

glossario fragile

maneggiare con cura



Legacoopsociali farà la sua parte

di **Eleonora Vanni**

presidente nazionale Legacoopsociali

L'importanza delle parole, da maneggiare con cura. Perché le parole hanno una grande forza, ma sono anche fragili poiché in sé non oppongono resistenza alle forzature che ne determinano a volte un significato e un uso discutibile o perfino offensivo. Tutto questo a maggior ragione quando le parole si riferiscono alle persone.

Le parole verso le persone fragili piombano sui media per raccontare solo situazioni eccezionali contribuendo spesso a fornire immagini parziali, quando non distorte della realtà.

Lo sanno bene le cooperative sociali che con persone fragili lavorano tutti i giorni e che, dopo essere state bersaglio per le loro attività di accoglienza e inclusione, durante il tremendo periodo della pandemia hanno ancora sperimentato direttamente come le parole siano state piegate a narrazioni strumentali alla notizia che hanno “reso fragili” operatori e servizi in un momento in cui stavano invece dispiegando tutta la loro forza.

All'uscita da questo biennio ma dentro l'acuirsi di una crisi sociale ed economica a cui si aggiungono le emergenze frutto di una guerra alle porte dell'Europa, il ruolo e la responsabilità di chi cura e racconta la cura delle fragilità è fondamentale per il nostro Paese sia nel fare che nel presidiare un approccio laico e corretto alle narrazioni.

È in questo orizzonte strategico per la crescita e lo sviluppo di un sistema equo che Legacoopsociali ha dato centralità in chiave, sia culturale che operativa, alla propria attività di comunicazione con un Gruppo nazionale dedicato nel quale decine di professionisti con diverse competenze che operano all'interno delle cooperative e nelle articolazioni dell'organizzazione di rappresentanza, stanno elaborando strategie e iniziative di medio e lungo periodo, a partire dal Manifesto presentato nell'ultimo congresso nazionale. Il *Glossario fragile* è un'idea che nasce da questo confronto e che trova concretezza nell'elaborazione del gruppo di lavoro. Le parole sono lo strumento con cui ci mettiamo in relazione, sia in presenza che “a distanza” e, al di là delle definizioni che si aggiornano ed evolvono nel tempo, devono essere rispettose e appropriate. Ma, poiché non è solo e tanto la parola quanto l'uso che ne viene fatto, abbiamo voluto dare un contributo, aperto e costruttivo, alla cura delle parole nella comunicazione del settore con le istituzioni, sui social, nei media e fra le persone. Con la collaborazione dei cooperatori porteremo questo nostro lavoro al confronto con le comunità dove operiamo per contribuire a quella crescita di responsabilità e consapevolezza che può aiutare ognuno di noi a essere agente di educazione e di cambiamento positivo. Legacoopsociali vuole fare la sua parte.

Glossario fragile

febbraio 2023

ideazione e realizzazione

Gruppo nazionale comunicazione Legacoopsociali

con il contributo e la supervisione scientifica di:

Maria Cristina Antonucci | ricercatrice in Scienze sociali – CNR – Irpps

Elisabetta Gola | professoressa di Filosofia e teorie dei linguaggi

al dipartimento di Pedagogia, Psicologia, Filosofia dell'Università di Cagliari

Gaia Peruzzi | professoressa associata di Sociologia dei processi culturali e comunicativi

al dipartimento di Comunicazione e ricerca sociale Sapienza Università di Roma

Raffaele Lombardi | Ricercatore di Sociologia dei processi culturali e comunicativi

al dipartimento di Comunicazione e ricerca sociale Sapienza Università di Roma

Andrea Volterrani | professore associato di Sociologia dei processi culturali e comunicativi

Università di Roma Tor Vergata

campagna social

Elisa Profico | Gruppo nazionale comunicazione Legacoopsociali – Cooperativa Animazione Valdocco

Giancarlo Pergallini | Gruppo nazionale comunicazione Legacoopsociali – Legacoop Emilia Romagna

facebook.com/Legacoopsociali

twitter.com/legacoopsociali

instagram.com/legacoopsociali

--

www.legacoopsociali.it

La comunicazione sociale: una grande costruzione di comunità

di Giuseppe Manzo

responsabile comunicazione Legacoopsociali

La pandemia ha determinato un prima e un dopo. Ad essa sono seguite nuove crisi, dalla guerra alla questione energetica, ampliando fasce di fragilità sociale in un Paese dove aumentano le sofferenze. Dopo quel marzo 2020 la cooperazione sociale si è trovata, come tanti settori, davanti a un bivio. Uno di questi era la comunicazione che attraverso gli strumenti digitali ha permesso di connettere persone e organizzazioni chiuse nelle zone rosse e nelle restrizioni. In quel contesto era fondamentale ricostruire le connessioni nonostante la distanza.

Le piattaforme digitali hanno azzerato le distanze mentre fuori la realtà cambiava rapidamente, fino ad arrivare ad oggi. Ricostruire voleva dire anche studiare e formarsi misurandosi con nuovi strumenti, nuovi linguaggi e nuove narrazioni. Siamo partiti da un Manifesto della Comunicazione nel 2021 per lanciare un nuovo approccio teorico e culturale verso un'attività che chi opera nella cura, nei servizi di welfare, nell'accoglienza e nell'inclusione lavorativa non può più relegare a partner dimenticato o agitare solo nei momenti di difficoltà.

Da una nuova cultura condivisa della comunicazione, ad ogni livello, abbiamo iniziato un percorso in cui si sperimentano azioni e linguaggi. A partire da un modello di autoformazione continua si è messa in campo una rete di professionalità e competenze che ha realizzato campagne social e tour regionali, fino a interrogarsi su ciò che per ogni comunicatore rappresenta l'oro: le parole. A distanza di 3 anni da quel "dopo" della pandemia è nata la volontà di capire a che punto sono le parole, capaci di seminare odio e violenza o anche di diventare leve per la costruzione di comunità. Abbiamo scelto le parole che riguardano le fragilità di quelle persone che in carne ed ossa vengono raccontate senza aver loro stessi il diritto di parola su salute, sofferenza, disabilità, dipendenza. E anche la fragilità delle stesse parole usate nella cooperazione o quelle che anche le istituzioni pubbliche pronunciano in modo automatico.

Ci siamo organizzati e per mesi un gruppo di lavoro ha indagato, ricercato e si è confrontato con quelle stesse persone in carne ed ossa. Il prodotto di questo lavoro è un Glossario che non è un documento chiuso ma un testo aperto a pagine nuove, per aggiornare quel vocabolario delle fragilità che meritano di essere raccontate con le parole giuste da parte di tutti. In questo senso vogliamo dare un contributo e dividerlo con l'Ordine dei giornalisti, con i media, con le istituzioni pubbliche, con le università, con le scuole, con gli operatori sociali e con tutti coloro che comunicano con strumenti vecchi e nuovi. Lo facciamo con la consapevolezza dei valori fondanti di una grande comunità come quella della cooperazione sociale.

