabilità poiché alcune cose sono esterne a lui.	L'assumersi le responsabilità e i ruoli delle varie figure all'interno della casa quando queste non sono presenti.
	Giorgia: Perché è una cosa assumersi il rischio di intervenire alla situazione, ma la responsabilità non è tua, non può essere tua.	Viene esplicitato come sia necessario dividere i rischi dalle responsabilità, poiché una cosa è assumersi il rischio d'intervenire in una situazione mentre la responsabilità non può essere dell'operatore.	Si tratta di decidere quali rischi assumersi e quali permettere alla persona di assumersi, in considerazione che comunque è l'operatore che se gli assume.
	Marta: Però appunto devi sempre trovare il medio tra responsabilizzarsi e deresponsabilizzarti, perché se tanto io ho sempre il culo parato ... non me ne frega niente, (Marco, sì no) quindi devi, c'è c'è sempre il medio da trovare, perché questa (Non) può cadermi ogni tre per due e (Marco sovrappoendosi: C'è io parto dal presupposto ...) spaccarsi la testa ogni giorno.	Viene comunque evidenziato come sia importante un equilibrio tra la responsabilizzazione e la deresponsabilizzazione.	
	Giorgia: Per me l'importante è che cada, che io riesco a prenderla e non picchi la testa, tutto il resto si mette a post...  Marta: “E se non ci riesci?”  Giorgia: “E muore”  Sara: “E appunto, non è colpa tua.”  Giorgia: “Eh!”  Marta: “E no”	Partendo dall'esempio di una persona con difficoltà deambulatorie un'operatrice dice come nel caso in cui cada l'importante, per lei, è che riesca a non farle picchiare la testa. Altre operatrici concludono che anche se non ci riuscisse e morisse non sarebbe comunque colpa dell'operatrice in questione.	

	<p>Sara: A volte ci puoi mettere tutta la buona volontà ...</p>		
	<p>Marta: Sai che stavo pensando la stessa cosa, perché noi abbiamo paura più di quello che succede dopo, c'è nel senso come stavamo dicendo adesso: "E F., e F.", però mentre sei qua dici "E F. cade, F. cade", però abbiamo paura di più "E L. (sorella) mi chiama perché... poi, e poi le rimane il livido chissà cosa pensa il mio collega di me che è colpa mia (con maggiore enfasi) se io l'ho fatta cadere, c'è.</p>	<p>Viene espressa che gli operatori hanno paura delle conseguenze sulla loro persona rispetto ad un avvenuto rischio</p>	
	<p>Marta: Allora sono d'accordo, però in fin dei conti se tu ci pensi secondo me è tutta la dinamica che c'è dietro, perché veniamo accusati. E quindi c'è, dopo siamo a rischio noi perché se rimango senza lavoro.</p> <p>Marta: No niente, che appoggiavo discorso che faceva Giorgia, noi abbiamo più paura della responsabilità rispetto che del rischio stesso.</p>	<p>Evidenza come gli operatori abbiano paura delle conseguenze, e quindi più della responsabilità che del rischio per la persona, a causa di una dinamica accusatrice.</p>	
	<p>Giulia: Eh nel senso che sei da solo tu in quel momento lì rappresenti tutto, ce se devi un intervento OSA, a parte che sei l'unica persona in struttura, c'è non che mi prendo i rischi, forse non l'ho detta bene perché l'équipe non è presente quindi non è che io mi prendo i rischi degli altri, c'è ognuno, adesso tutti fanno le notti quindi ognuno...</p>	<p>Dopo richiesta di chiarimento dall'animatore del FG viene chiarita l'espressione "... quindi ti prendi il rischio di tutta l'équipe", intendendo che si prende le responsabilità delle varie figure e ruoli attivi all'interno della casa.</p>	

	<p>Giulia: È responsabile in quel momento, quindi non è che non ci siete voi; quindi, vuol dire che i vostri rischi me gli piglio io, no c'è sono lì io, chiaramente è una mia responsabilità. Nel senso intendevo che sei in quel momento, se devi intervenire come OSA sei OSA, se devi intervenire come Educatore perché l'I. vede i serpenti diventi Educatore, eh... se devi andare di sotto a svuotare una lavatrice e mettere nell'asciugatrice diventi governante. Sei anche il responsabile della sicurezza, se scatta l'allarme antiincendio diventi il... responsabile della sicurezza in quel momento perché devi andare a capire se c'è un incendio d'avvero, devi andare a spegnere l'allarme, devi contattare i pompieri, in questo senso, c'è ... diventi il fulcro in quel momento.</p>		
	<p>Marta: Però vedi qual è la differ... c'è nel senso. ... A me non è mai successo, però mi è capitato di trovare degli errori nella preparazione dei farmaci; quindi, mi è arrivato questo pacchetto sbagliato. Però io mi assumo il rischio di somministrare anche farmaci, che io non so cosa sono e non so cosa fanno, perché io so cosa fanno le benzodiazepine, però nel momento in cui tu mi dai una <i>dosette</i> con dento, non sto scherzando, 11 pastiglie in un unico scomparto,</p>	<p>Viene espresso come la questione di assumersi le responsabilità di altre figure e ruoli c'è anche durante il giorno. Facendo l'esempio delle pastiglie sbagliate e del fatto di non essere un'infermiera psichiatrica evidenzia come si assume il rischio e la responsabilità di risolvere questo errore avendo alle spalle un protocollo da seguire. Protocollo che indicando cosa fare permette di gestire in maniera diversa lo stress causato.</p>	

	<p>tutte bianche, tutte rotonde, di dimensioni diverse: "Cosa sto dando?". Però mi assumo questo rischio, avendo alle spalle un protocollo da seguire, qualora ci sia un errore io mi assumo la responsabilità di risolverlo. C'è allora è lì che gestisco anche in modo diverso lo stress che mi causo perché so cosa devo fare.</p>		
	<p>Marta: Sì e sempre lì, hai una valutazione di pro e di contro, valuti i rischi e scegli quali assumere o quali dare gli spazi affinché se lo assuma lui. Io posso dire: "Okay, secondo me non è tanto indicato perché tu i mezzi di trasporto non lo sai prendere" "E però io ci voglio andare" "Te lo assumi tu?" "Ma io sono disposta ad assumermi il fatto che tu te lo assuma? Quando in ultima istanza la responsabilità è mia.</p>	<p>Viene evidenziato come si tratti di decidere quali rischi ci assumiamo in quanto operatore, nonché quello di permettere all'utente di assumersi dei rischi.</p>	
	<p>Sara: Ora è vero noi qui abbiamo delle persone che non hanno questo discernimento, che non possono decidere loro ed è vero che eticamente c'è questa protezione dobbiamo decidere per loro. Però è vero che eticamente anche un po' una cosa i tutta potenza; quindi, dobbiamo trovare il giusto incrocio ed è questo il rischio, è questo il più difficile; trovare il giusto incrocio...</p>	<p>Viene espresso il fatto che le persone con cui lavorano non hanno questa capacità di decidere e il dovere etico della protezione che ci obbliga in alcuni casi a decidere per loro.</p>	<p>Viene evidenziato il dovere etico della protezione, ma anche la questione etica della tutta potenza e della necessità di un equilibrio tra la protezione e la conseguente necessità di equilibrio tra la protezione e la libertà della persona.</p> <p>Le decisioni fatte per gli utenti sono e vanno ponderate in base alla valutazione dei rischi. Vanno valutati rischi che si ha intenzione di assumere e quali permettere all'utente di</p>
	<p>Marta: Ce di nuovo, poi c'è tutto un lavoro di</p>	<p>Evidenzia la questione delle frustrazioni e del</p>	



	<p>gestione delle frustrazioni; quindi, mi dico perché devo andarti per forza a crearti una frustrazione quando posso direttamente non crearla.</p> <p>Marta: Ce, trovo futile far stare male una persona per poi dire "io so gestire la sua frustrazione 'Bravo, complimenti, ma'..."</p>	<p>derivante malessere ed il fatto che questo sia evitabile e sia auspicabile evitarlo.</p>	<p>assumersi. Indirettamente si possono individuare una serie di elementi che fanno riferimento al dovere di tutela rispetto al considerare la gravità delle possibili conseguenze, alla possibilità e all'auspicabilità di evitare frustrazioni e ad una serie di esempi riguardanti l'evitamento di una conseguenza negativa.</p> <p>La possibile presenza di un'ideologia salvatrice.</p>
	<p>Marta: Quindi secondo me ... non sono così del tutto d'accordo con quello che dici tu, perché comunque è vero che si prendono delle decisioni. È vero si prendono delle decisioni emh però è un discorso troppo alto, troppo ampio, ci sono tutte una serie di motivazioni ... è vero che magari arrivando così dall'esterno e dici "ma perché non lo può fare?" "È stato deciso così" non è una risposta che approvo, "non può fare così perché c'è un discorso di soldi, c'è un discorso di salute ... c'è si sono valutati dei rischi prima di arrivare a questa decisione. E la decisione che io prendo per un'altra persona è comunque ponderata sulla valutazione del rischio.</p>	<p>Esplicitazione di come non sia completamente in accordo rispetto al fatto che gli operatori decidono troppo per gli utenti. Se è vero che ci sono delle decisioni fatte per altre persone questa è ponderata in base alla valutazione dei rischi, non sono però da accettare decisioni non motivate.</p>	
	<p>Giorgia: Però nel senso poi si può prevenire i rischi maggiori, c'è alla fine il rischio maggiore è la morte ... o che viene giù lo stabile...</p>	<p>La questione è evitare i rischi considerati maggiori.</p>	
	<p>Marta: Sì e sempre lì, hai una valutazione di pro e di contro, valuti i rischi e scegli quali assumere o quali dare gli spazi affinché se lo</p>	<p>Viene evidenziato come si tratti di decidere quali rischi ci assumiamo in quanto operatore, nonché quello di permettere all'utente di</p>	

