

Analizzare etnograficamente la relazione tra contesto istituzionale e persone con bisogni speciali. I processi di inclusione in un Centro diurno

Beatrice Belleri

Negli ultimi anni è cambiato in modo significativo l'atteggiamento nei confronti della disabilità: il progressivo passaggio da una concezione del deficit centrata sulla misurazione intellettiva a un interesse per i fattori eziologici e gli aspetti connessi all'adattamento sociale, ha dato alle figure educative un ruolo chiave nell'eliminazione delle barriere sociali che impediscono alla persona disabile di poter accedere a una vita "normale", per poter crescere, sviluppare le proprie potenzialità e compiere scelte importanti (Bortolotti, 2012; D'Alonzo e Caldin, 2012).

Se in passato il soggetto con disabilità veniva considerato solo in termini di assistenza e di cura, oggi l'attenzione si è spostata verso la promozione del benessere della persona, che viene considerata come un individuo con cui interagire e vivere, relazionarsi e confrontarsi, bisognoso di rispetto e sensibilità. Favorire la qualità della vita delle persone con disabilità, in tutte le dimensioni che la compongono, significa dare al sistema educativo un indirizzo inclusivo: attraverso un percorso progettuale centrato sulla persona nel suo ambiente di vita, viene recuperata l'unicità/originalità di ognuno e la diversità si trasforma in una risorsa, diventando "normalità".

Partendo da queste premesse ho effettuato una ricerca etnografica con l'obiettivo di identificare i processi di inclusione all'interno di un Centro diurno rivolto a persone disabili in età adulta, che si trova nella regione Veneto: ho cercato di raccontare una realtà educativa, analizzando le interazioni quotidiane, le dinamiche relazionali e la partecipazione degli attori sociali (Erickson, 1984).

La mia posizione di ricercatrice si è rivelata lo strumento privilegiato di raccolta, codifica, e interpretazione dei dati: attraverso un'osservazione costante e una partecipazione attiva sul campo, ho messo in luce le strategie di inclusione e gli aspetti più importanti di integrazione sociale della persona disabile. L'interpretazione del materiale di ricerca ha fatto emergere gli elementi che possono favorire/ostacolare la partecipazione sociale, mentre l'individuazione di criticità metodologiche e di problemi organizzativi ha permesso un confronto con gli attori sociali, restituendo spunti di riflessione sugli interventi educativi e inclusivi attivati nel contesto; l'obiettivo finale è il miglioramento del servizio di inserimento lavorativo, attraverso l'aumento della partecipazione nel gruppo, nella direzione dello sviluppo e del benessere delle persone con disabilità (McDermott, 1993; Rueda, Gallego and Moll, 2000).

8.1 Setting: il Centro Diurno

Il Centro Diurno nel quale ho svolto la ricerca etnografica è un centro occupazionale rivolto a persone adulte con disabilità (con diversi profili di autosufficienza) che, insieme ad altre 3 sedi dislocate nella stessa città, fa parte di una Associazione di inserimento lavorativo sociale che fornisce interventi a carattere educativo-assistenziale-occupazionale. Per garantire la privacy dei soggetti coinvolti nella ricerca, ho sostituito il nome del Centro osservato con uno pseudonimo: "Solemio" *(la scelta di questo nome non è casuale, bensì richiama un episodio da me vissuto durante l'esperienza di ricerca, quando un utente mi ha voluto salutare, l'ultimo giorno della mia presenza sul campo, in un modo del tutto personale e originale dedicandomi la celebre canzone; credo che questo nome rappresenti al meglio le caratteristiche del contesto osservato, che rispetta, valorizza e promuove la personalità degli utenti favorendo un clima di serenità e amicizia).*

I 4 centri dell'Associazione, per la scelta metodologica e per le condizioni logistiche, sono realtà dinamiche: ogni due anni gli operatori e gli utenti ruotano le sedi, con qualche eccezione e a seconda delle necessità e degli obiettivi educativi personalizzati, in modo da favorire un ambiente

sempre stimolante e arricchente, dal punto di vista relazionale e degli apprendimenti.

Il mandato istituzionale dell'Associazione si propone di offrire alle persone con disabilità una vita serena e impegnata, attraverso un rapporto stabile e fruttuoso con l'ambiente sociale nel quale vivono, un radicamento nel territorio, un lavoro o attività significative, un'assistenza adeguata e relazioni positive con compagni, volontari e operatori.

Il progetto educativo del Centro Diurno

Il progetto è articolato in 4 aree d'intervento: assistenza e cura della persona (alimentazione equilibrata, igiene personale, aiuto e controllo nell'assunzione farmaci), educazione alle relazioni (sostegno ad una relazione adulta, aiuto nella comunicazione, attribuzione di un ruolo attivo nel gruppo, educazione al rispetto delle regole), promozione della persona (sviluppo e mantenimento delle abilità, educazione alla responsabilità e all'impegno), e accompagnamento nella vita sociale (viaggio quotidiano con i mezzi pubblici, gite, stage lavorativi e sociali nel territorio).

L'associazione persegue le sue finalità educative, riabilitative e di benessere psicofisico delle persone disabili anche attraverso i laboratori e le attività ricreative in gruppo:

- Laboratori di manualità e creatività: offrono alle persone l'opportunità di mettere a frutto le proprie abilità attraverso il lavoro c/terzi (assemblaggio c/terzi), e altre attività in proprio come decoupage, pittura, cucito. Attraverso attività manuali e lavori di assemblaggio, gli utenti possono realizzare qualcosa mettendo a frutto le proprie abilità, traendo dal lavoro grande soddisfazione; inoltre le attività vengono proposte come un dovere di contribuire al bene della comunità. I ricavi economici derivanti dalle attività manuali (commesse, vendite dirette, mercatini) sono destinati in via ordinaria a beneficio degli ospiti (gettoni, gite, pizze ecc.) o per progetti di interesse comune (es. finanziamento di una nuova struttura, di una ristrutturazione ecc.) e in via straordinaria ad integrare il budget della Convenzione con l'Ulss. A tal proposito, l'Associazione ritiene che sia giusto che tutte le spese essenziali per la gestione dei centri siano a carico della Convenzione con l'Azienda Sanitaria;
- Laboratori di socializzazione e formazione: lo scopo è di far sperimentare alle persone, attraverso tecniche di gruppo, la condivisione di esperienze, l'ascolto dell'altro e la ricerca di valori comuni che diano senso alla propria vita. Rientrano in questa tipologia: il gruppo di conversazione del mattino, i gruppi uomini/donne, il gruppo di ricerca religiosa, la pet-terapy, la danza e l'attività motoria;
- Attività ricreative: momenti di svago e di relax, come ad esempio le passeggiate, i film.

Le persone osservate

I 20 utenti del Centro "Solemio" (11 maschi e 9 femmine) hanno un'età compresa tra i 20 e i 60 anni, con deficit cognitivi di diversa natura: 7 utenti con la sindrome di Down; 11 con un ritardo mentale di media gravità; 1 utente con deficit fisico (ipovedente); 1 utente con ritardo mentale lieve; nessun caso di autismo. La maggior parte dell'utenza vive con uno dei genitori o con entrambi (15 utenti), 2 vivono con fratelli/sorelle, e infine 3 utenti vivono sempre in una comunità residenziale. Gli utenti sono seguiti da 2 educatori e 4 operatori socio-sanitari che, lavorando in maniera molto integrata tra loro, si occupano della gestione/organizzazione del lavoro quotidiano e definiscono i progetti educativi individualizzati, che comprendono gli aspetti della relazione, della cura/assistenza della persona, e dei rapporti con le famiglie/comunità:

- La coordinatrice del centro, A.G., è educatrice: ha un ruolo maggiormente direttivo, si occupa soprattutto degli aspetti organizzativi e pratici del centro nonché dei rapporti con le altre tre sedi; svolge i laboratori dell'attività motoria e quello occupazionale;
- La seconda educatrice, C., si occupa principalmente dei due laboratori di socializzazione-

- formazione: “Sentire religioso” e “Conoscere insieme”;
- L’operatrice F. : si occupa in particolare dell’attività di ricamo e del lavoro;
 - L’operatrice E. : sostituisce una maternità, è arrivata da poco nel Centro; svolge i laboratori di decoupage e di pittura, e segue i gruppi di lavoro;
 - L’operatore D. : lavora da molti anni all’interno della struttura, si occupa per lo più di seguire il lavoro degli utenti;
 - L’operatore A. : il più giovane del gruppo, si occupa del lavoro e segue i laboratori dell’attività motoria con A.G., e talvolta quelli di formazione/socializzazione con C..