Glossario fragile: una raccolta di parole da maneggiare con cura

di **Fabio Della Pietra** / Gruppo nazionale comunicazione Legacoopsociali
– Cooperativa sociale Itaca

Giusy Palumbo / Gruppo nazionale comunicazione Legacoopsociali
– Legacoop Lombardia

Giancarlo Riviezzi / Gruppo nazionale comunicazione Legacoopsociali
– Legacoop Basilicata

Il metodo e i processi che hanno accompagnato il nostro lavoro sono stati, e lo sono tuttora nella stesura di questo testo introduttivo, cooperativi. Un'intelligenza collettiva che si è tradotta in scrittura collettiva, attivando pratiche collaborative e partecipative, dove ogni elemento di discussione – dalla nota di analisi critica a quella di racconto personale – ha trovato spazio e senso all'interno della ricerca.

Una forma-progetto aperta, viva e mutevole, che ci ha permesso di costruire insieme – come Gruppo nazionale comunicazione di Legacoopsociali – il primo step del “glossario fragile”: una raccolta di parole da studiare e usare nella nostra comunicazione sociale per esprimerci nel modo più adeguato possibile quando parliamo e scriviamo di disabilità e fragilità.

L'idea del *Glossario fragile* nasce dal bisogno emerso dall'esperienza quotidiana, dalla difficoltà condivisa nella scelta di determinate parole, dalla volontà di non rendere invisibili le fragilità se non le sappiamo comunicare, dai vuoti di un contesto generale, sovente poco attento, che tende all'abilismo. In maniera consapevole abbiamo scelto di definire la nostra raccolta di parole – semplificata in “glossario” – proprio con l'aggettivo “fragile”. Non è una definizione semplice e non sarà la più corretta, ma l'abbiamo scelta perché invita alla cura, alla riflessione, a non essere avventati ma delicati.

Anche questo dispositivo, dunque, è “fragile”, da maneggiare con cura: per sua stessa natura non può e non vuole essere definitivo. Non è nostro interesse individuare un elenco di categorie della disabilità, ad esempio, ma raccontare come la cooperazione sociale sia strumento di emancipazione, autodeterminazione e valorizzazione delle persone. A cominciare dalle parole. Così abbiamo iniziato questo nuovo viaggio, appunto, parlandone, in riunioni e assemblee che ci hanno permesso di dare forma al progetto, tracciarne le direzioni e accoglierne gli imprevisti. Abbiamo parlato, ascoltato, capito, frainteso, esitato, rischiato, lavorato insieme. Indugiamo su questo aspetto perché lo riteniamo fondamentale, soprattutto in tempi in cui la parola è sacrificata all'azione, l'ascolto è passivo e lo spazio del sé si dissolve in fretta. A partire dalla riappropriazione del nostro pensiero vivente abbiamo riconosciuto bisogni comuni, spazi vuoti sul tema, poche pratiche – sia interne che esterne – a cui guardare e tanta voglia di strumenti nuovi da assemblare, adoperare e diffondere.

Nella prima fase del percorso, avviata a luglio 2022, abbiamo esteso l'indagine a un gruppo allargato di una quarantina circa di giornalisti e comunicatori

della cooperazione sociale italiana, attraverso un questionario che ha fatto emergere bisogni condivisi, punti di vista diversi, proposte e soprattutto un serbatoio di parole fragili con cui costruire una comunicazione altra e decostruire luoghi comuni, vocaboli stereotipati o formule pietistiche.

Abbiamo identificato diciotto parole iniziali che ben rappresentano la complessità e la varietà del lavoro di comunicazione sociale e dei suoi attori. Vi sono parole identitarie come *mutualismo*, parole che fanno riferimento alle carte dei servizi sociali come *presa in carico*, parole che aprono crepe come *psicopatico*.

Il metodo che ci siamo dati è stato provare a riscrivere e risignificare, seguendo semplici linee guida: la parola indagata è stata prima spiegata, nel senso letterale di apertura di un sapere, e poi raccontata, con approcci diversi a seconda dell'autore, rendendola ora incarnata e vissuta ora calata nella realtà pratica della cooperativa. La varietà e la complessità del gruppo di lavoro stesso ha restituito un insieme sfaccettato eppure saldo, dove ogni parola si lega alle altre e lascia spazio a nuove definizioni "da preferire", in molti contesti, alle precedenti, oppure ad altre domande, perché di farcene non abbiamo smesso.

Senza sottrarci al conflitto, abbiamo riconosciuto la nostra fragilità nel non avere all'interno del gruppo di lavoro un'adeguata rappresentanza di persone *fragili* con cui confrontarci ma principalmente figure di mediazione. A risolvere in parte il conflitto viene il lavoro di appendice ad alcune parole, ad esempio quello relativo alla parola *psicopatico*, svolto con il Gruppo Attualità e confronto della Comunità Nove di Udine. Un vero e proprio laboratorio di pensiero e confronto che ci ha regalato parole nuove – su tutte applaudiamo *stranuomo* –, che ci auguriamo possa in futuro replicarsi per ogni lemma indagato.

La nostra ricerca resta aperta a nuovi stimoli e riflessioni, ma anche a declinarsi in forme diverse. Il nostro obiettivo è che queste stesse riflessioni accompagnino tutti coloro che per professione si trovano a scrivere e parlare di fragilità, in primis giornalisti, addetti stampa, social media manager e operatori della comunicazione, a seguire amministrazioni pubbliche, enti che operano al fianco di cooperative sociali e altri portatori di interesse. È un lavoro culturale, esige alleanze. Noi ci siamo.

Parole fragili
tra cura e inclusione

fragile

di **Simonetta Matzuzi**

Gruppo nazionale comunicazione Legacoopsociali – Cooperativa sociale Il Margine

con la supervisione scientifica di **Gaia Peruzzi**

professoressa associata di Sociologia dei processi culturali e comunicativi

al dipartimento di Comunicazione e ricerca sociale Sapienza Università di Roma

DEFINIZIONI DA PREFERIRE

persona di cui curarsi / a cui prestare attenzione / da trattare con cura

LA PAROLA SPIEGATA

Nel dizionario analogico la parola fragile si svincola dalla gabbia della negatività per diventare anche qualcos'altro: delicato, vulnerabile, sensibile, ipersensibile. Ed è proprio questo il senso da indagare, perché essere fragili non significa essere deboli: fragili è non solo lo stato di necessità ma tutto ciò che ci serve per capire i bisogni della vita stessa.