	<p>assuma lui. lo posso dire: "Okay, secondo me non è tanto indicato perché tu i mezzi di trasporto non lo sai prendere" "E però io ci voglio andare" "Te lo assumi tu?" "Ma io sono disposta ad assumermi il fatto che tu te lo assuma? Quando in ultima istanza la responsabilità è mia.</p>	<p>assumersi dei rischi.</p>	
	<p>Sara: un po' questa potenza del dio della Suor Teresa che deve salvare che deve portare a buon termine ...</p>	<p>Viene espressa la presenza di una potenza salvatrice che l'operatore sociale svolgerebbe.</p>	
<p>I timori per il sé emergenti dalle discussioni</p>	<p>Marta: Questo ci sta però anche in base alla valutazione che noi facciamo, nel senso che fai la valutazione anzitutto ti chiedi che cosa è un rischio e valuti quanto effettivamente la persona è a rischio e poi però te lo devi assumere. C'è nel senso ad una certa lo assumi, cerchi di gestirlo quanto vuoi ... c'è adesso facevi l'esempio della persona con la luce accesa che ha le visioni di notte di serpenti, cos ... .. le possono venire anche con le luci accese; quindi, alla fine te lo assumi dici "okay, in che modo lo evito?", una può essere questa, però di per sé ...</p>	<p>Viene espresso come ci si muove anche in base alla valutazione che si fa, ovvero alla valutazione di quanto effettivamente la persona sia a rischio, ma ad un certo momento ce lo si deve assumere, prendendotene la responsabilità.</p>	<p>Malgrado la valutazione ponderata ad un certo momento è necessario assumersi il rischio prendendosene le responsabilità.</p> <p>Rispetto ad un esempio di una persona con difficoltà di deambulazione e che la cosa importante se cadesse sarebbe evitare che picchiasse la testa vari operatori denotano come anche se non ci riuscisse e picchiasse la testa e morisse non sarebbe comunque colpa dell'operatrice in questione.</p> <p>Il sentimento di non colpevolezza a livello legale se di notte dovesse succedere qualcosa di negativo.</p> <p>Il trauma a livello emotivo e personale malgrado il sentimento di non colpevolezza.</p> <p>Sentimento di colpa,</p>
	<p>Giorgia: Per me l'importante è che cada, che io riesco a prenderla e non picchi la testa, tutto il resto si mette a post...</p> <p>Marta: "E se non ci riesci?"</p>	<p>Partendo dall'esempio di una persona con difficoltà deambulatorie un'operatrice dice come nel caso in cui cada l'importante, per lei, è che riesca a non farle picchiare la testa. Altre operatrici concludono che anche se non ci</p>	

STUDENTSUPSI

	<p>Giorgia: "E muore"</p> <p>Sara: "E appunto, non è colpa tua."</p> <p>Giorgia: "Eh!"</p> <p>Marta: "E no"</p> <p>Sara: A volte ci puoi mettere tutta la buona volontà ...</p>	<p>riuscisse e morisse non sarebbe comunque colpa dell'operatrice in questione.</p>	<p>malgrado questa non sussista.</p> <p>Paura delle conseguenze per il sé in caso di avvenuti rischi.</p> <p>Di essere ritenuti responsabili ed essere accusati.</p>
	<p>Giulia: Le risorse, sono successe cose particolari, le risorse le trovo; quindi, agivo e in qualche modo non è mai successo niente, non è morto nessuno. Ma se doveva succedere qualcosa di brutto, più che altro la mia coscienza, il fatto che se non so l'I. (una residente) si butta giù dalla finestra e io non me ne accorgo o comunque non posso fare niente, non mi ritengo responsabile ovviamente, però so che ha livello mio personale probabilmente vivrei un trauma, perché so che c'ero io in quel momento, so che non potevo fare niente, ma non mi sento responsabile a livello legale o a livello... questo no. Però a livello personale magari si e pensi "oddio avrei potuto fare così", perché comunque ci tieni alle persone che ci sono qua dentro.</p>	<p>Esprime come non si sentirebbe responsabile a livello legale se succedesse qualcosa di negativo durante una notte poiché è l'unica persona in struttura, ma vivrebbe comunque un trauma a livello emotivo e personale tenendoci alle persone.</p>	<p>Viene fatto l'esempio della perdita di lavoro.</p> <p>La cultura dell'errore e la ricerca del colpevole.</p> <p>Emerge un certo bisogno di controllo degli operatori (II) che viene collegato al timore di essere accusati e che va a limitare la libertà e l'esperienza delle persone.</p> <p>Viene evidenziato un limite dove è necessario andare oltre la paranoia del controllo e anche allontanarsi da alcune direttive o regole per dare valore al nostro lavoro poiché la libertà dell'altro assume importanza.</p> <p>Una struttura che sostiene e difende i propri operatori, evidenziando la fiducia nel loro buon operato e la natura di fatalità del rischio avvenuto può permettere di mediare i timori per il proprio sé.</p>
	<p>Sara: Allora l'intenzione c'è, poi non sono nell'onnipotenza, nella tutta potenza di evitarlo, non sono dio e non sono Madre Teresa, l'importante è che la mia riflessione, la mia pratica, il mio atto</p>	<p>Rispondendo alla sollecitazione se l'uso delle chiavi di lettura possa essere un modo per evitare i rischi viene risposto che l'intenzione c'è. C'è l'intenzione ma non si è nella posizione di poter evitare tutto e,</p>	<p>Viene evidenziata anche l'importanza dell'équipe, considerata precedente a quella del direttore, nel</p>

	<p>educativo è l'intenzione. Deve essere portata da un'intenzione che abbia un senso, per quella persona, in quel momento lì, poi non posso evitare tutto, è impossibile. Non posso evitare una persona che si suicida, non posso evitare una F. che cade mentre la sto vestendo perché io come te (riferimento a Marco) non sono osa, non so neanche ... mi so vestire io a malapena, quindi figurati una persona, però l'intenzione ce l'ha metto tutta, però se poi mi scivola non posso evitare e non dovrei neanche sentirmi colpevole se mi succede. Invece so che ci sarà questo stato d'animo.</p>	<p>malgrado il sentimento sarà quello, non bisognerebbe neanche sentirsi in colpa per un avvenuto rischio (Es. Una persona che cade)</p>	<p>permettere di assumere rischi grazie a fiducia, coesione e solidarietà.</p> <p>L'équipe può permettere o meno un'assunzione di rischio e rendere le situazioni che hanno avuto delle conseguenze inaspettate e considerate negative educative evitando di bloccarle e limitarle perché creano timore.</p> <p>Malgrado la paura che le cose non riescono sempre è necessario uscire dai binari e lasciarsi sorprendere.</p>
	<p>Marta: Sai che stavo pensando la stessa cosa, perché noi abbiamo paura più di quello che succede dopo, c'è nel senso come stavamo dicendo adesso: "E F., e F.", però mentre sei qua dici "E F. cade, F. cade", però abbiamo paura di più "E L. (sorella) mi chiama perché... poi, e poi le rimane il livido chissà cosa pensa il mio collega di me che è colpa mia (con maggiore enfasi) se io l'ho fatta cadere, c'è.</p>	<p>Viene espressa che gli operatori hanno paura delle conseguenze sulla loro persona rispetto ad un avvenuto rischio.</p>	
	<p>Marta: Allora sono d'accordo, però in fin dei conti se tu ci pensi secondo me è tutta la dinamica che c'è dietro, perché veniamo accusati. E quindi c'è, dopo siamo a rischio noi perché se rimango senza lavoro.</p>	<p>Evidenzia come gli operatori abbiano paura delle conseguenze, e quindi più della responsabilità che del rischio per la persona, a causa di una dinamica accusatrice.</p> <p>Viene fatto riferimento</p>	

	<p>Marta: No niente, che appoggiavo discorso che faceva Giorgia, noi abbiamo più paura della responsabilità rispetto che del rischio stesso.</p>	<p>alla perdita di lavoro come possibile conseguenza.</p>	
	<p>Luca. Io credo che uno dei rischi più grandi all'interno Casa Nicolao è quello di alimentare la cultura dell'errore trasformando l'istituto nella nuova Salem.</p> <p>Luca: Ehm ... cacciare la strega quindi andare a vedere un po' di chi è la colpa, che è una mentalità che sta un po' trasformando, però...</p> <p>Luca: Ma qui come in altri posti, è un pensiero molto generale il mio e si tende di più a vedere l'errore che fa la persona</p>	<p>Esprime un suo timore, che poi generalizza anche fuori da Casa San Nicolao, rispetto alla creazione di una cultura dell'errore e della ricerca del colpevole.</p>	
	<p>Giorgia. O il nostro bisogno di controllo.</p>	<p>Aggiunge il bisogno di controllo alla riflessione.</p>	
	<p>Giulia: Il bisogno di controllare di dire "oddio succede qualcosa è colpa mia "Oddio se succede qualcosa poi vengono tutti addosso a me perché io ho dato l'okay". Però così limiti la sua libertà e la sua esperienza e quindi, non sono in prigione, sono tutti d'accordo esce, se ci chiama bene se non ci chiama... come dice lei...</p>	<p>Conferma l'idea del bisogno di controllo collegandola alla possibilità di essere accusati evidenziando come si finisca per limitare la libertà e l'esperienza.</p>	
	<p>Marco: E chiaro che siamo professionisti, però quando tu parli ad esempio di controllo... ce sta paranoia del controllo, io controllo ... ce poi devi renderti conto che c'è un limite oltre il quale</p>	<p>Evidenzia come malgrado la paranoia del controllo ci sia un limite dove devi renderti conto che la libertà dell'altro è più importante e diventa necessario prendersi un rischio, anche</p>	