8.2 Il disegno di ricerca

Obiettivo di ricerca

L’obiettivo che ha guidato la mia osservazione all’interno del Centro Diurno, è stato costruito attraverso una semplice domanda: “In che modo un ambiente educativo offre opportunità di inclusione per soggetti con bisogni speciali?”.

Da alcuni anni ho sviluppato un grande interesse per la disabilità, soprattutto per quanto riguarda l’età adulta: la mia esperienza di volontariato in una comunità residenziale mi ha permesso di entrare nel campo di ricerca più preparata e consapevole delle problematiche che queste persone con le loro famiglie devono affrontare nel corso della vita; allo stesso tempo, il fatto di non conoscere la realtà dei centri occupazionali, mi ha permesso di mantenere il giusto distacco dal contesto osservato.

Attraverso l’analisi delle dinamiche relazionali, dell’organizzazione e della cultura del contesto, ho cercato di individuare le strategie che vengono messe in atto per includere i soggetti adulti con disabilità all’interno di un centro diurno; non avendo strumenti standardizzati di osservazione, ho riflettuto in modo costante sul mio personale punto di vista e sui preconcetti e valori che inevitabilmente ho portato sul campo e che potevano influenzare la direzione della ricerca.

Procedura

La ricerca nel Centro Diurno si è svolta nell’arco di due mesi, marzo-aprile 2013, con osservazioni della durata di circa tre ore. Nel mese di Marzo ho cercato di comprendere il contesto nella sua interezza, ponendo maggiore attenzione all’organizzazione del lavoro e alle routine: l’osservazione si è svolta durante le mattine, dalle 9.30 alle 12.00 (per le prime due settimane), e durante i pomeriggi, dalle 13.30 alle 15.00 (nelle ultime due settimane); nel mese di Aprile invece, l’osservazione è avvenuta solo durante le mattine, in quanto mi sembravano più ricche di elementi utili alle finalità della ricerca.

Gli orari sono stati stabiliti insieme con la coordinatrice del Centro durante il nostro primo incontro: mi ha dimostrato sempre grande disponibilità, dandomi ampia libertà nel muovermi all’interno della struttura e nel rapportarmi con gli utenti; già dalle prime settimane di osservazione, sentivo piena fiducia da parte sua, che non considerava la mia presenza come un ostacolo o un problema:

A.G.: “Allora, vi ricordate quali sono i gruppi di lavoro ragazzi? Perfetto, cominciamo a lavorare.. tu Beatrice.. vai dove vuoi, vedi tu se seguire il laboratorio di sopra o stare giù con noi al lavoro! Sei libera.”
(Venerdì 15 marzo, ore 10.30)

Quando ho cominciato la mia indagine non avevo le idee molto chiare: non sapevo come sarei intervenuta nell’ambiente e come mi sarei rapportata con gli attori sociali; nel momento in cui una persona entra a far parte di un contesto nuovo si trova davanti ad una serie di situazioni, dinamiche, e impressioni difficili da comprendere e decodificare nel momento in cui si vivono: il rischio maggiore è quello di giungere a conclusioni affrettate, o di dare interpretazioni che sono influenzate dal proprio bagaglio culturale/esperienziale.

La domanda di ricerca doveva guidarmi in tal senso, aiutandomi nella scelta degli aspetti più

importanti da osservare; in realtà, essendo alla mia prima esperienza da etnografa, ho cercato di lasciarmi guidare dagli eventi scrivendo tutte le informazioni che destavano maggiormente la mia curiosità e che mi sembravano importanti per capire il contesto nel suo complesso.

Attraverso le note descrittive, ho cercato di riportare piuttosto fedelmente ciò che accadeva durante le attività, gli eventi, le routine, i momenti di partecipazione; mentre attraverso le note riflessive, ho scritto impressioni, intuizioni, dubbi e domande emersi durante il mio percorso di ricerca.

La raccolta delle note etnografiche è molto importante perché rende la ricerca sistematica e contestualizzata, ma permette anche una rielaborazione successiva del ricercatore che riflette in modo continuo sul processo di indagine, utilizzando la propria soggettività come risorsa e fonte preziosa di idee e intuizioni, e contemporaneamente riconosce la parzialità del proprio punto di vista. Per questo ho raccolto le note etnografiche sia durante i momenti di osservazione vera e propria sia un secondo tempo, una volta lasciato il campo, per cercare di cogliere anche le più piccole sfumature che non riuscivo a trascrivere nell'immediato.

Nonostante alcuni dati siano risultati superflui o inutilizzabili nella fase di stesura del resoconto etnografico, sono stati comunque utili per avere un quadro d'insieme della realtà indagata e per poter costruire un quadro teorico coerente e accurato.

Ecco due esempi di note descrittive e riflessive:

Nota descrittiva :

..La sala dell'attività motoria si trova al primo piano, vicino alle due stanze dove si svolgono i laboratori di pittura e di socializzazione/formazione.

È piuttosto grande e il pavimento è interamente ricoperto da tappeti di gomma colorati; i muri sono dipinti di un verde acqua molto tenue e sulla parete c'è un grazioso disegno di una mongolfiera. Ci sono alcuni attrezzi: cerchi, palloni, un piccolo canestro, le parallele ecc.. l'aspetto è quello di una palestra "di fortuna". Una sola finestra sul lato destro illumina la stanza. Sulla porta c'è un piccolo cartello con la scritta: "Nulla appare come realmente è"..

(Lunedì 18 marzo, ore 14.10)

Nota riflessiva :

...Cl., è un uomo robusto e forte e viene impiegato quasi sempre nei lavori "da operaio": avvita, martella, sposta scatoloni, e sembra piacergli molto questo ruolo.

M. è l'aiutante per eccellenza: segue sempre l'operatore nelle attività, in quanto è meno autonomo rispetto ad altri utenti: l'operatore stesso, nel momento in cui si sposta in magazzino, ad esempio, lo porta sempre con sé.

Mi sembra di capire che gli operatori cerchino di seguire quelle che sono le naturali attitudini dei ragazzi: non tutti gli utenti devono saper fare tutto, e ognuno di loro viene valorizzato per le abilità che già possiede (Martedì 26 marzo, ore 13.45).

Oltre alla raccolta delle note etnografiche, ho effettuato alcune interviste informali: attraverso alcune domande ho compreso giorno dopo giorno gli aspetti organizzativi e i ruoli dei singoli operatori; inoltre le mie curiosità sugli utenti e sulle loro caratteristiche avevano la finalità di capire valori, idee, motivazioni che stanno alla base delle azioni educative degli operatori, e il loro personale modo di intendere le relazioni:

R. : "Ho notato che tra di voi vi chiamate sempre "operatori". Non ho capito bene quali sono le vostre qualifiche.. Siete tutti educatori?"