LA PAROLA RACCONTATA

Riprendendo un articolo di Antonio Castore, torinese, studioso di letterature comparate, tetraplegico, autore dell'articolo "Della fragilità: istruzioni per l'uso" (2021): per molti fragile è ancora quella parola stampigliata su un imballo, seguita da un'istruzione precisa: fragile – maneggiare con cura. Chiediamoci non solo chi siano i fragili ma anche che cosa significhi "maneggiare con cura". Che la cura, prima di essere cosa da medici o di pubblica sanità, è cosa di tutti: è attenzione e responsabilità, è interesse sollecito, pre-occuparsi per quel che abbiamo di fronte, tenere in conto le esigenze particolari di ognuno.

Dalla pandemia in poi, fragile si è fatta categoria e si dice anche al plurale: ci sono "i fragili", oggi, e sono una categoria di persone. Non si sa bene che farne, però, e nemmeno si sa bene chi siano. Ci possono essere due modi per occuparsi della fragilità: uno equivale a stornare lo sguardo, a pensarsi tutt'altro, rimuovere ogni indizio di una

possibile vicinanza. È cancellazione.

L'altro modo è quello che comprende la fragilità, ovvero la prende con sé, la tiene da conto, considera le sue ragioni profonde e le sue conseguenze. Equivale a scrivere nuove istruzioni per l'uso su come prendersi cura non di una categoria di persone ma di quelle esigenze particolari che, ignorate, espongono ognuno a rottura, sotto forza di urto.

La fragilità, abbiamo detto, fa parte della vita, ne è una delle strutture portanti. Siamo tutti per qualche aspetto, in qualche tempo della nostra vita, fragili. Tendiamo però a nascondere la nostra fragilità agli altri e, spesso, anche a noi stessi. Dobbiamo essere forti, invincibili, tutti di un pezzo, tanti supereroi.

Occorre invece cambiare questa convinzione creando una nuova cultura. Non ci sarà mai parola buona abbastanza fintanto che esisteranno realtà "parallele" più o meno nascoste o da nascondere, mai conosciute e "incorporate" autenticamente.

Le parole nuove devono nascere da nuove esperienze di conoscenza del reale da parte di un'intera comunità, capace di arricchire la rappresentazione mentale, di aumentare le risorse simboliche dell'immaginario collettivo e quindi di fare propri nuovi significati.

mutualismo

di **Giancarlo Pergallini**

Gruppo nazionale comunicazione Legacoopsociali – Legacoop Emilia-Romagna

con la supervisione scientifica di **Andrea Volterrani**

professore associato di Sociologia dei processi culturali e comunicativi

Università di Roma Tor Vergata

LA PAROLA SPIEGATA

In termini generici il mutualismo indica una stretta relazione fra oggetti, azioni o persone diverse, per trarne un beneficio reciproco. Nel senso più strettamente biologico il mutualismo assume un significato di simbiosi da cui beneficiano entrambi gli organismi. Essa è una condizione assai diffusa e coinvolge organismi appartenenti a tutti i regni del vivente. In termini economici Pierre-Joseph Proudhon indica il mutualismo come un sistema economico che idealizza una società egualitaria in cui i prezzi sul libero mercato corrispondono alla quantità di lavoro necessaria per l'ottenimento della merce stessa. Ciò che caratterizza il mutualismo è la volontà e l'assenza del fine di lucro.

Il mutualismo ha origine nel movimento operaio di fine Ottocento con le società operaie di mutuo soccorso, dalle quali sono altresì germogliati i movimenti sindacali, i partiti socialisti e il movimento cooperativo, nonché alcune associazioni tuttora attive quali, ad esempio, pubbliche assistenze e circoli Arci.

LA PAROLA RACCONTATA

Tra i valori costituenti della cooperazione, insieme alla solidarietà c'è anche la mutualità. In tempi di pandemia la parola mutualismo è tornata in auge. Non che prima fosse scomparsa dalla lingua italiana, ma sicuramente era finita nel dimenticatoio. Tuttavia, per chi lavora nell'ambito della cooperazione il mutualismo costituisce una bussola per orientarsi nel complesso mondo delle cooperative. Al di fuori della cooperazione, veniva invece interpretato con un'accezione negativa associata a un modo di

fare "fuori dagli schemi" del mondo dell'impresa. Prendiamo ad esempio un episodio del 2001 quando, mutato il quadro politico nazionale con l'avvento del secondo governo di centro destra, viene portato a termine un disegno destabilizzante del sistema delle imprese cooperative. Nel contesto della legge delega di riforma del diritto societario, l'articolo 5 poneva le basi di un possibile trasfigurarsi dell'impresa cooperativa e di un conseguente abbandono dei requisiti di mutualità che ne connotano l'identità. Contro tale disegno Legacoop, le cooperative associate e le altre Centrali cooperative, Confcooperative e Agci, si mobilitarono: venne raccolto oltre un milione di firme, si svolsero manifestazioni in tutto il Paese. La mobilitazione dei operatori, pur non potendo impedire l'approvazione della legge, riuscì comunque a limitarne gli effetti negativi.

Negli ultimi due anni il mutualismo ha di nuovo assunto un significato importante, per la capacità di dare valore alle relazioni tra le persone, le imprese, le istituzioni e di garantire protezione nelle situazioni di difficoltà. La scelta libera dell'adesione, la pari dignità tra tutti i componenti, la relazione di reciproco scambio e non di aiuto per evitare relazioni di potere, la gestione delle azioni con strumenti di democrazia deliberativa sono componenti che proiettano e promuovono il mutualismo nella contemporaneità. Allora, cos'è il mutualismo? È mettere al centro la persona nelle sue relazioni e consentirle di accedere in modo cooperativo e non competitivo all'esperienza dell'impresa, di produrre, assieme, reddito, occupazione e solidarietà, tre aspetti inscindibili del progresso economico e sociale di un Paese civile.

partecipazione

di **Andrea Volterrani**

*professore associato di Sociologia dei processi culturali e comunicativi
Università di Roma Tor Vergata*

LA PAROLA SPIEGATA

In generale, la partecipazione consiste nel fatto di prendere parte a una forma qualsiasi di attività, individualmente e/o collettivamente, on site e digitale, sia semplicemente con la propria presenza, con la propria adesione, con un interessamento diretto, sia recando un effettivo contributo al compiersi dell'attività stessa.