	<p>giustamente la libertà dell'altro trascende quello che è il... il... e allora è giusto prendersi un rischio Perché se no il nostro mestiere non vale niente, se no siamo soltanto dei burattini che agiscono. Se si è sempre in base ai protocolli, in base alle regole e "mi spiace, ma mi hanno detto di no". A volte pur rischiando di sbagliare secondo me, come, come fai con i figli dall'altro, devi dare fiducia perché se non dai fiducia non c'è neanche evoluzione, no giusto?</p>	<p>allontanandosi da alcune direttive e regole, dando così valore al proprio mestiere.</p>	
	<p>Marco: C'è se tu sai che hai una struttura che non so ti sostiene in qualche modo e che è disposta a metterci la faccia per te è una cosa, se invece tu ti ritrovi a galleggiare in una specie di limbo dove fai fatica, dove non hai delle certezze e questo cambia, cambia le carte in tavola.</p> <p>Marco: Mi aspetto che il direttore mi difenda con la famiglia, nel senso ... c'è ... lui è il direttore e dice no "no, la mia gente lavora bene se è caduta è una fatalità e non è una colpa della persona", c'è se tu hai quella certezza lì lavori meglio, sai che tu cerchi di dare il meglio di te stesso e sai che... che la struttura che sia chi... per esso in qualche modo non ti copre, ma ha fiducia in te, da... ecco in quel senso lì.</p>	<p>La presenza di una struttura, anche tramite il direttore, che ti sostiene e ti difende può permettere mediare l'ansia e la paura per le conseguenze negative per il proprio sé al quale si potrebbe incorrere.</p> <p>In particolare trasmettendo una certa fiducia nell'operato dei vari operatori ed evidenziando la fatalità del rischio avvenuto.</p>	
	<p>Sara: C'è io penso che prima del direttore deve</p>	<p>Viene evidenziato come prima del direttore deve</p>	

	<p>essere la tua équipe, il tuo team, la tua squadra e questa ci deve essere una fiducia, una solidarietà, una coesione (Luca: certo sì) se non c'è quella nell'équipe tu non vai avanti perché il lavoro di educatore provi, provi sempre, il rischio c'è in tutto.</p>	<p>anche essere l'équipe ad avere fiducia, coesione e solidarietà perché provando sempre il rischio c'è in tutto.</p>	
	<p>Sara: Ah li dipende dall'équipe che hai, perché noi avevamo preso un rischio, io e una collega, abbiamo fatto qualcosa, la persona ha reagito in un altro modo e ha spaventato l'équipe, adesso non si fa più e la persona non ha più questo piacere. Parlo A. (Residente con problematiche legate all'accumulazione). Non dico che abbiamo fatto il giusto ma quando l'abbiam portata all'ecocentro questa persona, il giorno in cui ha portato un ferro in camera sua "Basta!". Bisogna smetterla, invece di prendere questo a educativo a dire "Okay" ... no so c'era del lavoro da fare, ma appena c'è qualcosa che va storto, storto tra virgolette, non come voliamo noi, perché noi cosa avremmo voluto, che, noi dico noi io no, che A. vada li all'ecocentro e si comporta come una persona come me. Ma lui è un diogeno è normale.</p>	<p>Evidenzia l'importanza dell'équipe nel permettere agli operatori di prendere o meno un rischio e permettere di rendere educativo le situazioni che non si sono svolte secondo l'aspettativa piuttosto che limitarle in toto perché creano timore.</p>	

	<p>Sara: ...a volte bisogna uscire dai binari per poi rientrarvi di nuovo e tutto ri... viene in ordine e diversamente, a volte bisogna uscire da questi binari, devo trovare un altro linguaggio e bisogna andare anche nel paradosso, ma è vero che abbiamo paura che le cose non riescono sempre. Io prend... ho sempre preso questo esempio del vino eh, in Francia hai dell'uva e non sai mai come ti esce il vino, negli stati uniti "vogliamo questo vino così, facciamo di tutto per arrivarci qua". No lasciamoci sorprendere.</p>	<p>Esprime che sia necessario a volte uscire dai binari per poi rientrarvi, trovare un altro linguaggio e andare nel paradosso seppure abbiamo paura che le cose non riescono sempre ed è quindi necessario lasciarci sorprendere.</p>	
L'importanza di eventuali direttive	<p>Marco: ... uno chiaramente si il rischio fisico che tu devi sempre avere ... sempre paura che quello uscito poteva uscire, devo seguirlo, devo controllarlo eccetera eccetera.</p>	<p>La presenza di rischi fisici viene collegata al fatto di aver sempre paura di star seguendo il regolamento e le varie indicazioni.</p>	<p>Il timore di star seguendo il regolamento e l'indicazione, in particolare rispetto alla gestione dei rischi fisici.</p> <p>Alcune "cose" disturbano gli operatori poiché non sono nella regola.</p> <p>La presenza di un protocollo può permettere di gestire la situazione per cui è stato elaborato assumendosi il rischio annesso e permettendo di gestire diversamente lo stress causato grazie alle</p>
	<p>Sara: C'è disturba più a me che, perché non è nella regola ...</p>	<p>Esplicitazione del fatto che alcune cose disturbano perché non sono nella regola.</p>	
	<p>Marta: Però vedi qual è la differ... c'è nel senso. ... A me non è mai successo, però mi è capitato di trovare degli errori nella preparazione dei farmaci; quindi, mi è arrivato questo pacchetto sbagliato. Però io mi assumo il rischio di somministrare anche farmaci, che io</p>	<p>Viene espresso come la questione di assumersi le responsabilità di altre figure e ruoli c'è anche durante il giorno. Facendo l'esempio delle pastiglie sbagliate e del fatto di non essere un'infermiera psichiatrica evidenzia come si assume il rischio e la</p>	



	<p>non so cosa sono e non so cosa fanno, perché io so cosa fanno le benzodiazepine, però nel momento in cui tu mi dai una <i>dosette</i> con dento, non sto scherzando, 11 pastiglie in un unico scomparto, tutte bianche, tutte rotonde, di dimensioni diverse: "Cosa sto dando?". Però mi assumo questo rischio, avendo alle spalle un protocollo da seguire, qualora c'è un errore io mi assumo la responsabilità di risolverlo. C'è allora è lì che gestisco anche in modo diverso lo stress che mi causo perché so cosa devo fare.</p>	<p>responsabilità di risolvere questo errore avendo alle spalle un protocollo da seguire. Protocollo che indicando cosa fare permette di gestire in maniera diversa lo stress causato.</p>	<p>indicazioni di come procedere.</p> <p>Il protocollo come strumento fornito dalle istituzioni per gestire determinati rischi. Viene sottolineato dalla stessa operatrice come malgrado i protocolli, quando succede qualcosa di negativo, anche se si è seguito il protocollo, sia necessario cercare di evitare questa conseguenza in futuro.</p> <p>Una serie di procedure, quali l'analisi, la prevenzione ed il calcolo del rischio reale e residuo vengono lette come strumento da una cultura occidentale che non ritiene più possibile il rischio (l'incidente).</p>
	<p>Marta: C'è un protocollo da seguire, quindi come dici tu, c'è un'istituzione dietro che ti dà uno strumento, poi adesso sinceramente nel momento in cui io identifico il rischio, lo valuto, me lo assumo, seguo il protocollo, vedo che cosa devo fare, devo anche capire che non è più una responsabilità mia.</p>	<p>Il protocollo come strumento fornito agli operatori e permette di toglierne la responsabilità.</p>	<p>Viene evidenziato un limite dove è necessario andare oltre la paranoia del controllo e anche allontanarsi da alcune direttive o regole per dare valore al nostro lavoro poiché la libertà dell'altro assume importanza.</p>
	<p>Marta: No però ... si appunto però quello che... c'è se io seguo tutto il protocollo e quant'altro non è che me ne lavo le mani, c'è è vero io ho fatto tutto quello che dovevo fare, la prossima volta cerco di fare in modo che non cada.</p>	<p>Viene espresso come anche quando segui tutto il protocollo non è che te ne lavi le mani, ma se succede qualcosa di negativo cerchi di fare in modo non accada più la prossima volta.</p>	<p>Andare il nostro bisogno di controllo per poter permettere lo sviluppo alla persona.</p>
	<p>Marco: Parto dal presupposto che tu sei già responsabilizzato e se dovesse capitare una cosa del genere sia non è che "Tac, faccio cadere la F. e</p>	<p>Emerge una specie di responsabilizzazione "già presente" e come ci si preoccuperebbe delle conseguenze negative, malgrado si siano seguiti i protocolli.</p>	