A. : "A.G. e C. sono educatrici; io, D., F., E. siamo operatori socio-sanitari. Però di fatto, svolgiamo entrambe le funzioni: educativa e di assistenza. Lo so, è un'anomalia, in altri posti non è così. Però è bello perché fai tutto il lavoro in prima persona!"

(Martedì 5 marzo, ore 11.30)

Inizialmente ho cercato di rendere la mia presenza il meno ingombrante possibile: il rischio maggiore per un ricercatore è quello di essere percepiti come "controllori" di ciò che accade e dei comportamenti degli attori sociali; questo porta a modificare inevitabilmente il contesto, inibendo o ampliando atteggiamenti che in condizioni naturali avverrebbero in maniera diversa.

Soprattutto nella prima parte dell'osservazione, sentivo un po' di disagio da parte di alcuni operatori, che probabilmente temevano una valutazione sul loro lavoro:

Il lavoro comincia, mi metto abbastanza vicina al gruppo e inizio a scrivere. L'operatore dopo qualche minuto, mi guarda e mi domanda: "Vuoi fare qualcosa anche tu? Io cerco di ignorarti ma non ci riesco proprio!" Io gli rispondo che non deve affatto ignorarmi, e che per il momento preferisco osservare e prendere appunti...
(Martedì 5 marzo, ore 10.45)

Per questo ho cercato di farmi conoscere dagli attori sociali gradualmente, mantenendo sempre un po' di distacco; ho potuto accedere ai racconti, alle storie di utenti e operatori, partecipando ad alcuni momenti di socializzazione. Questo mi ha permesso di acquistare la loro fiducia e in secondo luogo, di cogliere aspetti preziosi e interessanti per l'analisi del contesto educativo e della cultura organizzativa.

Il genere del ricercatore, in relazione con il genere delle persone studiate, può rivelarsi molto importante in rapporto ai termini con i quali il ricercatore viene definito e per le sue scoperte: essere una ricercatrice, anziché un ricercatore, è stato senz'altro un aspetto che ha inciso sulla mia osservazione e soprattutto sulla percezione che gli attori sociali potevano avere del mio ruolo; per esempio, il fatto di essere giovane potrebbe aver reso la mia presenza meno "scomoda" per gli attori sociali, che mi vedevano come una studentessa qualsiasi anziché come una ricercatrice.

Mi sono inserita nel gruppo presentandomi come una tirocinante: questo ruolo è stato accettato senza difficoltà dagli utenti che non si trovavano impreparati a queste presenze temporanee, provenienti da altri contesti scolastici o da ambienti universitari. Del resto, me lo aveva già fatto presente la coordinatrice, durante il nostro primo incontro:

A.G. : "... Potremmo dire ai ragazzi che sei una tirocinante: tanto qui né abbiamo avute parecchie, sono abituati. Poi c'è sempre un certo via vai di persone, tra stagisti, volontari ecc.. Non dovrebbero esserci problemi."

In una seconda fase del lavoro, verso la fine del primo mese di osservazione, ho cominciato a partecipare di più, mettendomi in gioco in prima persona: aiutavo alcuni utenti meno autonomi nel lavoro, cercando di comprendere le dinamiche relazionali focalizzandomi sulle diverse personalità, i modi di agire e di affrontare le difficoltà, svelando i ruoli degli utenti all'interno del gruppo.

Nelle ultime settimane di osservazione, gli operatori mi dimostravano una grande fiducia: in molte occasioni, se un operatore doveva allontanarsi, rimanevo da sola a lavorare con un piccolo gruppo:

D. : "Ragazzi devo portare M. in bagno.. .bè dai, ci sei tu con loro Beatrice. Torno subito, se hai bisogno chiamami!"(Venerdì 12 aprile, ore 11.15).

8.3 Analisi dei dati

Il lavoro di osservazione sul campo, ovvero la stesura e la rielaborazione delle note etnografiche, mi ha permesso di individuare gli aspetti maggiormente significativi ai fini della mia ricerca, e di delineare alcune categorie per l'analisi dei dati raccolti (Glesne, 1999): le routine, gli interventi educativi, il lavoro, le relazioni e il ruolo nel gruppo.

Le Routine: strategie di inclusione e partecipazione sociale

Attraverso l'osservazione quotidiana ho individuato le routine, ovvero tutte quelle situazioni che si ripetono quotidianamente all'interno dell'organizzazione e dell'ambiente lavorativo, che costituiscono le fondamenta per l'educazione inclusiva: attraverso l'apprendimento di semplici regole di convivenza, di procedure lavorative, di abilità e competenze sociali, la persona con disabilità può inserirsi nel gruppo, partecipando attivamente alle attività educative.

Ecco come si svolge una giornata lavorativa:

Gli utenti lavorano dalle 9.30 alle 15.30. Gli operatori ogni mattina fanno una riunione d'equipe nell'ufficio che si trova al piano terra nella struttura, dalle 9.00 alle 9.30. Durante la riunione si organizza il lavoro giornaliero, si parla delle questioni più urgenti e dei problemi quotidiani nella

gestione degli utenti, ma anche nel rapporto con le famiglie o con le comunità residenziali.

Verso le 9.00 cominciano ad arrivare gli utenti che entrano autonomamente, sistemano le proprie cose nello stanzino (dove ognuno di loro ha un armadietto con la chiave), e si siedono ad aspettare nella sala riunioni; nel frattempo possono sfogliare delle riviste.

Un operatore, a turno settimanale, verso le 9.15/9.30 va in sala riunioni per l'accoglienza e inizia la giornata con il momento della "Conversazione":

gli utenti, seduti lungo il perimetro della sala, possono raccontare cosa hanno fatto il giorno prima o dove hanno trascorso il weekend; oppure, in caso di eventi straordinari, l'operatore può proporre un tema da discutere insieme (durante il periodo della mia osservazione, ad esempio, c'è stata l'elezione del papa, di cui si è parlato con il gruppo), ponendo domande e cercando di stimolare la comunicazione e l'ascolto, sviluppando e consolidando le relazioni.

Inoltre vengono date indicazioni organizzative: gli utenti non sono tenuti al di fuori dalle decisioni del team di lavoro; nei limiti del possibile vengono coinvolti come facenti parte dell'organizzazione:

Gli utenti sono seduti nelle poltroncine della sala riunioni, L'operatore A. comincia la giornata dando alcune comunicazioni: "Ragazzi ...allora, devo dirvi due cose. La prima è che stamattina F. e C. sono andate a comprare del cartoncino, dove costa meno, che ci servirà per il laboratorio di ricamo. Dovrebbero tornare da un momento all'altro. Seconda cosa: oggi ci sono tante candele da fare! Bene.. Ah dimenticavo un'altra cosa! Ha chiamato R., oggi non verrà a lavorare perché si è fatto male!"(..)

N.r. :Perché gli operatori spesso informano gli utenti su cose anche poco importanti? Nessuno si era domandato dove fossero C. e F. ...probabilmente gli operatori cercano di far sentire gli utenti come colleghi "alla pari", con i quali condividere il lavoro e le decisioni da prendere, per quanto è possibile.. (Mercoledì 6 marzo ore 9.30).

Il fatto stesso di riunirsi prima del lavoro restituisce all'utente un'immagine di adulto, responsabile e capace di ascoltare e confrontarsi; e il "potersi raccontare" aiuta la persona ad esprimersi e a sentirsi parte di un gruppo di amici-colleghi.

Durante la riunione inoltre vengono ricordati gli incarichi settimanali e mensili, come ad esempio il servizio caraffe in mensa, la spazzatura, la lettura dei compleanni, affidati di volta in volta agli utenti.

Verso le 10.30 c'è la distribuzione del tè. In seguito la coordinatrice, o un operatore, annuncia il da farsi: divide in gruppi, chi fa cosa, con quale operatore ecc.. I vari gruppetti e i laboratori sono prestabiliti, viene seguito il programma di giorno in giorno, ma possono esserci alcune variazioni a seconda delle assenze o di particolari necessità.