LA PAROLA RACCONTATA

La parola partecipazione spesso è avvolta da un alone retorico per chi lavora nel sociale da molto tempo. Si parla di partecipazione ma non la si agisce; ovverosia non si costruiscono gli spazi di facilitazione della partecipazione né all'interno delle organizzazioni di terzo settore né negli spazi sociali e comunitari dove si opera. Quando, raramente, lo si fa, si tende a confondere il coinvolgimento con la partecipazione. Il primo è quando si propongono le nostre idee, attività, progetti ad altri chiedendo se vogliono "partecipare". Il secondo, viceversa, è quando si costruiscono le condizioni per rendere protagoniste le persone e, attraverso reali processi di partecipazione, costruiscono insieme idee, attività, progetti.

La partecipazione "autentica" è quella che viene definita significativa ovverosia una partecipazione nella quale le persone oltre ad avere voce hanno anche la capacità di decidere insieme con le regole che si saranno date. Tutto questo non deve necessariamente avvenire solo in presenza, ma, ormai, esistono sperimentazioni consolidate di processi ibridi (on site e online) che sono in grado di avere una grande capacità inclusiva.

Della ricchezza ed articolazione della partecipazione e dei processi partecipativi, la rappresentazione e la narrazione si limitano o a riproporre idee e comportamenti che fanno riferimento all'immaginario e alle pratiche degli anni 70 oppure a delegittimare i processi partecipativi come perdite di tempo e incapacità di decidere. La necessità, invece, di porre attenzione al recupero del protagonismo delle persone, della capacità di discutere e decidere insieme, della possibilità di co-costruire orizzonti condivisi di futuro, sono aspetti che potrebbero trovare spazio prima nelle pratiche sociali ed organizzative e, poi, nelle pratiche mediali.

presa in carico

di **Martina Montis**

Gruppo nazionale comunicazione Legacoopsociali – Cooperativa sociale Controvento

DEFINIZIONE DA PREFERIRE

presa in cura

LA PAROLA SPIEGATA

Le parole in questione formano un'unità lessicale composta da più di un elemento lessema. Le origini latine del verbo (*prēndēre*) e l'aggettivo che esprime la significanza (*ca-ri-co*) indicano un'assunzione di responsabilità rispetto al buon fine di un fatto, una pratica, una richiesta. L'espressione è una formula tipica del linguaggio dei servizi sociali perché rinvia direttamente all'idea di servizio che intende "farsi carico" della persona o del nucleo familiare in condizione di vulnerabilità sociale, fragilità e bisogno.

LA PAROLA RACCONTATA

Il principale fraintendimento dell'espressione "presa in carico" nasce proprio dallo scivolamento del suo significato. L'espressione, essenzialmente burocratica, avrebbe dovuto connotare l'apertura di una pratica processata dal servizio sociale. In realtà l'espressione assume significati diversi rispetto ai contesti nel quale viene avviata. Tutti gli interventi dei servizi sociali hanno lo scopo di rimuovere gli elementi ostativi alla piena realizzazione della persona. Tuttavia la procedura di "presa in carico", nella sua applicazione, risente dell'eterogeneità regionale: non è standardizzata nei livelli minimi organizzativi, ma soprattutto non si avvale di un sistema informativo integrato e rischia di creare disparità di trattamento a seconda della regione, provincia o comune nel quale è avviata. Molto spesso una "presa in carico" fallace si trasforma nel fallimento del richiedente che si identifica

progressivamente solo con la sua condizione di vulnerabilità sociale. Esattamente tutto ciò che si sarebbe voluto scongiurare. Quando non vi sono le condizioni per una progressiva e reale emancipazione è facile trasformare la persona, caratterizzata dalla capacità di desiderare e "prendere" in persona risolta interamente dentro quel "carico" che ogni giorno è più difficile sopportare.

Per umanizzare la procedura, talvolta, si è preferito parlare di presa in cura piuttosto che di carico, ma neanche in questo caso la persona trova giovamento. Infatti il sistema è incapace di dialogare in maniera universale, standardizzata e informatizzata sia in ambito sociale che in quello sanitario. Sebbene la nostra sensibilità sociale colga la sfumatura di significato e condivida la valorizzazione della persona in tutte le sue dimensioni, questa volta non basta agire sul lessema per trovare la soluzione. Le responsabilità sociali sono decisioni politiche e non possono essere scaricate sul singolo individuo né tantomeno è sufficiente realizzare una procedura di "presa in carico" senza che questa venga validata e riconosciuta in modo intersettoriale dagli operatori del servizio e dagli utenti.

minore

di **Daniela Fazio**

Gruppo nazionale comunicazione Legacoopsociali – Kyosei cooperativa sociale

e **Giovanni Lopez**

Kyosei cooperativa sociale

DEFINIZIONI DA PREFERIRE

bambino o ragazzo

LA PAROLA SPIEGATA

Il termine “minore” ha un’accezione prettamente giuridica. Indica la persona fisica che non ha compiuto il diciottesimo anno d’età e alla quale l’ordinamento giuridico accorda una particolare tutela. Sul piano etimologico, l’aggettivo latino minor-oris funge da comparativo di parvus “piccolo”, rimandando all’idea di “meno”, “minimo”. Nondimeno, l’evoluzione ontogenetica tra gli zero e i diciotto anni d’età, ovvero i passaggi da neonato a infante, da prepubere a pubere e poi ad adolescente, difficilmente si possono racchiudere in una parola sola: troppo distanti e diversi i bisogni, le capacità, le aspettative nelle varie fasi.

Nell’articolo 1 della legge n. 176 del 1991, che ratifica la Convenzione ONU fatta a New York nel 1989, si parla di diritti del “fanciullo”, traducendo così l’inglese “child”: Tuttavia questo termine, al di là della connotazione poetica, si presenta obsoleto e difficilmente accoglibile nel linguaggio contemporaneo, soprattutto nel gergo giovanile.

LA PAROLA RACCONTATA

Nelle discipline della relazione d’aiuto, che devono guardare sempre alla complessità della persona, la terminologia che meglio rappresenta i soggetti ai quali ci stiamo rivolgendo è bambina/o e ragazza/o, descrivendo la prima l’età fino alla pubertà e la seconda da lì fino alla maggiore età e oltre. Ogni bambina/o o ragazza/o può sentirsi senz’altro meglio identificato da queste

due parole della lingua italiana che non da altre. Non a caso la Costituzione italiana all’articolo 31 parla di protezione “dell’infanzia e della gioventù” riconoscendo e distinguendo le diverse esigenze evolutive di queste due fasce d’età.

minore – appendice

PREMESSA

“La Casa di Nilla” è un Centro specialistico della Regione Calabria per la cura e la tutela di bambini e adolescenti in situazioni di abuso sessuale e maltrattamento gestito dalla cooperativa sociale Kyosei.