	chissene frega a vita		
	<p>Giorgia: ... dopo io personalmente, non professionalmente, ma personalmente, penso che la società occidentale abbia un problema serio col concetto d'incidente. Perché sembra che l'incidente non possa più capitare, bisogna avere o ... deve essere colpa di qualcuno non è che capita e basta. Quindi devi analizzare, prevenire, rischio reale, rischio residuo, però alla fine "Shit happens".</p>	<p>Evidenzia anche che personalmente a suo parere l'occidente ha un problema con il concetto d'incidente che sembrerebbe non poter più capitare. Nascono così pratiche atte all'analizzare, prevenire calcolare il rischio reale, quello residuo, ma alla fine l'incidente capita.</p>	
	<p>Marco. È chiaro che siamo professionisti, però quando tu parli ad esempio di controllo... ce... sta paranoia del controllo, io controllo ... ce poi devi renderti conto che c'è un limite oltre il quale giustamente la libertà dell'altro trascende quello che è il... il... e allora è giusto prendersi un rischio Perché se no il nostro mestiere non vale niente, se no siamo soltanto dei burattini che agiscono. Se si è sempre in base ai protocolli, in base alle regole e "mi spiace, ma mi hanno detto di no". A volte pur rischiando di sbagliare secondo me, come, come fai con i figli dall'altro, devi dare fiducia perché se non dai fiducia non c'è neanche evoluzione, no giusto?</p>	<p>Evidenzia come malgrado la paranoia del controllo ci sia un limite dove devi renderti conto che la libertà dell'altro è più importante e diventa necessario prendersi un rischio, anche allontanandosi da alcune direttive e regole, dando così valore al proprio mestiere.</p>	
	<p>Luca: Ma qui dipende... ha una curatela generale, o una curatela amministrativa</p> <p>Luca: Il curatore si è</p>	<p>Come primo elemento emerge la questione della curatela.</p>	<p>Nel confrontarsi al caso pratico il primo elemento che emerge è la questione della curatela e successivamente a</p>

	<p>detto d'accordo a questa pro...</p> <p>Luca: ...noi facciamo capo alla curatela generale.</p>		<p>possibili pareri da parte di un medico psichiatra.</p> <p>Rispetto alla curatela viene successivamente come sia necessario sottostarvi essendo generale.</p> <p>Viene risposto che comunque solitamente prima si parla con la persona e poi si allarga alla rete.</p>
	<p>Marta: Lo psichiatra si è detto d'accordo?</p>	<p>Viene fatto riferimento allo psichiatra e al suo parere per la proposta.</p>	
	<p>Luca: No però ... avendo una curatela generale, noi dobbiamo sottostare ad una curatela generale.</p>	<p>Viene evidenziato come si debba sottostare alla curatela generale.</p>	
	<p>Sara: Sì, ma prima discuti con lui e poi fai un reso conto, come fai. (Luca: Sì) È così che fai, dai, ma vai per paletti. È come se una persona mi dice vuole andare ad abitare da sola non gli dico "Okay, fra tre mesi cerco una casa, tieni le chiavi e vai", no prima sei qua, poi la struttura semi libera, poi la struttura tre quarti libera, poi protetta e poi ... ce andiamo a paletti.</p>	<p>Viene evidenziato come comunque prima discuti con lui e poi allarghi alla rete procedendo sempre per tappe progressive.</p>	
Altri elementi d'influenza non ancora emersi	<p>Sara: Ma il problema che misuriamo troppo, vogliamo un mondo ascetico senza virus e senza rischi; quindi, non vogliamo prendere il rischio e non prendendo il rischio cosa facciamo, mettiamo dei vietati, delle cose interdette, dei vietati, dei paletti, delle regole, così la persona ha poco spazio lì dentro, ma la regola deve essere larga se la persona si vuole muovere, vuole prendere spazio.</p>	<p>Viene espresso il fatto che si vuole un mondo senza rischi e quindi non se ne vogliono prendere, mettendo così divieti, paletti e regole che danno poco spazio e che limitano le possibilità della persona.</p>	<p>Il desiderio di un mondo senza rischi (III) per il quale si mette una serie di divieti, paletti e regole. L'impressione che in occidente l'incidente non possa più capitare. Questo ha generato un sistema atto ad analizzare, prevenire, calcolare il rischio reale e quello residuo.</p> <p>Il confronto e la riflessione tra colleghi. Necessità ribadita anche rispetto al caso pratico. L'assenza di parametri che determinano il giusto o il sbagliato e perciò la necessità di conoscere la situazione, discutere e</p>
	<p>Giorgia: Dopo io personalmente, non professionalmente, ma personalmente, penso che la società occidentale abbia un problema serio col concetto d'incidente.</p>	<p>Evidenzia che personalmente a suo parere l'occidente ha un problema con il concetto d'incidente che sembrerebbe non poter più capitare. Nascono così pratiche</p>	

	<p>Perché sembra che l'incidente non possa più capitare, bisogna avere o ... deve essere colpa di qualcuno non è che capita e basta. Quindi devi analizzare, prevenire, rischio reale, rischio residuo, però alla fine "Shit happens"</p>	<p>atte all'analizzare, prevenire calcolare il rischio reale, quello residuo, ma alla fine l'incidente capita.</p>	<p>ragionare collettivamente.</p> <p>La necessità di fare qualcosa rispetto alle situazioni in cui si rivela un rischio.</p>
	<p>Luca: ...il mondo occidentale, rischio nel mondo occidentale.</p> <p>Sara: Non li vogliamo, non vogliamo il rischio, vogliamo il rischio zero.</p> <p>Marco: "Società anestetizzata"</p> <p>Sara: "Sì, Sì"</p> <p>Giorgia: Il mio migliore amico, ***, viaggia spesso come me in Asia. Ad un certo punto una delle prime volte che andava era ehm... credo in Cambogia e passa via sto bambinetto alto così (indicando poca altezza con le braccia) con un machete grosso così (indica una larghezza con le mani). Figurati il bravo operatore sociale occidentale, ce... c'è stato uno scoppio di risa di tutto il villaggio, praticamente a dire ma che cosa fai cosa che ci è nato con il machete in mano, cosa vuoi che gli succeda. Però per noi minorenni arma "nooo!!". Ma questo va nella foresta a deforestare cosa deve usare? Il coltellino svizzero?</p>	<p>Alcuni operatori riprendono quanto espresso precedentemente sul rischio nella società occidentale evidenziando come si cerchi di puntare ad una società senza rischi.</p>	<p>Queste decisisi sovente avvengono in situazione di emergenza.</p> <p>Il fatto di essere più o meno all'interno di un intervento pianificato e programmato.</p> <p>Le etichette che vengono adoperate dagli operatori.</p> <p>Viene preferito, da un'operatrice, il termine "chiavi di lettura".</p> <p>Dalla prima operatrice viene proposta la metafora dei cartelli stradali.</p> <p>Forte riferimento rispetto alla paura di possibili perdite di risultati o regressioni.</p> <p>L'attitudine al rischio dei vari operatori e l'esistenza di varie modalità di porsi all'interno di un'équipe.</p> <p>La presenza di strumenti che permettono di gestire i possibili problemi emergenti dal rischio.</p>
	<p>Luca: Prima cosa da fare è condivisione in équipe direi...</p>	<p>Alcuni operatori evidenziano la necessità di avere un momento di</p>	<p>Il livello di preoccupazione relativo ai possibili rischi.</p>

	<p>Marco: Parlarne tra di noi</p> <p>Luca: Parlarne tra di noi, facciamo finta di essere nell'équipe.</p>	<p>condivisione in équipe, rispetto al caso pratico.</p>	<p>Il rischio di rinchiudere le persone all'interno di binari predefiniti e limitanti.</p>
	<p>Marco: Non hai spesso i parametri per dire giusto o sbagliato, e soprattutto c'è comunque un ragionamento, c'è un... una messa in rete, una discussione di gruppo, c'è tutte queste cose qua poi ci portano ad avere un ragionamento per quello che facciamo, non lo sappiamo se sarà perfetto, se sarà giusto. Però è vero che devi conoscere secondo me...</p>	<p>Esplicita come non ci siano parametri per dire che qualcosa sia giusto o sbagliato e sia fondamentale la possibilità di mettere in rete, di ragionare e di discutere collettivamente e conoscere.</p>	
	<p>Giulia: Il fatto di essere da sola in istituto di notte comporta il rischio che succede qualcosa, che può essere qualsiasi cosa: dall'incendio, all'utente che non sta bene ... il rischio che può succedere qualcosa anche a me ... la prima reazione sei da solo comunque. Il fatto di essere da sola in istituto di notte comporta il rischio.</p> <p>Giulia: Sì c'è il picchetto, ma se è una cosa immediata tu sei lì e ovviamente devi agire in primis e quindi non ho in quel momento, il supporto, anche emotivo di un'altra persona con cui condividere questa eventuale rischio.</p>	<p>Rimanere da solo comporta un rischio nella propria pratica educativa, anche rivisto nella mancanza di confronto e sostegno emotivo.</p>	
	<p>Marta: C'è... è quella domanda che per finire mi pongo e poi per finire si è lì in tanti, perché sull'emergenza si valuta sempre cosa è più limitante in nome di una protezione, però in fin</p>	<p>Esprime come spesso la gestione del rischio avviene nell'emergenza, anche perché si è poco nell'intervento costruito finendo per valutare cosa è più limitante in</p>	

	dei conti si è sempre lì, quagliamo cosa facciamo? E purtroppo noi agiamo tanto nell'emergenza e poco nell'intervento costruito, siamo interventisti ma non ... in questo modo.	nome di una protezione.	
	Marta. c'è riuscire a dare il giusto nome a tante cose a mio avviso va a togliere tutta una serie di rischi, che invece incorriamo al contrario, se ci rifacciamo a quello che dici tu (Marco), a quello che è la nostra parte emozionale, quindi quello mi sta simpatico lo tratto in un modo, quello mi sta antipatico lo tratto in un altro; se però io riesco a dare la giusta etichetta, che non è solo l'etichetta diagnostica ce tutta una serie di etichette differenti, lo tratterò ce metterò da parte quella che è la mia parte emozionale, che magari se incontrassi una persona fuori, che magari è un deficiente, mi sta proprio sulle palle, invece però uno dice "però no aspetta, sai si comporta così perché c'è tutta una serie di storie, di motivi allora già lo fai in un altro modo, no.	Esprime come dare il giusto nome alle cose possa eliminare molti rischi, permettendoci di mettere da parte la parte più emozionale dando una cornice di senso e delle motivazioni ai vari comportamenti.	
	Marta: Quindi secondo me dovremmo avere degli strumenti differenti e questo è un rischio, non avere degli strumenti ci porta comunque a dare un'etichetta sbagliata e che poi ci porta comunque a fare un patatrac, ad esempio con i dottori e questo comunque va ad	Viene evidenziato come la mancanza di strumenti possa portare a dare a quello che osserviamo delle etichette sbagliate che possono avere effetti dannosi per la persona.	