Dalle 10.30 alle 12.00 c'è il momento centrale della giornata, nella quale utenti e operatori sono impegnati nel lavoro e nei laboratori educativi.

All'interno del Centro "Solemio" il tipo di lavoro è principalmente di assemblaggio: le candele battesimali, in cui gli utenti devono sistemare le etichette con immagini sacre e confezionare il prodotto; i sacchetti, che devono contenere una precisa quantità di pezzi (100 pz o 80 pz), e i fermavetro.

Il metodo caratteristico è quello della catena di montaggio:

..Il lavoro procede come una catena di montaggio: C. mette nei sacchetti il primo pezzo, ripone i sacchetti in una scatola; Cl. Aggiunge a questi un altro pezzo e li passa a S. che ne aggiunge un altro e così via; nell'ultima scatola si trovano i sacchetti completi che l'operatrice chiude ermeticamente. Gli utenti lavorano con sicurezza e sono veloci nell'assemblaggio di questi pezzi, ma non sembrano essere a conoscenza di quale sia lo scopo, l'utilità dei pezzi stessi. Cosa andranno a comporre? Non sembra essere un problema rilevante. Il lavoro viene fatto bene, in modo automatico: l'obiettivo è inserire in ogni sacchetto la quantità giusta di pezzi (19 marzo ore 13.45).

La cosa che mi ha colpito maggiormente è la sicurezza con cui gli utenti lavorano: una volta disposti intorno al tavolo, ognuno con il proprio materiale, cominciano senza esitazioni a svolgere la propria mansione; la ripetitività di questi lavori, nel corso degli anni ha portato gli utenti ad apprendere specifiche modalità di lavoro che rendono anche i compiti più difficili, attraverso un'adeguata predisposizione degli strumenti, facilmente accessibili a tutti, a prescindere

dall'entità/gravità del deficit:

Nella stanza "magazzino" lavorano C. A. F. G. P. seguiti da due operatrici. Il lavoro consiste nel fare sacchetti contenenti 100 pezzi ciascuno (sono dei pezzetti neri di plastica, che assomigliano a dei grossi bottoni). Per fare ciò ogni utente ha davanti a sé 2 tovagliette con 10 cerchi disegnati su ogni tovaglietta, quindi 20 cerchi a testa. Gli utenti devono prendere i pezzi riposti nelle scatole che hanno davanti a sé e "coprire" i cerchi, un pezzo per ogni cerchio. Poi la prima utente della catena di montaggio mette i suoi 20 pezzi nel sacchetto e lo passa agli altri che faranno lo stesso. 5 utenti x 20 pezzi = 100 pezzi per sacchetto. Le operatrici controllano che non ci siano intoppi e sistemano i sacchetti finiti in uno scatolone più grande.

N.r.: È un metodo ingegnoso perché anche gli utenti che non sono in grado di contare possono essere autonomi: il lavoro di conteggio viene trasformato in un compito "percettivo" (riempire tutti i cerchi).
(27 marzo ore 14.00).

Lo svolgimento di un lavoro in maniera "meccanica" rischia di svilire il significato del lavoro stesso; tuttavia la grande sicurezza/indipendenza che ho notato in tutti gli utenti, diventa molto importante nell'obiettivo dell'inclusione/partecipazione perché sottolinea aspetti come la responsabilizzazione, l'autonomia, la fiducia di cui hanno bisogno le persone adulte in quanto tali. Attraverso la ripetizione quotidiana di un metodo gli utenti, all'interno della comunità di pratica, imparano procedure e strategie di lavoro efficaci: queste possono costituire apprendimenti che rimangono nel tempo, diventando quasi parte integrante della persona:

Da un po' di tempo noto che A.B. durante il lavoro con la catena di montaggio, rimane in piedi: prende la sedia dietro di sé e la sposta. La cosa che però mi incuriosisce è che lo fa anche durante i laboratori di pittura o di socializzazione-formazione, in cui magari bisogna ascoltare l'operatore, o semplicemente colorare, ritagliare. Perché sta in piedi? È una donna piuttosto bassa, ho pensato "forse si trova meglio così". Ma probabilmente c'è qualcosa di più.. quando ho chiesto al direttore, in una intervista informale, perché A.B. non si siede come gli altri, questa è stata la sua risposta:

P.B. : "A.B., come tanti altri utenti, è da moltissimi anni nel Centro. Una volta si lavorava sempre in piedi: i ragazzi erano più giovani e c'erano molto più lavoro da fare. Probabilmente lei, come altri, ha appreso un metodo senza abbandonarlo: è abituata così" (Giovedì 28 marzo, ore 14.00).

I laboratori di socializzazione-formazione, "Sentire religioso", "Conoscere insieme" e "Attività motoria", vengono proposti a tutti gli utenti, divisi in due grandi gruppi che si alternano nel corso della settimana: hanno come obiettivo l'educazione della persona nell'affrontare e saper risolvere i problemi quotidiani, facendo apprendere gli strumenti di base della conoscenza e sviluppando le competenze sociali; inoltre, privilegiando il gruppo, facilitano l'inclusione e l'integrazione sociale:

Laboratorio di Attività Motoria con operatori A.G. e A. Gli utenti si tolgono le scarpe prima di entrare nella stanza adibita a palestra, ma rimangono vestiti normalmente (non hanno una tuta o un ricambio). Si comincia subito con l'attività: oggi si comincia con esercizi con i cerchi. Ognuno ha il suo, appoggiato per terra davanti a loro, e lo scopo è quello di portare un piede dentro e fuori dal cerchio. Cl. non capisce bene come fare, e A. gli fa vedere dando qualche indicazione. Poi sempre su indicazione di A. l'esercizio cambia (si utilizza l'altro piede, poi si entra e esce dal cerchio a destra e a sinistra, ecc.) e viene messa un po' di musica.. (Lunedì 18 marzo ore 13.30).

I laboratori di manualità- creatività (ricamo, decoupage, pittura), che sono rivolti ad alcuni utenti in base alle capacità e ai singoli progetti educativi, mirano all'acquisizione/mantenimento delle abilità, allo sviluppo dei talenti e delle potenzialità della persona:

Laboratorio delle scatole con E. Gli utenti si siedono intorno al tavolo, nella stessa stanza del sentire religioso e del conoscere insieme. Ognuno deve rivestire una scatola da scarpe con ritagli di giornale (ci sono moltissime riviste); qualcuno l'ha quasi terminata, altri invece sono ancora all'inizio. Ognuno ha un tema (ad esempio moto, cibo, paesaggi, fiori, gioielli, orologi ecc.) e deve ritagliare tutte le immagini che trova su esso, poi incollarle sulla scatola con la tecnica del decoupage. Gli utenti sono piuttosto autonomi: ognuno dispone di un cartoncino dove appoggiare i pezzi ritagliati per mettervi la colla. E collaborano tra loro: se uno trova delle immagini che sta cercando un altro utente le ritaglia comunque e poi gliele passa (Mercoledì 20 marzo ore 13.40).

Inoltre c'è una profonda attenzione da parte degli operatori per gli interessi e le preferenze degli utenti, che vengono stimolati ad esprimere la propria creatività:

Laboratorio di pittura. E. propone al gruppo di riportare su un foglio dei rametti in fiore, lasciando a loro la scelta di colori e forme. A. B. ha già terminato, ma c'è ancora tempo. E: "Vuoi disegnare un altro fiore?" A.B. non risponde, e guarda il foglio un po' perplessa. E.: "Va bene, se vuoi adesso fa pure un disegno libero. La pittura dev'essere un piacere giusto? Se non ti piace colorare i fiori, fa qualcos'altro!" A.B.: "Esatto!"
(Venerdì 26 aprile, ore 11.30).