Qui attualmente vivono – in regime residenziale – 10 bambini e ragazzi di entrambi i sessi tra i 6 e i 18 anni provenienti da tutta Italia. I bambini hanno tra i 6 e 11 anni. I ragazzi invece tra i 12 e 18 anni. Non c’è l’insegna fuori dal cancello perché vogliamo che sia una “casa” come tante. Che i “nostri” ragazzi siano come gli altri e “non quelli della comunità”.

I nostri otto educatori, un’assistente sociale e una psicologa ce la mettono tutta per riportare un po’ della normalità che l’abuso e i maltrattamenti hanno cancellato, per far vivere ai bambini e ragazzi una vita personale e di relazione più normale possibile: di mattina andando a scuola, di pomeriggio facendo i compiti e poi le attività artistiche o sportive.

COME VOGLIAMO ESSERE CHIAMATI FOCUS GROUP

Durante una delle attività pomeridiane con i nostri educatori abbiamo organizzato un focus group per conoscere e ascoltare le opinioni dei bambini e ragazzi del Centro su come preferiscono essere chiamati dai mezzi di comunicazione e dalla società. Convinti che per parlare di loro in maniera rispettosa la soluzione migliore è coinvolgerli, sapere cosa vivono, ogni giorno, sulla propria pelle, sapere cosa significa per loro quando la società non trova le parole (o le sbaglia proprio) per parlare con loro e di loro.

metodologia

Per organizzare e moderare il focus group abbiamo:

- individuato una metodologia che ci permettesse di lavorare in maniera efficace con tutti i bambini e i ragazzi del Centro;
- adottato una tabella per rilevare le attitudini di ognuno di loro al lavoro in gruppo. La tabella – realizzata dallo psicologo della cooperativa sociale Kyosei – è stata divisa in 5 caselle riportanti il nome, l’età anagrafica, il livello cognitivo (scarso, inferiore alla media, sufficiente, elevato, molto elevato), l’attitudine al lavoro in gruppo e la capacità di letto-scrittura.

Sulla base di quanto emerso dalla tabella abbiamo diviso i bambini e i ragazzi in base al loro livello cognitivo invece che anagrafico e costituito così due gruppi: uno di 5, l’altro da 4 guidati da 3 educatori.

La metodologia che abbiamo utilizzato è stata la seguente:

- realizzato un questionario in cui abbiamo elencato una serie di parole comuni utilizzate dai mezzi di comunicazione e dalla società per chiamare i bambini e ragazzi delle case-famiglia e riportato una scala di gradimento per ciascuna parola;
- discusso alla fine con entrambi i gruppi per confrontarci sulle rispettive risposte e riflessioni dei bambini e ragazzi.

Abbiamo poi creato una “linea condivisa” su cosa piace, cosa non piace e come piacerebbe essere chiamati ai bambini e ai ragazzi del Centro.

parole comuni utilizzate per chiamare i bambini e ragazzi delle case famiglia – questionario

Ecco le parole comuni usate dai mezzi di comunicazione e dalla società sui bambini e ragazzi delle case-famiglia che abbiamo elencato nel questionario: “minori”, “minori fragili”, “utente”, “ospiti”, “bambini o ragazzi ospitati”, “minori accolti”, “minori ospiti di struttura”, “bambini e ragazzi della casa”, “ragazzi ospiti nelle case famiglia”, “minori sotto tutela”, “minori o ragazzi in difficoltà”, “bambini difficili”, “minori nelle case famiglia”, “bambini e ragazzi accolti all’interno di queste strutture”. Per ogni parola abbiamo chiesto ai bambini e ragazzi di esprimere un giudizio di gradimento: mi piace molto, abbastanza, poco e per niente.

le parole che piacciono e non piacciono

Ai bambini e ragazzi non piacciono per niente le parole “minori”, “minori fragili”, “utente”, “ospiti”, “bambini o ragazzi ospitati”, “minori ospiti di struttura”, “ragazzi ospiti nelle case-famiglia”, “minori sotto tutela”, “minori o ragazzi in difficoltà”, “minori nelle case-famiglia”. In generale a loro non piace essere considerati “ospiti” o “quelli della comunità”. Non si sentono ospiti perché si sentono “a casa loro”. Né piace loro essere chiamati come quelli che “hanno problemi”. Specie se lo dicono “per insulto”. Non hanno piacere a essere identificati. Non vogliono si sappia che vivono in una casa-famiglia perché allontanati dalle famiglie. Preferiscono per “imparare cose nuove”, “approfondire i propri studi”. Raccontano con dispiacere e fastidio di quando qualcuno dei compagni di scuola parla di loro come “il bambino o il ragazzo che è in una struttura”. Dà loro fastidio se usano la parola struttura perché fa pensare di essere ricoverati, di essere “ragazzi malati”. Tra “ospiti” e “accolti” preferiscono la parola “accolti” nel senso che nella casa-famiglia ci sono delle persone che possono sostenerli e aiutarli, proteggerli, “coccolarli”. La parola “accolti” piace se inteso in senso di “protezione”. In questo senso considerano gli educatori come una “famiglia” perché partecipano alle loro recite scolastiche, li accompagnano ai compleanni di amici, a danza, a palestra. Ma non tutti amano essere chiamati dagli educatori “i nostri bambini o ragazzi”, specialmente chi ha una famiglia dove rientrare non si considera “bambino o ragazzo” di altri, se non dei loro genitori. A loro non piace essere chiamati “minori” se i mezzi di comunicazione o la società intendono “inferiori agli altri” o “piccoli”. Alcuni di loro percepiscono la parola “minori” come un insulto o una parola negativa. Va bene invece se la parola “minore” si riferisce al fatto che non hanno ancora diciotto anni. In questo caso precisano che “dipende dal contesto”.

le parole della loro quotidianità

Preferirebbero essere chiamati per nome come vengono chiamati tutti i giorni dagli educatori, tra di loro, dai loro compagni, a scuola: Francesca, Antonella, Salvatore, Annalisa.

linea condivisa su cosa piace e cosa piacerebbe

I ragazzi che hanno una famiglia dove rientrare si considerano utenti o ospiti e non hanno problemi a farsi chiamare così. Non lo ritengono offensivo o negativo. Non è un problema per loro definirsi utenti perché nella casa famiglia vivranno temporaneamente e usufruiranno dei servizi residenziali, come chi va a scuola, guarda un video su youtube o usa la pagina social facebook o instagram. A loro piacerebbe essere chiamati “i bambini o ragazzi della casa” senza “famiglia”.