	intaccare la qualità del lavoro.		
	<p>Sara. Ma forse più che etichette io lo intendo come chiavi di lettura, la chiave di lettura è un indice che mi dà un'indicazione e che mi fa capire quest'indicazione, questa persona e poi aggiungo un po' tutti è vero che io devo capire la persona, però non posso avere una negligenza sulla sua patologia (Marta annuisce).</p> <p>Sara: però da un punto di vista etico e filosofico a me, ma capisco che vuol dire la tua docente, quello che dici te dà fastidio parlare d'etichette... d'intendere, di parlare no perché siamo in democrazia e ognuno deve parlare come vuole, mi dà fastidio la parola etichetta o i cartelli d'indicazione che già dà un'indicazione, invece chiave di lettura già da un'apertura, ma magari a te dà fastidio chiave di lettura perché dici è chiusura, se c'è apertura c'è chiusura". Quindi sono poi delle scelte personali, l'importante è l'intenzione che c'è dietro a queste parole.</p>	<p>Condividendo quando detto rispetto alle etichette le definisce "Chiave di lettura", aggiungendo.</p>	
	<p>Marta: Annuisce, o forse appunto, una mia docente aveva usato una metafora che trovo molto molto bella, non parlava di etichette ma parlava di cartelli stradali, ti danno delle indicazioni.</p>	<p>Viene proposta la metafora dei Cartelli Stradali, poiché questi danno indicazioni.</p>	
	<p>Sara. Ma forse sì, fino a</p>	<p>Risponde che ha volte</p>	

	<p>quando non piangerà più, fino a quando non prenderà fiducia perché sa che tu sei lì nel caso e che non piangerà più. Dico a volte sono dei lavori di... a lungo termine, dobbiamo anche essere capaci di dire il risultato non ce l'ho subito e prima di avere un risultato c'è una piccola regressione che deve essere a lungo termine. Se no non facciamo mai niente, se abbiamo paura, appena c'è un risultato, che abbiamo paura che ci toglie il lavoro o che ci toglie un certo lavoro magari d'igiene ma ce ne un altro relazionale di lui, bisogna anche vedere questo.</p>	<p>si potrebbe pensare di proporre qualcosa attualmente non adatto alla persona finché non diventi adatto a questa e che è necessario puntare a un risultato a lungo termine comprendendo che potrebbe generare anche delle regressioni inizialmente. Quindi per poter fare qualcosa non bisogna avere paura di perdere alcuni risultati ottenuti in precedenza.</p>	
	<p>Marco: Ma io penso che in questa cosa qua giochi tantissimo la caratterialità delle persone, c'è io sono portato abbastanza a rischiare, ce perché voglio vedere cosa succede (Sara annuisce), un altro magari ... però chiaramente prendendomi questo, questo ... onere rischio, effettivamente posso farmi male, come mi è capitato spesso nella vita, questo però non mi ha fatto, stranamente cambiare atteggiamento. Io sono tendenzialmente uno che "Ma si proviamo, ma vediamo come va". Altri invece magari sono un pochettino più controllati, un pochettino più minuziosi e allora magari preferiscono essere un po'... non penso sia giusto o</p>	<p>Fa emergere come elemento di posizionamento centrale il carattere e l'attitudine al rischio e all'incertezza delle persone e come non ci sia un giusto o sbagliato, ma in un gruppo esistono entrambi gli atteggiamenti.</p>	



	<p>sbagliato, penso che però .... Almeno da quello che è la mia esperienza cubi molto la caratterialità, l'attitudine della persona. Come in un gruppo tu hai gli esploratori che vanno a vedere cosa c'è e ci sono quegli altri che stanno bene sotto, anche qua, anche in questo mestiere, ma in tanti altri mestieri, ci sono quelli che osano di più e ci sono quelli che osano, OSA, di meno.</p>		
	<p>Marta: Quindi c'è un rischio, ma il rischio lo vivo io, non soltanto nella mia vita professionale anche nella mia vita personale, quando io guido la macchina io vado incontro a 100 miliardi di rischi. Però me gli assumo avendo alle spalle degli strumenti che mi consentono di risolvere il problema qualora questo rischio diventasse un problema. Perché Fausta può cadere in ogni momento, in ogni situazione, quindi il rischio c'è...</p>	<p>Esprime come il rischio ce lo si assuma avendo alle spalle strumenti che permettono di gestirle il problema che potrebbe generare.</p>	
	<p>Giulia: Ehm ... per me è un po' più difficile perché non sono educatrice, non so... quindi lo prenderei proprio ... però sono d'accordo con quello che dice Giorgia così d'impulso. Ce lo lasci fare, ha lo strumento, se succede qualcosa ha imparato a chiamare l'istituto, non lo fa eh.... Se la rete che si crea, i curatori sono d'accordo che lui faccia questa cosa, quindi potrebbe succedere anche qualcosa di spiacevole a quel punto</p>	<p>Evidenzia come se ha gli strumenti per gestire la serata e vi è una condivisione con la rete rispetto all'accettare anche possibili eventi negativi sia necessario mettere da parte la propria preoccupazione.</p>	

	okay. C'è ...devi mettere un po' da parte la tua preoccupazione, lasciarlo fare...		
	Marco: Una buona parte di mezzi per... per gestirsi. Poi dico, va a Lugano metti che va in paranoia cosa succede? Che si mette da solo a gridare, arriva la Polizia lo prendono lo portano in Clinica e poi tu lo vai a pigliare	Emerge un'apertura verso l'assunzione di rischi data dalla bassa preoccupazione rispetto alle possibili conseguenze negativa.	
	Sara: "Sì, bisogna provare, uscire dai binari se non rinchiudiamo le persone ... sono già rinchiusi da piccole nei binari psichiatrici"	Evidenzia la necessità di uscire dai binari per non correre il rischio di rinchiudere le persone, già rinchiusi da piccole nei binari psichiatrici.	

## Gli elementi presi in considerazione e la partecipazione delle persone

Gli elementi presi in considerazione	Sara: Penso che dobbiamo avere un approccio differenziato piuttosto che uniforme sulla persona, questa regola, questo ragionamento va bene per quella persona, ma non per quella, anche se fisicamente, da un punto di vista medico certe cose non gli fanno del bene.	Si esprime d'accordo con la necessità di valutare la situazione, riflettendo sul fatto che è possibile che una persona faccia qualcosa di "medicalmente" non salutare, ma per lei positivo.	La necessità di una valutazione della situazione. Valutando vantaggi e svantaggi. Un'operatrice s'interroga sull'effettiva presenza del rischio.  La possibilità d'instaurare una riunione di rete (Caso).
	Marta: Sto ragionando, è solo che ... come diciamo la valutazione del rischio deve essere veramente fatta con i piedi di piombo. Nel senso che sono d'accordo nel dire ... c'è adesso giriamo la cosa specchiandola anche su di me ... io non ho nessun tipo di colesterolo, non alcun tipo di diabete, il mio sangue è pulitissimo; quindi, se io mi mangio una tavoletta di cioccolato al massimo il rischio che posso incorrere è	Esprime come la valutazione vada fatta con particolare attenzione, considerando la gravità dei rischi in cui le persone possono in correre, anche data dalla situazione in cui si trovano.	La possibilità di un confronto all'interno dell'équipe (Caso).  La possibilità che qualcosa di considerato negativo in un'area possa rivelarsi positiva in un'altra e/o per la persona.  La gravità dei rischi (I) e la situazione