Il lavoro e i laboratori terminano alle ore 12.00 : gli utenti si preparano per andare a pranzare nella mensa scolastica, che si trova a pochi metri dalla struttura, insieme con gli operatori. Il ritorno è previsto per le 12.30/13.00.

Dalle 13.00 alle 14.00 c'è un momento di pausa in cui gli utenti possono riposare nella sala riunioni, bevendo il caffè o il tè; alcuni possono andare in passeggiata con un operatore.

Nell'ultima fase della giornata, che si svolge dalle 14.00 alle 15.00, si riprendono le attività: alcuni gruppi continuano il lavoro, altri svolgono i laboratori prestabiliti.

Dalle 15.00 alle 15.30 c'è il ritorno a casa o in comunità, tramite autobus/corriera con un operatore in accompagnamento, oppure con il pulmino.

8.4 Gli interventi educativi

La pratica dell'educazione inclusiva è basata sulla visione positiva della differenza : la diversabilità deve essere considerata come una risorsa, un valore, e non come sinonimo di negatività; per questo è importante identificare le barriere che possono limitare la partecipazione e integrazione sociale, con l'obiettivo della loro progressiva rimozione.

Durante il corso della mia ricerca ho cercato di trovare e di rendere esplicite le strategie che gli operatori del Centro mettono in atto per includere le persone con disabilità: attraverso l'osservazione dei momenti di lavoro, di formazione e socializzazione sono emersi elementi chiave di educazione inclusiva riguardanti soprattutto le modalità di relazione, focalizzate sul senso di responsabilità e di partecipazione adulta, di aiuto, sostegno e cura della persona disabile.

Lavoro, collaborazione, autonomia

Il lavoro non costituisce solo una modalità di partecipazione/inclusione all'interno del piccolo gruppo e della società, ma rappresenta un mezzo di occupazione e soddisfazione personale dell'utente che può esercitare e sviluppare le proprie abilità/competenze, interagendo con le persone con cui costruisce una relazione adulta.

I laboratori di formazione-socializzazione e di creatività-manualità facilitano l'acquisizione degli strumenti di base della conoscenza, forniscono abilità e competenze spendibili nel mercato del lavoro, dando la possibilità concreta di partecipazione attiva all'interno della società:

D. ed E. seguono il lavoro: gli utenti devono assemblare delle gambe di scrivanie da ufficio, e ognuno di loro ha un compito diverso. R., all'inizio della catena, non fa altro che prendere una gamba da fare spostandola dal bancale al tavolo, ponendola con le altre ordinatamente; l'operatore D., aiutato da M. (il suo compito è passargli le viti), utilizza l'avvitatore, avvita due viti piccole e passa la gamba a Cl. e A. che con i martelli mettono altre 4 viti di plastica (Cl. quelle più grosse, A. quelle più piccole); poi la passano a P. che sistema le estremità incastrando due pezzi. La gamba così completata viene controllata da E., l'operatrice, che facendosi aiutare da L., la "confeziona" e la mette insieme alle altre finite in uno scatolone.

Nota: Gli operatori lavorano sempre insieme con i ragazzi, e in una catena di montaggio si occupano quasi sempre della fase finale, nella quale controllano che il lavoro sia stato fatto correttamente; oppure fanno i passaggi più difficili..
(Giovedì 21 marzo, ore 14.30)

Uno degli aspetti più significativi emersi durante le osservazioni, è l'importanza che assume la collaborazione tra utenti e operatori nell'organizzazione quotidiana: ogni tipo di lavoro, anche il più semplice, diventa una catena di montaggio nella quale ogni utente ha un suo ruolo specifico, e ogni singolo contributo diventa importante per il raggiungimento dell'obiettivo finale.

Il gruppo è molto vario per età e tipo di deficit cognitivo, e questo porta inevitabilmente ad avere utenti che lavorano di più e meglio degli altri; così gli utenti “esperti” spesso aiutano quelli che hanno difficoltà, o che non hanno mai fatto un certo tipo di lavoro; ogni membro del gruppo diventa un elemento che genera apprendimento e arricchisce il gruppo stesso.

La composizione trasversale, con la presenza di utenti con diversi livelli di autonomia e di bisogno, costituisce un fattore di integrazione e di educazione al rispetto e all’aiuto reciproco:

Durante il lavoro, organizzato come una catena di montaggio in cui ogni utente aggiunge/sistema una parte del pezzo da assemblare, l’operatore D. chiede a un utente, Cl., di aiutare A., un ragazzo nuovo che non ha mai fatto quel tipo di lavoro (deve sistemare due viti con un martello).

D.: ”Cl., per favore, controlla che A. faccia bene il lavoro, tu metti le viti grandi lui invece deve sistemare quelle piccole. Guarda dove le mette, ti ricordi? Non dovete metterle nel foro centrale! Tu A. ascolta quello che ti dice Cl. sai ?!”.

Il lavoro procede con difficoltà inizialmente, e Cl. osserva attentamente come lavora A.: se mette le viti giuste, se le sistema bene; quando il lavoro è corretto gli dice “Bravo!”.

D. può seguire il resto del lavoro, senza controllare continuamente A.

(Giovedì 21 marzo ore 13.45)

Nel caso appena descritto D. si è fidato di Cl., un utente più “anziano” che padroneggia con sicurezza gli strumenti del lavoro e al quale è stato dato il compito di seguire A., un utente più giovane e inesperto. Questo è un esempio significativo di collaborazione tra utenti: non solo il lavoro dell’operatore viene facilitato, ma gli utenti, in questo caso Cl., provano una grande soddisfazione personale, ricevendo un profondo senso di fiducia; nell’osservare Cl. non potevo non accorgermi di quanto impegno mettesse nel controllare il lavoro del collega; il fatto stesso di elogiare A. quando svolgeva bene il compito, metteva Cl. in una posizione di “maestro” che faceva apprendere l’allievo.

Stimolare gli utenti ad arrangiarsi e a muoversi senza essere costantemente controllati/aiutati nel corso della vita quotidiana è un aspetto molto importante: l’autonomia per una persona adulta è un bisogno irrinunciabile perché favorisce la realizzazione personale e l’inserimento nella società, attraverso il riconoscimento del proprio ruolo all’interno di essa.

Gli operatori del Centro, che devono includere persone con abilità e competenze molto diverse tra loro, creano un ambiente “facilitante” in cui gli attori coinvolti possano evolvere insieme nella direzione di uno sviluppo positivo; predisponendo l’ambiente e gli strumenti, anche i lavori più difficili, o addirittura impossibili per alcuni utenti, diventano compiti accessibili a tutti:

Sono seduta vicino a Ad., un utente con la sindrome di Down non molto giovane che ha un deficit cognitivo di media gravità. Osservo il modo in cui avvita le viti per comporre i fermavetro: non è affatto semplice perché il pezzo di ferro ha due fori, e la vite dev’essere sistemata nel posto giusto, altrimenti il pezzo va ri-assemblato. Noto che Ad., in modo automatico, prende dal vassoio che ha davanti a sé un pezzo e lo appoggia, incastrandolo, su due viti fissate al tavolo. Ecco perché non sbaglia! Le due viti servono per incastrare il pezzo sul lato giusto: Ad. poi infila la vite con precisione all’interno del cacciavite, la appoggia nel punto esatto e inizia ad avvitare.

Molti pezzi vengono avvitati troppo poco, e le viti spesso cadono o si staccano; però Ad. può lavorare da solo, dando all’operatore unicamente il compito di controllo finale (Lunedì 29 aprile, ore 11.15).