badante

di **Sara Manzoli**

Gruppo nazionale comunicazione Legacoopsociali – Cooperativa sociale Aliante

con la supervisione scientifica di **Maria Cristina Antonucci**

ricercatrice in Scienze Sociali – CNR – Irpps

DEFINIZIONE CHE PREFERIREBBERO LE DIRETTE INTERESSATE

Le dirette interessate non sembrano molto soddisfatte dell'uso di questo termine, che trovano sprezzante e umiliante, anche per il modo stesso in cui viene pronunciato: "Tu sei solo una badante, non vali niente!". Da una discussione di gruppo che ho fatto con loro è emerso che questa parola a loro non piace, non tanto perché non descrive in maniera adeguata il loro lavoro, ma per lo stigma che vi si è radicato nel suo utilizzo. Ho chiesto loro se la parola "badante" fosse nata con un significato dispregiativo o se secondo loro l'avesse assunto nel tempo e con l'uso corrente, e loro mi hanno risposto all'unanimità che la parola si è caricata di disprezzo per il modo in cui è stata usata. Le badanti preferirebbero essere chiamate: signora di casa, domestica, accompagnatrice, dama di compagnia, assistente familiare o anche baby sitter.

LA PAROLA SPIEGATA

Le famiglie che si rivolgono ai servizi che se ne occupano per avere aiuto rispetto alla ricerca di una badante si esprimono dicendo "avrei bisogno di una badante". Quando questi servizi vengono pubblicizzati è abbastanza usuale definirli "servizio di assistenza domiciliare". Infine quando si arriva alla stipula del contratto questo verrà chiamato "contratto nazionale di lavoro domestico". L'oscillazione su queste tre espressioni per definire questa figura lavorativa mostra in maniera chiara l'incertezza del ruolo di questa categoria di lavoratrici.

In lingua italiana la parola badare ha come primo significato quello di "avere cura": avere cura che un fatto avvenga, avere cura di un oggetto,

nel nostro caso avere cura di una persona. Per essere coerenti con il linguaggio correntemente adoperato, bisognerebbe usare quindi la parola "badato o badata", ma invece, quando si dialoga con famiglie e servizi sociali è praticamente sempre adoperato il termine "assistito" oppure "malato" oppure "anziano".

LA PAROLA RACCONTATA

Le famiglie con il termine badante intendono la figura lavorativa che si prende cura dei loro familiari e della loro abitazione in maniera costante e continuativa, convivendo nella stessa casa. Non è chiaro invece come le istituzioni prendano in considerazione le badanti e come le collochino all'interno del loro piano di servizi offerti al cittadino; non definendo il loro ruolo lavorativo con chiarezza, non occupandosi della loro formazione e quindi non assumendosi i costi di questa, e non prendendo alcun impegno nei loro confronti.

Da operatrice di un servizio che si occupa di incrocio domanda/offerta penso che le badanti siano delle grandi donne, che un forte senso del dovere e della rassegnazione verso il loro destino, estremamente altruiste verso le loro connazionali e verso le persone per cui lavorano; e gradirei meno stigma e pregiudizio nei loro confronti.

badante – appendice

Nella primavera del 2018 durante la mia esperienza in un servizio denominato “Progetto a.Mo.Do”, che si occupa del sempre più vasto mondo delle badanti e delle famiglie che si avvalgono di questa prestazione lavorativa, ho proposto alle mie responsabili un cantiere di socioanalisi narrativa.¹

Per socioanalisi narrativa si intende andare ad indagare, attraverso la raccolta di libere narrazioni sul contesto preso in esame, le criticità vengono attraversate dalle partecipanti al cantiere, per poi condividere insieme al gruppo un’analisi collettiva delle implicazioni che ne conseguono.

Fin da subito avevo instaurato con le badanti, che si rivolgono alla cooperativa per cercare lavoro, un ottimo rapporto, al punto da ricevere le loro confidenze personali oltre a quelle legate al lavoro. I loro racconti sono stralci di vita molto toccanti, sia per la fatica emotiva e mentale causata dal rapporto di vicinanza e di cura con gli anziani, sia per le impietose condizioni di lavoro previste.

Per contratto, infatti, sono tenute a stare a casa con l’assistito ventidue ore al giorno, a lavorarne cinquantaquattro settimanali con un solo giorno di riposo, ma la maggior parte delle badanti rientra sul posto di lavoro a dormire anche quel giorno perché il loro alloggio coincide con il luogo lavoro. Queste confidenze mi hanno spinto a voler indagare il fenomeno, ritenendo che narrare la propria esperienza lavorativa e di vita nel caso specifico delle badanti sia utile non solo nel produrre informazione rispetto a questa sempre più vasta area di lavoratrici, ma anche a dare loro un luogo in cui identificarsi in un gruppo di crescita sociale che consenta loro di raccontarsi e di essere ascoltate.

Queste lavoratrici hanno accolto con entusiasmo la proposta fatta dalla cooperativa, che era diventata per loro un punto di riferimento che fino a quel momento non avevano mai avuto, e fin da subito hanno partecipato numerose e cariche di contenuti da socializzare ai nostri incontri, che si tenevano settimanalmente nella nostra sala riunioni.

A lavori iniziati è stato per noi indispensabile soffermarsi a lungo sul tema del linguaggio, un aspetto sul quale non eravamo d’accordo fin da subito, io l’ho posta sul tema dell’onestà, facendo leva sul fatto che usare un termine troppo poco adoperato nel linguaggio corrente, ovvero assistente familiare, non sarebbe stato onesto nei confronti del pubblico a cui avremmo restituito il nostro lavoro. Quindi dopo varie discussioni abbiamo deciso di adoperare la parola “badante” motivando le nostre ragioni, che sono comunque state un punto di forza del nostro lavoro.

Essendo molto convinta dell’importanza del linguaggio che si adopera nei vari contesti sociali che attraversiamo in primis come cittadini, nella mia esperienza di operatrice mi sono sempre chiesta come avrebbero desiderato essere chiamate le persone con cui lavoro. Questa riflessione è stata oggetto di vari lavori di gruppo che ho proposto a queste persone, con risultati direi importanti per i processi di condivisione che si cerca continuamente

di mettere al centro dei progetti a cui lavoriamo. Ci siamo interrogati sia sul come venisse accolta la parola con cui venivano definiti, ma anche su come risuonasse nel linguaggio comune, e quindi quanto fosse portatrice di stigma.

Con le badanti, con cui ho lavorato per diverso tempo in un servizio di incrocio domanda offerta, mi sono soffermata più volte durante i nostri incontri di supervisione, sul tema del linguaggio e di come loro avrebbero desiderato essere chiamate; è emerso che dalla parola badante si sentivano rappresentate, ma la trovavano stigmatizzante.