STUDENTSUPSI	<p>ingrassare. Se la stessa tavoletta di cioccolato se la mangia un'altra persona ci rimane perché è diabetico a manetta... perché ha l'insulina che fa su e giù e tutto quanto.</p>		<p>contingente in cui le persone si trovano.</p> <p>La valutazione dei pro e dei contro.</p> <p>La necessità di assumersi determinati rischi e le conseguenti responsabilità.</p>
	<p>Marta: Questo ci sta però anche in base alla valutazione che noi facciamo, nel senso che fai la valutazione anzitutto ti chiedi che cosa è un rischio e valuti quanto effettivamente la persona è a rischio e poi però te lo devi assumere. C'è nel senso ad una certa lo assumi, cerchi di gestirlo quanto vuoi ... c'è adesso facevi l'esempio della persona con la luce accesa che ha le visioni di notte di serpenti, cos ... .. le possono venire anche con le luci accese; quindi, alla fine te lo assumi dici "okay, in che modo lo evito?", una può essere questa, però di per sé ...</p>	<p>Viene espresso come ci si muove anche in base alla valutazione che si fa, ovvero alla valutazione di quanto effettivamente la persona sia a rischio, ma ad un certo momento ce lo si deve assumere, prendendotene la responsabilità.</p>	<p>I rischi prioritari da evitare, quelli considerati più gravi, maggiori.</p> <p>La necessità di considerare in maniera adeguata eventuali etichette (o chiavi di lettura).</p> <p>Le capacità e competenze della persona (Caso).</p> <p>Le difficoltà della persona e il lavoro fatto in precedenza.</p>
	<p>Marta: Però di fondo, però ce in tutto quello che noi abbiamo detto di fondo c'è sempre l'analisi dei rischi, valuti i pro e valuti i contro.</p>	<p>Evidenzia come di fondo si tratta di mettere sulla bilancia i possibili svantaggi e vantaggi nelle varie possibilità.</p>	<p>Le difficoltà della persona e il lavoro fatto in precedenza.</p> <p>La possibilità di proporre qualcosa non attualmente adatto allo scopo che lo possa diventare. La possibilità che per un risultato a lungo termine si accettino e accolgano delle regressioni iniziali.</p>
	<p>Giorgia: Volevo chiederti una precisazione, tu hai detto che ehm... non gestisce l'imprevisto, perciò, chiama il foyer; quindi, di fatto gestisce l'imprevisto chiamando il foyer e chiedendo aiuto.</p> <p>Giorgia: Quindi si gestisce, chiedendo aiuto.</p> <p>Giorgia: Lui è stato ricoverato perché era in stato confusionale, dopo tre anni quando in stato</p>	<p>Viene evidenziato il fatto che Giovanni sia capace di gestire l'imprevisto e ci si interroga quindi su quale sia il rischio.</p>	<p>L'impossibilità di sapere se una determinata esperienza farà stare male la persona.</p> <p>Viene risposto che comunque c'è un'équipe che conosce da anni la</p>

	confusionale chiama il foyer che lo aiuta. (Rafael annuisce) Okay. Quindi qual è il rischio?		persona. La presenza o meno di uno sviluppo di competenze dalle ultime esperienze simili che hanno avuto un esito negativo.
	Marta: Organizziamo un incontro di rete?  Luca: Ma allora, se è ex-novo questa situazione secondo me la cosa migliore da fare sarebbe quello di fare un incontro di rete a questo punto?	Emerge la possibilità di organizzare un incontro di rete per prendere una decisione rispetto alla richiesta di Giovanni.	Considerare che non sappiamo fino in fondo lo stato d'animo della persona.
	Luca: Prima cosa da fare è condivisione in équipe direi...  Marco: Parlarne tra di noi.  Luca: Parlarne tra di noi, facciamo finta di essere nell'équipe.	Alcuni operatori evidenziano la necessità di avere un momento di condivisione in équipe.	Viene evidenziata la presenza di indicatori che permettono di avvicinarti alla sua comprensione.
	Giorgia: Però nel senso poi si può prevenire i rischi maggiori, c'è alla fine il rischio maggiore è la morte ... o che viene giù lo stabile...	La questione è evitare i rischi considerati maggiori.	Viene risposto che questi indicatori non sono però quantificabili.
	Marco: Convieni più vedere che grado ha di capacità, perché bom di questo si è abbastanza al corrente, no? Ce vivendoci insieme tu sai se Giovanni è in grado di prendere un mezzo pubblico da solo o di gestire certe situazioni, no? Di massima, penso almeno.	Si interroga sul grado di capacità di Giovanni nel prendere mezzi pubblici e gestire determinate situazioni.	L'assenza di una possibilità e un approccio aprioristicamente giusto. La necessità d'interrogarsi rispetto alla priorità riguardo alla situazione. La necessità di trovare un equilibrio tra il desiderio di non perdere dei progressi e la possibilità della persona di trovare maggiore felicità.
	Sara: Prendiamo un esempio pratico: una persona che è qui deve dormire con la luce accesa perché le calma le sue angosce se io gliela spengo la metto in scacco matto e questa persona dopo due tre notti che gli spengo la luce e dorme nel buio, magari anche dopo una notte, può scompensare. Ma se io la tratto "Ah ma fa i capricci, ah qua la luce, qua e là"	Condividendo quando detto rispetto alle etichette le definisce "Chiave di lettura", aggiungendo l'importanza di considerare sia la persona, sia la patologia e le difficoltà annesse per riuscire a intraprendere un	La necessità di motivare la propria proposta in modo che la persona possa scegliere.  Il fatto che la

	<p>non va, non ho capito niente, c'è questo è una persona, non è solo una schizofrenica che ha bisogno della luce, che ha le sue a... però in quel momento li durante la notte, la sua patologia prende il disopra su tutte le altre sue faccette del ... che ha, perché di notte siamo tutti più vulnerabili, e devo rispettare che ha bisogno della luce accesa, fa niente se paghiamo di più di fattura, però per lei è importante.</p> <p>La rispetto nella sua patologia, rispettando la sua patologia rispetto anche la sua persona, non la rispetterei se nel progetto, nel PEI dico "Ah, lei deve andare a dormire senza luce", allora io non ho capito niente, fa parte delle sue angosce, se non è il PSI che gliela toglie con gli psicofarmaci non glieli toglierò certo io con un progetto, siamo chiari e anzi la maltratto, è sempre questo ... mi sono fatta capire?</p>	<p>percorso.</p>	<p>persona non può scegliere.</p> <p>Le capacità e le caratteristiche della ragazza e la sua possibilità nel sostenere Giovanni in momenti più critici.</p> <p>L'immediatezza o meno della domanda. (Caso)</p> <p>Il significato dato dalla persona alla richiesta. (Caso)</p> <p>La possibilità di costruire assieme alla persona un progetto a tappe progressive. (Caso)</p> <p>I protocolli Curatela e pareri di medici psichiatri (Caso pratico).</p>
	<p>Marta. Sì, ma ti do fiducia dopo tre anni che hai acquisito lo strumento di chiamarmi.</p>	<p>Evidenzia l'importanza delle competenze attualmente possedute dalla persona "ti do fiducia dopo tre anni che hai acquisito lo strumento di chiamarmi".</p>	
	<p>Marta: Però in fin dei conti di base c'è sempre quello: è capace a prendere i mezzi, sa a che ora... sa leggere l'orologio per capire a che ora deve prendere i mezzi o ce... non so ... a mio avviso.</p>	<p>Viene evidenziata la necessità di valutare quello che la persona sa fare.</p>	
	<p>Sara. dipende</p>	<p>Viene evidenziato</p>	

	<p>dall'autonomia, dipende dalla relazione che hai, dipende cos'è questo concerto, bisogna analizzare tante cose, non puoi dare una risposta (schiocco di dita), non c'è una...</p>	<p>come sia necessario considerare l'autonomia, la relazione con le persone, la natura del concerto e quindi non è possibile dare una risposta immediata.</p>	
	<p>Marta: Sì però aspetta perché è un altro discorso questo, perché in quella situazione li era già stato fatto un lavoro di anni, anni, anni e anni. Ce, in fin dei conti non è che dici "Va beh era la prima volta, va beh", come dice lui (Marco) ce se io so che lui esce, ce appena mette fuori il piede dalla porta inizia a piangere forse non ce lo mando.</p>	<p>Fa emergere l'importanza del lavoro fatto in precedenza e della conoscenza della persona e delle sue difficoltà.</p>	
	<p>Sara: Ma forse sì, fino a quando non piangerà più, fino a quando non prenderà fiducia perché sa che tu sei lì nel caso e che non piangerà più. Dico a volte sono dei lavori di... a lungo termine, dobbiamo anche essere capaci di dire il risultato non ce l'ho subito e prima di avere un risultato c'è una piccola regressione che deve essere a lungo termine. Se no non facciamo mai niente, se abbiamo paura, appena c'è un risultato, che abbiamo paura che ci toglie il lavoro o che ci toglie un certo lavoro magari d'igiene ma ce né un altro relazionale di lui, bisogna anche vedere questo.</p>	<p>Risponde che ha volte si potrebbe pensare di proporre qualcosa attualmente non adatto alla persona finché non diventi adatto a questa e che è necessario puntare a un risultato a lungo termine comprendendo che potrebbe generare anche delle regressioni inizialmente. Quindi per poter fare qualcosa non bisogna avere paura di perdere alcuni risultati ottenuti in precedenza.</p>	
	<p>Marco: Tu come fai a sapere che starà male, c'è io posso dirti "Se non provo questa persona potrebbe stare meglio, ma</p>	<p>S"interroga sul fatto che se non ci provi non potrai sapere se starà e che potresti</p>	