La predisposizione dell’ambiente è importante per lo svolgimento di un lavoro veloce e senza intoppi: nel Centro si lavora con tanti materiali, strumenti e attrezzi, e la cura e la disposizione dello spazio diventa indispensabile.

Inclusione sociale non significa solamente assistere e curare la persona con disabilità, ma riguarda piuttosto la sua concreta integrazione negli “spazi di vita”: senza un’adeguata predisposizione dell’ambiente lavorativo, l’integrazione della persona, che comprenda gli aspetti del benessere, dell’autonomia, dell’acquisizione e mantenimento delle abilità, può diventare molto difficile se non impossibile.

La condizione “fisica” del contesto osservato (stato della struttura, grandezza delle aule, apertura degli spazi) porta l’utente ad avere una certa indipendenza: una delle prime cose che ho notato, durante il corso della ricerca, è stata l’enorme libertà di movimento concessa agli utenti all’interno

del posto di lavoro, che entrano autonomamente e utilizzano gli spazi senza bisogno di controlli esterni.

La grandezza delle stanze che si trovano al piano terra, nonché l'apertura tra esse (non ci sono porte tra una sala e l'altra), permette alle persone di scegliere dove andare (raggiungere autonomamente le stanze nelle quali si svolgono le attività assegnate ad esempio), nel rispetto degli orari e dei tempi di lavoro/riposo prestabiliti:

D., dopo aver distribuito il tè, chiede ai ragazzi: "Allora... chi vuole lavorare oggi e chi preferisce fare una passeggiata?". Vengono stabiliti i gruppi, seguendo il cartellone delle attività giornaliere; alcuni utenti si sono già alzati per dirigersi autonomamente verso le stanze del lavoro assegnato (si ricordavano senza bisogno che l'operatore glielo indicasse); quelli che andranno in passeggiata vanno a prendersi le giacche e aspettano pazientemente nell'atrio.. (Venerdì 1 marzo, ore 10.15).

Gli spostamenti dei gruppi e l'organizzazione del lavoro sono facilitati dal setting: i grandi tavoli al centro delle stanze permettono ad ogni utente di avere una propria postazione, favorendo il lavoro autonomo ma allo stesso tempo la possibilità di stare nel gruppo. Inoltre con il metodo della catena di montaggio, ad ogni lavoratore è affidato un compito diverso, che assume un certo valore:

...M. con il martello ha il compito di mettere un chiodo, butta il pezzo in uno scatolone che si trova davanti a L., ipovedente, che infila un altro pezzo ad incastro passandolo poi a F.G.: egli deve sistemare i pezzi pronti in uno scatolone.

Deve fare scatoloni da 80 pezzi. Per facilitare il compito, D. insegna a F.G. come sistemarli: "Posiziona 5 pezzi in orizzontale, 5 in verticale, poi ancora 5 in orizzontale e 5 in verticale (20). Poi metti il nylon ,fai altri 3 strati nello stesso modo (20x4=80)".

Posizionando i pezzi in questo modo, F.G. non deve contare tutti gli 80 pezzi, gli basterà conteggiare fino a 5: disponendoli in 4 maniere diverse comporrà 20 pezzi e poi ripeterà l'operazione altre tre volte. L'uso del nylon per ricoprire gli strati oltre a proteggere i pezzi, faciliterà il controllo finale (il numero di strati effettuati).

(Giovedì 11 aprile, ore 10.35).

La maggior parte degli utenti utilizza i mezzi pubblici e spesso deve raggiungere la sede lavorativa anche con più di un mezzo (treno o corriera e autobus). La scelta di collocare queste persone in una sede distante dalla propria casa/comunità (nonostante ci siano sedi più vicine) fa parte di un progetto educativo che l'associazione porta avanti fin dagli inizi: l'obiettivo è quello di stimolare e favorire il più possibile l'autonomia dell'utente, mantenendolo attivo e attento negli spostamenti. Questo comporta anche tutta una serie di responsabilità (prendere l'autobus giusto, arrivare a lavoro in orario, controllare la scadenza dell'abbonamento ecc.) che, nei casi in cui è possibile, devono essere costantemente sviluppate/incentivate:

Intervista al direttore:

R: Come mai la scelta di far cambiare sede ogni due anni a utenti e operatori?

P.B. : L'associazione ha sempre cercato di favorire l'autonomia degli utenti: il cambiamento ciclico della sede lavorativa, aiuta la persona disabile ad essere sempre attiva, stimolata ad arrangiarsi nell'utilizzo dei mezzi pubblici. Ad esempio.. un utente, F.G., abita in un comune molto distante dalle sedi dell'Associazione: quando iniziò a lavorare non c'erano altre strutture come la nostra. Negli anni sono nate altre cooperative, più vicine al suo paese, e poteva essere spostato in una di queste strutture; ma la possibilità di venire a lavorare in pulmino, rischiava di far regredire F.G. , che si sarebbe "adagiato" alla situazione.

Inoltre, la rotazione dei gruppi di lavoro mira a creare un ambiente sempre dinamico, in modo da favorire le relazioni tra utenti e operatori; e diventa più facile intervenire nel caso in cui un utente non riesca a inserirsi o a relazionarsi all'interno di un gruppo..

(Giovedì 4 aprile, ore 11.20).

Relazione, comunicazione, sostegno

Un altro aspetto che emerge dalle osservazioni quotidiane è il rapporto tra utenti-operatori: il gruppo di lavoro e le relazioni di amicizia/sostegno costruite all'interno di esso, costituiscono un supporto indispensabile per il benessere e la qualità della vita delle persone adulte con disabilità, soprattutto quando l'età avanza e non ci sono più i genitori a prendersene cura. L'aspetto

relazionale, nella determinazione dello stato di ben-essere di una persona, risulta molto importante soprattutto per quanto riguarda il modo in cui si guarda la vita e i rapporti che si costruiscono e si coltivano.

Nel Centro “Solemio” c’è grande disponibilità all’ascolto da parte degli operatori, aspetto che rende il gruppo unito, un punto di riferimento importante che valorizza e arricchisce la vita degli utenti:

Momento della conversazione

E. comincia la riunione ricordando ai ragazzi che oggi è lunedì e, visto che il weekend non si sono visti, chiede se qualcuno ha voglia di raccontare cosa ha fatto..

Ci sono molte mani alzate, E. fa partire F. che racconta in modo dettagliato le sue giornate: “Domenica sono andata a messa con i miei genitori, poi ho aiutato la mamma nei mestieri da fare, ho mangiato, e poi... il pomeriggio sono andata a comprare un vestito.. un paio di pantaloni eleganti e anche una giacca bianca.. “E: “Ah, che bello! Come mai? Devi andare a una festa?” .F. esita un po’, poi finalmente esclama: ”Perché si sposa mia sorella!”

E: “Wow! Sei emozionata?” F. annuisce, ridendo un po’ imbarazzata..

(Lunedì 11 marzo 2013 ore 9.30).

Nell’ottica di una pedagogia inclusiva, che ha come obiettivo l’integrazione e la partecipazione della persona, è importante costruire relazioni educative che puntino a generare negli individui atteggiamenti e comportamenti positivi, pro-attivi nei riguardi della vita e del proprio benessere esistenziale. Il concetto di benessere deriva soprattutto da come gli individui percepiscono sé stessi nel momento in cui si confrontano con la realtà esterna: per questo motivo, anche attraverso uno sforzo quotidiano da parte delle figure educative di riferimento, come gli educatori, la famiglia, gli operatori, è possibile per la persona disabile “imparare a stare meglio” e affrontare con fiducia le difficoltà:

Laboratorio “sentire religioso” con l’educatrice C.

Al centro della stanza c’è un tavolo; ci sono pastelli colorati, poi due candele accese e due statuette sacre. L’attività comincia con due minuti di silenzio in cui C. fa una preghiera a mani giunte e con gli occhi chiusi. (..)