Mentre invece nella mia esperienza con persone che hanno problemi di salute mentale abbiamo riflettuto molto sull'interiorizzazione della diagnosi, ad esempio se una persona soffre di un disturbo di personalità bipolare, non è corretto che si definisca un bipolare, come spesso frettolosamente accade, perché nello stesso modo dovrebbe definirsi biondo, grasso, timido e così via essendo quella una delle varie caratteristiche della sua persona. Anche la parola paziente è stata spesso messa al centro delle nostre discussioni, la maggior parte delle persone preferiscono essere chiamate utente, anche qui molto probabilmente per questioni di stigma che viene radicalizzato nella parola stessa: paziente psichiatrico.

In generale io preferisco parlare di persone che fanno un mestiere, che sono seguite da un servizio, che hanno un problema. Dialogando con i diretti interessati ci accorgiamo immediatamente dell'importanza del linguaggio che si adopera per la costruzione di buone relazioni di fiducia, elemento fondamentale per il nostro lavoro quotidiano.

Nota

Nel racconto della parola badante mi è sembrato più opportuno adoperare solo il femminile in quanto è un lavoro prevalentemente svolto da donne e aggiungerei immigrate. Da notare comunque come a seguito della pandemia e quindi della perdita di lavoro di molti uomini, la percentuale di occupazione maschile sia aumentata, e si è passati dal 12% al 15% di badanti uomini.²

--
1. Il lavoro è poi confluito nel libro *Mi devi credere!*, a cura di Sara Manzoli, "Quaderni di ricerca sociale 20", Sensibili alle foglie, 2020.
2. Fonte: <https://www.spazio50.org/osservatorio-domina-sempre-piu-uomini-scelgono-il-lavoro-domestico/>

Parole fragili
per la disabilità

diversità

di **Raffaele Lombardi**

ricercatore di Sociologia dei processi culturali e comunicativi

al dipartimento di Comunicazione e ricerca sociale Sapienza Università di Roma

DEFINIZIONE DA PREFERIRE

caratteristiche primarie o secondarie di una persona che evidenziano differenze e quindi unicità della persona stessa.

LA PAROLA SPIEGATA

La parola diversità si libera dall'accezione negativa che qualifica il diverso come strano, non normale, deviante. La diversità può essere letta nella sua accezione positiva di *unicità* e quindi portatrice di differenze che contribuiscono ad arricchire le relazioni tra le persone, anche incrementando i problemi di relazione e convivenza, ma il superamento di tali problemi diventa la sfida contemporanea alla valorizzazione delle diversità e non alla sua stigmatizzazione.

LA PAROLA RACCONTATA

Definire la diversità è un atto difficile ma fondamentale. La globalizzazione e i flussi migratori sono solo alcuni dei fenomeni che hanno mutato la conformazione della società odierna, portando a un inevitabile confronto con l'altro. Da tempo il riconoscimento della diversità costituisce una prerogativa fondamentale nella vita sociale delle diverse popolazioni del mondo. L'assunto da cui partire nel momento in cui si riflette sul concetto di diversità e di uguaglianza è la Dichiarazione dei Diritti dell'Uomo e del Cittadino, per cui esercitare la propria individualità e la propria unicità rappresenta un diritto che non può essere messo in discussione.

Le politiche di *human resources management* nei contesti professionali hanno testimoniato la necessità di un'innovazione non solo tecno-

logica, ma anche nella gestione diversificata delle persone. Ad oggi, in Italia, sono molte le differenze che contribuiscono a creare problemi di relazione tra le persone che vivono in uno stesso contesto e quando si parla di diversità e inclusione spesso si associano questi concetti alla discriminazione, cercando di operare delle correzioni agli atteggiamenti di esclusione del diverso.

La corsa alla correzione di comportamenti discriminatori si è tradotta spesso in un appiattimento della diversità con l'obiettivo di avvicinare metaforicamente le persone tra loro rendendole identiche. Questo atteggiamento ha spesso trasformato il diritto fondamentale all'eguaglianza nell'obiettivo utopistico "di essere tutti uguali" nel senso di identici, conformi. Attraverso questa visione viene annullata l'identità delle persone, lasciando che il rifiuto della diversità continui a vivere nascosto dalla possibilità di vedere negli altri una parte di noi. La vera inclusione è data dal riconoscimento del diverso, dalla predisposizione a conoscere una realtà distante e valorizzarla in tutte le sue forme.

disabile

di **Silvia Ungaro**

Gruppo nazionale comunicazione Legacoopsociali – Cooperativa sociale CIDAS

DEFINIZIONE DA PREFERIRE
persona con disabilità

LA PAROLA SPIEGATA

A partire dai primi anni 70, da quando in Italia si è avviata una politica dell'inclusione sociale è nata la necessità di trovare definizioni più adeguate per indicare persone colpite da gravi deficit fisici o cognitivi. Termini usati con leggerezza come: spastico, mongoloide, cerebroleso, minorato, infelice etc. sono diventati inaccettabili. Questo processo è tuttora in corso e il succedersi di classificazione e riclassificazione ne rivela la complessità.

Negli anni si è assistito all'elezione di nuovi termini che sono andati a sostituire altri: tra cui "handicappato" e "disabile", quest'ultimo ancora diffusamente usato anche se si è compreso l'errore di identificare l'individuo con la propria fragilità privandola del diritto di essere riconosciuta prima di tutto come persona.

Alla luce di questa ammissione, iniziano a comparire locuzioni come "diversamente abile", "portatore di handicap", e ancora "portatore di disabilità" etc., per arrivare al neologismo, per fortuna dimenticato, "diversabile". Nel 2006 di nuovo le Nazioni Unite intervengono in maniera decisiva indicando attraverso la "Convenzione dei diritti delle persone con disabilità" la nuova definizione che fino ad oggi è ritenuta la più adeguata e rispettosa.

LA PAROLA RACCONTATA

Ora chiediamoci: è veramente questo il modo corretto di definire una persona che per le sue caratteristiche specifiche non aderisce al mo-

dello 'normale' definito e riconosciuto nella società occidentale contemporanea ancora così lontana dall'aderire all'etica e alla cultura dell'inclusione?

Spingiamoci oltre e domandiamoci: esiste la disabilità? Oppure, come suggerisce Iacopo Melio nel suo libro "È facile parlare di disabilità": «È la società che crea disabilità ogni volta che non fornisce a una persona gli strumenti giusti per esprimere le proprie abilità.»