	<p>se io non provo non lo saprò mai e magari (Marta s'intromette) la relego in un ambito, c'è continuo a fargli fare cucito quando magari gli piacerebbe usare un pennello e pittura la parete.</p>	<p>impedirgli di trovare delle attività o delle situazioni dove trova maggiore piacere.</p>	
	<p>Sara: No, no ma ... non sono d'accordo a volte bisogna uscire dai binari per poi rientrarvi di nuovo e tutto ri... viene in ordine e diversamente, a volte bisogna uscire da questi binari, devo trovare un altro linguaggio e bisogna andare anche nel paradosso, ma è vero che abbiamo paura che le cose non riescono sempre. Io prend... ho sempre preso questo esempio del vino eh, in Francia hai dell'uva e non sai mai come ti esce il vino, negli stati uniti "vogliamo questo vino così, facciamo di tutto per arrivarci qua". No lasciamoci (Con voce calma) sorprendere.</p>	<p>Esprime disaccordo rispetto all'idea di non provare poiché in passato non ha funzionato.</p> <p>Esprime che sia necessario a volte uscire dai binari per poi rientrarvi, trovare un altro linguaggio e andare nel paradosso seppure abbiamo paura che le cose non riescono sempre ed è quindi necessario lasciarci sorprendere.</p>	
	<p>Giorgia: Il fatto di non farlo perché ha sempre fallito non è il discorso in questo momento, è che dall'ultimo fallimento ad adesso non c'è stato uno sviluppo di competenze. Ce, è poi la definizione del folle, continuare a fare le stesse cose aspettandosi un risultato diverso. Se così lo fai 10 volte e non funziona, prova a fare uno, come dicevi te prima, fai uno step intermedio per sviluppare quelle che ti permettono di arrivare di arrivare l'ha, cos'è che mi manca per arrivare la, perché se in vent'anni non ha funzionato. (Non si comprende) così</p>	<p>Fa emergere come la questione è il mancato sviluppo di competenze tra i tentativi e le esperienze passate considerate negative e l'esperienza attuale e quindi la necessità di uno step intermedio.</p>	

	<p>domani riesci.</p> <p>Giorgia: possiamo costru... provare alternative, provare step by step, possiamo fare esperienze.</p>		
	<p>Luca: E quando noi diciamo, ad esempio, che una persona è felice allora si fa questa cosa, ma qui credo che stiamo facendo un po' l'errore di quantificare la mente umana, quando è una cosa che non si può. Noi possiamo entrare e siamo già entrati in quella persona per capire che veramente è felice, da cosa possiamo capire che la persona è felice?</p>	<p>Evidenzia come sia importante considerare che non sappiamo fino in fondo lo stato d'animo della persona.</p>	
	<p>Sara: Era meno "orso", era più contento, non barbotava, no sono degli elementi, hai delle chiavi di lettura.</p> <p>Sara: Era contento, ti chiedeva lui di andare, di uscire quando una persona non vuole mai uscire.</p>	<p>Risponde che comunque ci sono degli indicatori percepibili, delle chiavi di lettura, che ti permettono di comprendere lo stato d'animo.</p>	
	<p>Luca: Chiavi di lettura, ma non quantificabili.</p>	<p>Chiavi che considera non quantificabili.</p>	
	<p>Giorgia: Perché state vendendo una verità che sono giuste tutte e due, secondo me. È una questione di "qual è la mia priorità?", io vedo più quello lì, io vedo più quell'altro, ma sono due letture diverse, l'obiettivo è sempre lo stesso.</p>	<p>Evidenzia come entrambi le opinioni possano essere giuste e sia necessario interrogarsi su quale sia la priorità, anche quando l'obiettivo è lo stesso.</p>	
	<p>Giulia: Ah, io sono d'accordo con quello che ha detto Giorgia, che in base a quello che hanno detto Marta e Sara, tutte e due sono due verità.</p> <p>Bisogna trovare semplicemente l'andare d'accordo, il giusto equilibrio, perché ognuno</p>	<p>Evidenzia come anche lei considera le due opinioni più contrastanti rispetto alla situazione in questione due possibilità e sia necessario trovare il giusto equilibrio tra l'evitare di</p>	



	<p>alla fine penso che ha a cuore l'utente e quindi da una parte capisco che dici "abbiamo fatto un lavoro non dobbiamo tornare indietro" però dobbiamo anche renderlo felice...</p>	<p>"tornare indietro" e la necessità di renderlo felice.</p>	
	<p>Marco. Perché comunque ho... deve... una base motivazionale per quello che ho fatto, riesco a venderlo bene al cliente, riesco a giustificarlo a quel mio cliente. Un mio collega farà un lavoro che probabilmente è, magari non opposto perché i parametri sono comunque gli stessi, però che sarà differente. Poi sarà il cliente che sceglie eventualmente, però sono entrambi lavori validi, entrambi hanno dietro una base, allora entrambi in fin dei conti possono funzionare. Ecco forse possiamo riassumere magari ...</p>	<p>Fa emergere, con l'esempio del lavoro di grafico, come non ci sia la soluzione giusta ma ce ne sono più di una seppur basandosi su parametri condivisi saranno differenti e sarà necessario motivare la propria proposta in modo che il cliente possa scegliere.</p>	
	<p>Sara: Sì, Sì, Sì solo che qui il cliente non sceglie ... togliamo.</p>	<p>Evidenzia come in questo caso però i clienti non scelgono</p>	
	<p>Marta: Noi questa ragazza la conosciamo ed è più autonoma ed è più tra virgolette, passatemi l'espressione, più capace di lui a gestire questo rischio? Nel senso: "Okay, perdono il treno", Giovanni è capace di andare per abitudine a prendere il treno alle otto e mezza per andare "li". Nel caso in cui il treno lo perda Giovanni panica e non riesce a fare il "quid" di dire "Prendo il treno alle nove e mezza" La ragazza che lo accompagna noi la conosciamo? E lei ha queste capacità di tranquillizzarlo dicendo: "non c'è problema perché</p>	<p>S'interroga sulla conoscenza rispetto alla ragazza e sulle sue capacità anche nella possibilità di aiutare Giovanni in momenti più critici.</p>	

	<p>tanto c'è un altro treno?</p> <p>Sara: Ce non è una cosa dove dici "okay, c'è questa situazione devo subito dare una risposta", per me si presenta così: "Questo giovane viene da me, mi racconta queste cose, io so questo del suo passato" ... beh già lo costruisco con lui il progetto. Lo costruisco, gli chiedo oh... oh... cosa c'è di dietro, lo faccio parlare cosa rappresenta per lui un concerto, di qua e di là. E magari gli puoi anche dire "okay" ... puoi dire: "Okay, e tu vuoi andare ad un concerto" che ne so "Lady Gaga" che ne so " a Milano tale giorno" o... in un futuro potrai fare questo, ma inizia già a fare i concerti gratis che ci sono a Lugano e nei quartieri, andiamo nelle cose più soft, iniziamo già ad andare a dei concerti quando c'è ... non so se c'è una festa della musica, ci sono i concerti anche durante il giorno, passeggi, vai lì, ti bevi la tua coca-cola. E voglio vedere se riesce già a rientrare che non è alcolizzato, che gli dà un rischio di scempenso, euh ... se si sa muovere già ... Ce non lo so, lo costruirei a paletti, tu ... il tuo grande obiettivo è di andare ad un grande concerto, ma iniziamo da quelli più piccoli, iniziamo già in fine giornata che ci sono più mezzi di trasporto, poi a poco a poco vediamo.</p>	<p>Viene espressa l'idea di procedere per tappe progressive, poiché la domanda non appare immediata, costruendo un progetto attorno alla richiesta, anche in base al significato dato dalla persona al concerto e valutando come proseguire di volta in volta.</p>	
	<p>Luca: Ma qui dipende... ha una curatela generale, o una curatela amministrativa</p>	<p>Come primo elemento emerge la questione della curatela.</p>	

	<p>Luca: Il curatore si è detto d'accordo a questa pro..."</p> <p>Luca: ...noi facciamo capo alla curatela generale.</p>		
Il coinvolgimento delle persone	<p>Sara: Penso che dobbiamo avere un approccio differenziato piuttosto che uniforme sulla persona, questa regola, questo ragionamento va bene per quella persona, ma non per quella, anche se fisicamente, da un punto di vista medicale certe cose non gli fanno del bene.</p>	<p>Si esprime d'accordo con la necessità di valutare la situazione, riflettendo sul fatto che è possibile che una persona faccia qualcosa di "medicalmente" non salutare, ma per lei positivo.</p>	<p>La possibilità che una persona faccia qualcosa di negativo su un piano ma positivo su altri piani.</p> <p>Va valutata con attenzione la situazione, anche rispetto alla gravità dei rischi in cui le persone possono incorrere e quindi come a volte possa essere adeguato prendere decisioni al posto delle persone.</p>
	<p>Marta: Sto ragionando, è solo che ... come diciamo la valutazione del rischio deve essere veramente fatta con i piedi di piombo. Nel senso che sono d'accordo nel dire ... c'è adesso giriamo la cosa specchiandola anche su di me ... io non ho nessun tipo di colesterolo, non alcun tipo di diabete, il mio sangue è pulitissimo; quindi, se io mi mangio una tavoletta di cioccolato al massimo il rischio che posso incorrere è ingrassare. Se la stessa tavoletta di cioccolato se la mangia un'altra persona ci rimane perché è diabetico a manetta... perché ha l'insulina che fa su e giù e tutto quanto.</p>	<p>Esprime come la valutazione vada fatta con particolare attenzione, considerando la gravità dei rischi in cui le persone possono incorrere, anche data dalla situazione in cui si trovano.</p>	<p>Viene fatto l'esempio della medicina dove attualmente vengono costruiti i progetti di cura assieme alla persona possa aderirvi più facilmente.</p> <p>Il fatto che le persone con cui lavorano non hanno sempre una capacità di decisione e la presenza del dovere etico di tutela che richiede qualche volta delle decisioni per la persona.</p>
	<p>Sara: Euh in medicina hanno avuto lo stesso discorso, perché appunto tu vai... ad esempio se fumi già 5 sigarette, io mio caso e ne uno più di 5 eh ... se ti capita di bere più di 3 bicchieri di vino sei già a rischio, sia per l'alcol che per le sigarette, dopo (incomprensibile) così. Quindi dipende dalle patologie, ci sono delle</p>	<p>Esplicita l'esempio della medicina dove attualmente si cerca di costruire percorsi affinché la persona aderisca al percorso terapeutico in modo che sia una scelta, seppure questo processo possa essere particolarmente</p>	<p>Rispetto all'esempio del lavoro di grafico viene fatto notare come la persona in questo caso non</p>