Per spiegare il messaggio del vangelo, C. porta esempi pratici:” Ragazzi se siete in difficoltà per strada, in autobus, o dovete attraversare la strada e avete paura, potete chiedere aiuto a Gesù, che stia vicino a voi, Lui troverà il modo di aiutarvi. Ad esempio un giorno eravamo in autobus, c’era una calca pazzesca, e C.C. mi dice ”Oddio non ce la faccio, adesso cado!”, ma alla fine si è aggrappata a me e non è caduta. Gesù trova sempre il modo per venirci in aiuto. ha insegnato a quelle persone (mostra un’immagine di Gesù che parla ai discepoli) a chiedere aiuto quando stanno male o hanno un problema, attraverso la preghiera. Anche voi potete chiedere aiuto: non siete mai da soli, ricordatevelo sempre ragazzi..

(Martedì 12 marzo, ore 11.15)

In questo caso l’educatrice, attraverso un messaggio religioso, cerca di infondere sicurezza agli utenti che possono trovarsi in situazioni di disagio, che non sono in grado di gestire; quando si sentono sconfitti o demoralizzati devono crederci, avere fiducia, padroneggiare la propria vita senza arrendersi.

La dimensione religiosa costituisce un mezzo per dare sostegno e aiuto nella vita degli utenti: la figura di Gesù, la preghiera, sono simboli che danno un significato profondo, che possono migliorare la percezione della vita della persona con disabilità.

8.5 Il ruolo nel gruppo

Nel corso della ricerca ho riflettuto a lungo su quello che ritengo essere l’elemento caratterizzante del Centro, ovvero l’eterogeneità del gruppo di lavoro: età, deficit, bisogni ed esigenze degli utenti sono molto diverse e costituiscono un punto forza dell’Associazione.

La singola persona viene considerata come un agente attivo di cambiamento e sviluppo della comunità: ognuno, con il proprio modo di vedere, ascoltare, sentire, ha il proprio potenziale che è unico e irripetibile.

L’aiuto esterno dell’operatore non deve riguardare solo gli aspetti del “prendersi carico”, o del

“risolvere i problemi”, che possono impoverire il soggetto in difficoltà dandogli un’immagine di impotenza/inadeguatezza, ma deve essere focalizzato sui soggetti stessi, sulla forza che essi esprimono, piuttosto che sulla loro debolezza.

Per questo gli utenti del Centro “Solemio” non devono saper fare tutto, o fare tutti le medesime attività: c’è una profonda attenzione per le naturali attitudini, e un rispetto per l’originalità e la personalità di ognuno:

Note osservative

M., un utente non autonomo nel lavoro e nelle attività più complesse viene sempre messo a lavorare a fianco di un operatore; il suo ruolo nel gruppo è per lo più quello dell’“aiutante”: solleva pesi o scatoloni, passa le viti da avvitare, stacca etichette, e segue sempre l’operatore in tutti i suoi spostamenti. Se lasciato solo, M. si ferma e aspetta indicazioni.

C.C. è una ragazza giovane con la sindrome di Down: ha una buona motricità fine, e notevole proprietà di linguaggio rispetto ad altri utenti. È una delle poche persone che viene occupata nel laboratorio di ricamo: non tutti hanno le capacità adatte a tale compito, ma non sembra essere un problema rilevante; ogni utente ha delle particolari abilità e interessi che vengono stimolati e rispettati.

M., è una ragazza del centro che non ha un particolare deficit cognitivo: rispetto al resto del gruppo possiede maggiori abilità; per questo rispetto agli altri lavora molto di più, in completa autonomia, e a volte gli vengono affidati compiti più complessi (ad esempio l’utilizzo della saldatrice). Inoltre si rivela di grande aiuto nella gestione del lavoro e del materiale del centro, e nel supporto degli altri utenti. È la più affidabile.

8.6 La costruzione dell’identità: il caso di un utente

Nel Centro diurno un caso interessante, per gli obiettivi della ricerca, è rappresentato da un utente particolarmente difficile da gestire:

Durante il lavoro, appena gli operatori si allontanano un attimo, P. ne approfitta per provocare gli altri utenti, con insulti e gestacci; i ragazzi a volte rispondono per le rime, altre volte cercano di ignorarlo. P. sembra essere entrato perfettamente nel ruolo del disturbatore...

(4 marzo 2013: ore 10.45).

(Lunedì 18 marzo, ore 14.30).

P. è un uomo di 59 anni con un deficit cognitivo medio-grave. E’ difficile gestirlo nel gruppo, perché ciò che ama fare di più è disturbare, provocare, stare al centro dell’attenzione: egli tende a distrarsi e presenta una seria difficoltà nel seguire i ritmi delle attività sociali e l’organizzazione giornaliera.

Fin dai primi giorni di osservazione, ho notato come l’intervento educativo degli operatori la maggior parte delle volte si focalizzi sul gruppo anziché sulla persona in questione: la modalità che sembra essere più efficace per includere P., e per mantenere un clima tranquillo, è quella di far apprendere al gruppo un modo di relazionarsi con lui, ignorando le sue provocazioni:

Attività motoria. P. non esegue gli esercizi come gli altri: è fermo davanti alla finestra a osservare la pioggia. Sembra molto tranquillo, non parla e non disturba. L’attività prosegue senza intoppi. Ad un certo punto però, P. si arrabbia, scatta all’improvviso urlando e imprecando verso F.G.

A.G.(coordinatrice) :”Cosa hai detto per farlo infuriare in questo modo?” F.G. risponde: “Gli ho fatto solo una carezza!”.

A.G. : “Dai. Lasciatelo stare. Una volta tanto che è tranquillo...Non andate a svegliare il lupo che dorme”.

(Lunedì 25 marzo, ore 14.00)

Questa modalità di intervento può apparire sbagliata sotto certi aspetti, e certamente non è esente da critiche e dubbi: perché gli operatori non riescono a limitare i comportamenti- problema messi in atto dall’utente?

Da un punto di vista educativo l’aspetto interessante della strategia è che attraverso l’apprendimento del gruppo, che ha imparato il modo corretto di relazionarsi con P., egli viene accettato per quello che è, senza snaturare la sua personalità e la sua “voglia di essere al centro dell’attenzione”.

L'utente non influisce negativamente sul funzionamento dell'organizzazione e delle attività perché l'ambiente sociale si è adattato alle sue esigenze:

Attività del "conoscere insieme" con l'operatrice C.

P. dovrebbe fare l'attività, ma poiché disturba in continuazione viene lasciato fuori dall'aula; ogni tanto entra e fa versi, e viene ignorato (anche dagli utenti). Non vuole fare l'attività... ogni tanto apre la porta, C. la richiude, e lui la riapre. La cosa va avanti per un pezzo, interviene anche la coordinatrice che lo rimprovera, lasciandolo sempre fuori dalla stanza. Alle 11.30 finalmente P. decide di entrare e stare seduto con gli altri; non si siede attorno al tavolo, ma leggermente più indietro e ogni tanto cerca di attirare l'attenzione o di provocare. L. (un utente) dice: "Non badatelo, oggi ha una brutta giornata!" (Martedì 12 marzo 2013: ore 10.35)

L'inclusione/partecipazione non si costruisce solo attraverso l'adattamento della comunità alla persona con disabilità, ma avviene in un rapporto di reciprocità: anche P. si è adattato alle esigenze/caratteristiche del gruppo, imparando a stare in comunità nei diversi momenti della giornata lavorativa:

Momento della conversazione.