	<p>persone che hanno una patologia hai polmoni devono smettere di fumare, però non fanno più come una volta che il medico ti obbliga di smettere o il medico di ordina di bere se hai un problema di cirrosi o di fegato. Però si va più in una costruzione e fare aderire il paziente a che sia una sua scelta, e farlo aderire tu non lo fai aderire subito. Ci vogliono a volte giorni, a volte settimane a volte mesi di discussione, di portarlo magari a vedere dei posti di prevenzione, ci vuole tutto un lavoro perché venga da lui la cosa, più la cosa viene da lui meglio è.</p>	lungo.	<p>abbia possibilità di scelta</p> <p>(Rispetto al caso) Costruzione di un progetto attorno alla richiesta anche rispetto al significato dato alla richiesta, fondamentale che sia costruito con la persona.</p> <p>La possibilità di accompagnare la persona.</p> <p>La possibilità di organizzare un incontro di rete. I</p> <p>Viene segnalato il fatto che si debba sottostare alla curatela generale.</p>
	<p>Sara: Ora è vero noi qui abbiamo delle persone che non hanno questo “discernimento, che non possono decidere loro ed è vero che eticamente c’è questa protezione dobbiamo decidere per loro.</p>	<p>Viene espresso il fatto che le persone con cui lavorano non hanno questa capacità di decidere e il dovere etico della protezione che ci obbliga in alcuni casi a decidere per loro.</p>	<p>Viene risposto come solitamente comunque prima ne parli con la persona e poi allarghi la discussione anche alla rete</p>
	<p>Marco: Perché comunque ho... deve... una base motivazionale per quello che ho fatto, riesco a venderlo bene al cliente, riesco a giustificarlo a quel mio cliente. Un mio collega farà un lavoro che probabilmente è, magari non opposto perché i parametri sono comunque gli stessi, però che sarà differente. Poi sarà il cliente che sceglie eventualmente, però sono entrambi lavori validi, entrambi hanno dietro una base, allora entrambi in fin dei conti possono funzionare. Ecco forse</p>	<p>Basandosi sull’esempio del lavoro di grafico viene esplicitato come non ci sia una soluzione giusta ma che è necessario motivare la propria proposta in modo che il cliente possa scegliere.</p>	<p>Viene evidenziato come si tratti di riflettere quali rischi assumersi e quali spazi dare affinché la persona possa assumersi determinati rischi, considerando che comunque sia l’operatore alla fine ad assumerseli.</p>

	possiamo riassumere magari ...		
	Sara: Sì, Sì, Sì solo che qui il cliente non sceglie ... togliamo.	Viene fatto notare come il cliente non ha possibilità di scelta in questo caso.	
	Sara. Ce non è una cosa dove dici "okay, c'è questa situazione devo subito dare una risposta", per me si presenta così: "Questo giovane viene da me, mi racconta queste cose, io so questo del suo passato" ... beh già lo costruisco con lui il progetto. Lo costruisco, gli chiedo oh... oh... cosa c'è di dietro, lo faccio parlare cosa rappresenta per lui un concerto, di qua e di là. E magari gli puoi anche dire "okay" ... puoi dire: "Okay, e tu vuoi andare ad un concerto" che ne so "Lady Gaga" che ne so " a Milano tale giorno" o... in un futuro potrai fare questo, ma inizia già a fare i concerti gratis che ci sono a Lugano e nei quartieri, andiamo nelle cose più soft, iniziamo già ad andare a dei concerti quando c'è ... non so se c'è una festa della musica, ci sono i concerti anche durante il giorno, passeggi, vai lì, ti bevi la tua coca-cola. E voglio vedere se riesce già a rientrare che non è alcolizzato, che gli dà un rischio di scompenso, euh ... se si sa muovere già ... Ce non lo so, lo costruirei a paletti, tu ... il tuo grande obiettivo è di andare ad un grande concerto, ma iniziamo da quelli più piccoli, iniziamo già in fine giornata che ci sono più mezzi di trasporto, poi a poco a	Viene espressa l'idea di procedere per tappe progressive, poiché la domanda non appare immediata, costruendo un progetto attorno alla richiesta, anche in base al significato dato dalla persona al concerto e valutando come proseguire di volta in volta.	

STUDENTSUPSI	poco vediamo.		
	<p>Marta: Sì è sempre lì, hai una valutazione di pro e di contro, valuti i rischi e scegli quali assumere o quali dare gli spazi affinché se lo assuma lui. Io posso dire: “Okay, secondo me non è tanto indicato perché tu i mezzi di trasporto non lo sai prendere” “E però io ci voglio andare” “Te lo assumi tu?” “Ma io sono disposta ad assumermi il fatto che tu te lo assumi? Quando in ultima istanza la responsabilità è mia.</p>	<p>Viene evidenziato come si tratti di decidere quali rischi ci assumiamo in quanto operatore, nonché quello di permettere all’utente di assumersi dei rischi.</p>	
	<p>Marco: Non si può valutare di accompagnarlo la prima volta, come osservatori? C’è dico “io non ti rompo le scatole, te t’arra... fai tutto quello... io non ti dico niente.</p>	<p>Emerge la proposta di accompagnarlo e prestare un’attenzione da lontano in modo da poi poter lasciarlo andare da solo con il numero in caso di bisogno.</p>	
	<p>Marta: Organizziamo un incontro di rete? Luca: Ma allora, se è ex-novo questa situazione secondo me la cosa migliore da fare sarebbe quello di fare un incontro di rete a questo punto?</p>	<p>Emerge la possibilità di organizzare un incontro di rete per prendere una decisione rispetto alla richiesta di Giovanni</p>	
<p>Sara E poi si certo in parallelo parlarne con la rete, conoscere (Luca: esatto) questa ragazza, vedere co... anche chi è questa ragazza, che c’è dietro questa ragazza, se è a casa, se c’è una famiglia, se è in un foyer, incontrare l’educatore. Ma il progetto non lo posso dire “Si tu andare lì il 30 marzo e non e non decidere sì o no, ne parlo in équipe decidiamo l’onnipotenza di nuovo. Lo costruisco con la</p>	<p>Viene espresso come in parallelo sia importante parlarne con la rete e conoscere la ragazza e la sua situazione, ma è fondamentale costruirlo con la persona.</p>		

	<p>persona.</p> <p>Luca: No però ... avendo una curatela generale, noi dobbiamo sottostare ad una curatela generale.</p> <p>Sara: Sì, ma prima discuti con lui e poi fai un reso conto, come fai. (Luca: Sì) È così che fai, dai, ma vai per paletti. È come se una persona mi dice vuole andare ad abitare da sola non gli dico "Okay, fra tre mesi cerco una casa, tieni le chiavi e vai", no prima sei qua, poi la struttura semi libera, poi la struttura tre quarti libera, poi protetta e poi ... ce andiamo a paletti.</p> <p>Giulia: Ehm ... per me è un po' più difficile perché non sono educatrice, non so... quindi lo prenderei proprio ... però sono d'accordo con quello che dice Giorgia così d'impulso. Ce lo lasci fare, ha lo strumento, se succede qualcosa ha imparato a chiamare l'istituto, non lo fa eh.... Se la rete che si crea, i curatori sono d'accordo che lui faccia questa cosa, quindi potrebbe succedere anche qualcosa di spiacevole a quel punto okay. Ce devi mettere un po' da parte la tua preoccupazione, lasciarlo fare...</p> <p>Luca: E quando noi diciamo, ad esempio, che una persona è felice allora si fa questa cosa, ma qui credo che stiamo facendo un po' l'errore di quantificare la mente umana, quando è una cosa che non si può. Noi possiamo entrare e siamo già entrati in quella persona per capire che veramente è felice, da</p>	<p>Viene evidenziato come si debba sottostare alla curatela generale.</p> <p>Viene evidenziato come comunque prima discuti con lui e poi allarghi alla rete procedendo sempre per tappe progressive.</p> <p>Evidenzia come se ha gli strumenti per gestire la serata e vi è una condivisione con la rete rispetto all'accettare anche possibili eventi negativi sia necessario mettere da parte la propria preoccupazione.</p> <p>Evidenzia come sia importante considerare che non sappiamo fino in fondo lo stato d'animo della persona.</p>	
--	---	--	--

	<p>cosa possiamo capire che la persona è felice?</p>		
	<p>Sara: era meno "orso, era più contento, non barbottava, no sono degli elementi, hai delle Chiavi di lettura, ma non quantificabili.</p> <p>Sara: Era contento, ti chiedeva lui di andare, di uscire quando una persona non vuole mai uscire.</p>	<p>Risponde che comunque ci sono degli indicatori percepibili, delle chiavi di lettura, che ti permettono di comprendere lo stato d'animo.</p>	