P. oggi è particolarmente agitato e continua a parlare sopra gli altri colleghi; A. decide di mandarlo nella stanza adiacente (dove si lavora) che non è delimitata da alcuna porta. P. allora fa avanti e indietro per le due stanze adiacenti continuando a fare versi e a cantare. La riunione può proseguire; P. ogni tanto si riavvicina alla sala riunioni e rimanendo in piedi guarda per alcuni secondi il gruppo. Poi riprende a canticchiare e a camminare per le due stanze.. (Venerdì 5 aprile, ore 9.45).

Anche durante il laboratorio occupazionale, P. fa molta fatica a rimanere concentrato e deve essere continuamente seguito e spronato dagli operatori: il modo più efficace di includerlo nel gruppo è predisporre l'ambiente, scegliendo una precisa posizione nel setting (in modo che non abbia troppe distrazioni, allontanando gli utenti che reagiscono alle sue provocazioni), e dandogli un compito che sia in grado di fronteggiare più facilmente, tramite il supporto e il controllo dell'operatore:

Lavoro di assemblaggio: sacchetti da 100 pezzi.

..Prima di cominciare il lavoro, F. e D. parlano tra di loro cercando di capire come inserire P. nella catena di montaggio: "Si perde un po' nel riempire i cerchi, però è più tranquillo lì..". Decidono di fargli fare l'assemblaggio con pochi altri utenti; gli altri vengono impegnati nelle candele.

P. è molto lento rispetto agli altri: si distrae, mette pochi pezzi, si ferma spesso. A., che nel frattempo è arrivato ad aiutare il gruppo, chiede aiuto a P. : "Tu tienimi aperto il sacchetto.. così, bravo! Seguimi nel raccogliere i pezzi...".

In questo modo P. viene "occupato" diventando l'aiutante di A., e il lavoro scorre più velocemente (Martedì 16 aprile, ore 10.45).

Con queste strategie P. riesce ad essere inserito nel gruppo del gruppo, in modo marginale ma pur sempre attivo e partecipativo: il fatto di diventare l'aiutante dell'operatore nella fase di assemblaggio dei pezzi, facilita il compito, che altrimenti non sarebbe in grado di portare avanti autonomamente, e inoltre limita le distrazioni, garantendo più produttività e un clima sereno.

8.7 Conclusioni

Da questa esperienza ho potuto osservare in prima persona uno spaccato di realtà educativa: ho cercato di cogliere gli aspetti che facilitano l'inclusione e le barriere che possono influenzare negativamente la qualità della vita, l'integrazione e la partecipazione delle persone con disabilità.

I fattori facilitanti l'inclusione nel Centro diurno riguardano:

- la predisposizione dell'ambiente e degli strumenti che favoriscono la partecipazione di tutti gli utenti al lavoro e alle attività educative, a prescindere dalle singole abilità o dalla gravità del deficit;
- la professionalità dell'operatore che, nell'accompagnamento del disabile verso il lavoro, cerca di mediare tra le esigenze soggettive degli utenti e le richieste di adattamento del sistema produttivo: egli non solo deve valutare le potenzialità delle persone progettando uno specifico percorso di inserimento lavorativo e sociale, ma deve anche utilizzare strumenti di supporto efficaci;

- la promozione della persona, considerata un agente attivo di cambiamento, una risorsa importante per l'arricchimento e la crescita della comunità stessa;
- il sostegno psicologico e morale che gli operatori forniscono agli utenti attraverso una relazione adulta improntata sulla responsabilità, sull'autonomia, e sulla reciprocità;
- la costruzione di uno spazio educativo nel quale la persona possa riconoscersi, sviluppare la propria identità e originalità, accrescere l'autostima e la realizzazione personale, attraverso l'apprendimento partecipativo e il lavoro di gruppo;
- l'approccio positivo delle figure educative, che cercano di limitare gli atteggiamenti infantilizzanti nei confronti dell'utente promuovendo la cooperazione, la comunicazione e l'ascolto.

Ciò che emerge con chiarezza è l'attenzione per la persona in quanto tale, che costruisce progressivamente la propria identità all'interno del gruppo: la comunità cerca di adattarsi alle esigenze di ogni utente e allo stesso tempo quest'ultimo cerca di adattarsi alle situazioni e alle regole che la comunità impone; questo processo di reciprocità caratterizza proprio l'inclusione, in quanto la rete sociale ha il dovere di differenziare i percorsi formativi di ogni persona, esaltando la diversità anziché cercando di eliminarla.

L'individuazione di elementi facilitanti l'inclusione, mi ha permesso di riflettere su alcuni aspetti che possono essere migliorati nell'organizzazione educativa/occupazionale del Centro, per rendere la partecipazione degli attori sociali sempre più centrale e concreta.

L'eterogeneità del gruppo rappresenta, come ho detto in alcuni passaggi, una caratteristica che arricchisce e sviluppa la comunità, ma allo stesso tempo può rivelarsi un ostacolo all'inclusione: in presenza di comportamenti problematici e di casi difficili da gestire, spesso è necessario un intervento focalizzato sulla persona, una maggiore attenzione ai bisogni individuali; questo non sempre è possibile all'interno di una comunità di pratica.

A livello educativo ho rilevato una scarsa attribuzione di significato al lavoro svolto. Per un adulto è importante acquisire una certa sicurezza e autonomia: gli utenti del Centro, attraverso la catena di montaggio, apprendono specifiche modalità che facilitano la loro partecipazione alle attività occupazionali; tuttavia, nella maggior parte dei casi, essi non hanno una reale percezione del prodotto finale.

L'elemento che manca è la conoscenza del risultato del proprio lavoro: *cosa andranno a comporre questi pezzi? Qual è l'utilità di questi passaggi? Che cosa verrà realizzato grazie al mio contributo?*

Le risposte a queste domande possono favorire la motivazione e la soddisfazione personale, dando al soggetto con disabilità un maggiore senso di appartenenza all'organizzazione in cui opera. La chiarezza e la concretezza nel processo lavorativo e decisionale, sono elementi che migliorano la qualità del lavoro, e di conseguenza la qualità della vita di tutti i soggetti coinvolti nell'organizzazione.

L'obiettivo di questo confronto è quello di un miglioramento continuo del servizio erogato dal Centro diurno, nell'ottica del benessere e della qualità della vita degli utenti: questo è possibile individuando gli interventi e le problematiche più urgenti, ma anche sottolineando ed esplicitando gli aspetti positivi e rafforzando le risorse disponibili.

Lo stesso pseudonimo "Solemio", ad esempio, è stato scelto perché rappresenta in positivo l'esperienza vissuta: richiama quel clima di familiarità, di serenità, di calore e amicizia che ho respirato all'interno della comunità, un luogo nel quale l'utente può sviluppare la propria identità, condividere emozioni, aspirazioni, e realizzare la propria qualità di vita.

Riferimenti bibliografici

BORTOLOTTI E. (2012), *Percorsi inclusivi per la disabilità. Temi, problemi e opportunità*, Aracne, Roma.

- D'ALONZO L., CALDIN R. (2012), *Questioni, sfide e prospettive della Pedagogia Speciale*, Liguori Editore, Napoli.
- ERICKSON F. (1984), *What Makes School Ethnography 'Ethnographic'?*, in *Anthropology and Education Quarterly*, vol. 15, pp. 51-66.
- GLESNE C. (1999), *Becoming Qualitative Researcher. An Introduction*, New York: Longman
- McDERMOTT R. P. (1993), *The Acquisition of a Child by a Learning Disability*, in S. Chaiklin and J. Lave (eds), *Understanding Practice. Perspectives on Activity and Context*, Cambridge, UK: Cambridge University Press.
- RUEDA R., GALLEGO M.A. e MOLL L. (2000), *The Least Restrictive Environment. A Place or a Context?*, in *Remedial and Special Education*, vol 21, n. 2, pp. 70-78.