Siamo così abituati ad avere facile accesso a spazi e opportunità pensati, misurati e realizzati con modalità di pensiero non inclusivo da non renderci conto di quanto ci favorisca essere 'normali' e di come la società possa semplicemente scegliere di privare dei propri diritti e della propria dignità le persone 'diverse'.

speciale

di **Fortunata Denisi**

Gruppo nazionale comunicazione Legacoopsociali – Cooperativa sociale Res Omnia

con la supervisione scientifica di **Raffaele Lombardi**

ricercatore di Sociologia dei processi culturali e comunicativi

al dipartimento di Comunicazione e ricerca sociale Sapienza Università di Roma

DEFINIZIONE DA PREFERIRE

persona con disabilità

LA PAROLA SPIEGATA

La parola speciale viene utilizzata, in modo antitetico, per definire persone con particolari deficit, senza mai però mai dare una definizione di essa. È un termine che offusca la natura di una persona con una disabilità, rendendola al contrario equipaggiata di particolari doti grazie alle quali riesce a distinguersi nella società.

Non esistono disabili con super poteri: chi può definire una persona speciale? E rispetto a chi può esserlo? Siamo tutti abili a fare qualcosa o a non fare qualcosa. La parola speciale deve svuotarsi di tale contenuto negativo. Speciale è un termine che viene utilizzato soprattutto per esprimere pietismo e compassione, discriminante per colui/colei che vorrebbe essere vissuto in modo non esclusivo.

LA PAROLA RACCONTATA

Da diverso tempo, nel nostro linguaggio quotidiano, si assiste a una vera e propria sostituzione di parole che vorrebbe agevolare la definizione delle persone che vivono uno stato di disabilità. La cura quasi ossessiva dell'utilizzo di alcuni termini che categorizzano una persona con disabilità esiste nel momento in cui non vogliamo definire la sua condizione ma nasconderla attraverso un termine che sia politicamente corretto, per una più facile accettazione mentale che riesce a oscurarla e a deformare la realtà. Tullio De Mauro, semiologo e linguista, ha sottolineato questo processo di edulcorazione cognitivo-linguistico: «La prima cosa da dire

è che questo campo semantico è un campo di battaglia, dove antiche ottiche, impastate di ignoranze e pregiudizi, si scontrano con nuove conoscenze e sensibilità, con nuove esigenze di scienza, di vita sociale, di umanità. Questa storia antica sopravvive tuttora nel nostro parlare, ci è difficile liberarcene per la concretezza e crudezza che ci offre per definire in modo non mieloso ed eufemistico chi mal ode, o vede, o articola, o si muove, o tiene la stazione eretta, o “ragiona come noi”. E non solo sopravvive: in anni recenti talune comunità di persone con alcune forme di disabilità hanno rivendicato il diritto a continuare a denominarsi con le parole più crude e dirette. Ciechi, dunque, o sordi, contro il tentativo pressante di introdurre espressioni elaborate in sedi specialistiche e usate spesso in chiave di copertura eufemistica: videolesi, audiolesi, motulesi, non vedenti, non udenti, non deambulanti...» (Patete A., *Le parole per dirlo*, inchiesta in “SuperAbile Magazine”, febbraio 2012). Questo immane sforzo di ingentilimento della lingua si presenta come un metodo di accettazione volto più alle persone che hanno la necessità di definizione che a chi ne soffre, e lascia fuori la malattia. Abbiamo la necessità di non rendere tutto speciale, ma di mettere al centro la persona con le sue difficoltà senza la necessità di definirla: abbiamo bisogno di sapere e di dare il nome a una disabilità senza per questo sentirci imbarazzati. Ricordiamo che davanti a noi abbiamo una persona che lotta quotidianamente e che forse ha la necessità non di sentirsi speciale, ma soltanto di sentirsi come chiunque altro.

disagio

di **Giulia Babbini**

Cooperativa sociale Lindbergh

con la supervisione scientifica di **Elisabetta Gola**

professoressa di Filosofia e teorie dei linguaggi

Dipartimento di Pedagogia, Psicologia, Filosofia dell'Università di Cagliari

LA PAROLA SPIEGATA

L'utilizzo della parola disagio è nato come un'alternativa ad espressioni più forti, come devianza o emarginazione. Questo termine, proprio per la sua "indeterminatezza" iniziale, ha assunto una valenza semantica così ampia da rendere difficile una classificazione precisa e puntuale.

La parola disagio viene utilizzata in molti ambiti: da quello sociale a quello abitativo, il disagio fisico, psicologico e relazionale, c'è quello giovanile, infantile, scolastico. Potrei continuare a lungo, ma quello su cui mi sto interrogando è quale sia il minimo comun denominatore. Che cosa accomuna queste differenti forme ed espressioni? Trovarsi in una situazione di disagio significa stare in una condizione di scomodità, di sofferenza, avere la sensazione di un fastidio, di un disturbo, una mancanza, che può derivare da ambiti molto diversi della sfera personale. Quale che sia la natura di questa sensazione, il disagio agisce sul piano empirico materiale e su quello emotivo psicologico: la persona non si sente sicura nell'affrontare e gestire alcuni aspetti della propria vita e si trova quindi in una situazione di malessere.

LA PAROLA RACCONTATA

L'ampio spettro di utilizzo del termine disagio rende difficile la sua individuazione (il disagio può essere asintomatico), la sua misurazione (difficile definire il grado di sofferenza) e la sua distinzione (possono convivere forme di disagio differenti). Questa indeterminatezza rende difficile individuare le situazioni maggiormente a rischio e progettare e realizzare interventi che possano contribuire alla riduzione degli stati di

disagio esistenti. Nei diversi ambiti gli strumenti a contrasto del disagio nascono principalmente dall'osservazione e dalla pratica degli operatori. Nella pratica linguistica il disagio è connotato da una percezione negativa e spesso è associato a termini come: riconoscere, condizione, uscire da, superare, parole che ci fanno riflettere sul fatto che possa configurarsi come una spinta; quando ci troviamo in una situazione scomoda, in cui non siamo a nostro agio, tendiamo a muoverci per migliorare la nostra condizione. Migriamo fisicamente e metaforicamente. Se provassimo a togliere la lente dello stereotipo negativo e leggessimo il disagio come un impulso e uno stimolo, potremmo pensare ad avviare reali processi di cambiamento in noi, nell'altro* da noi, nella società, per pensare di riscoprire e recuperare la dimensione dell'agio, del benessere, del sentirci nel posto giusto.

svantaggio

di **Federica Bordone**

Gruppo nazionale comunicazione Legacoopsociali – Legacoop Emilia-Ovest

con la supervisione scientifica di **Elisabetta Gola**

professoressa di Filosofia e teorie dei linguaggi

Dipartimento di Pedagogia, Psicologia, Filosofia dell'Università di Cagliari

DEFINIZIONE DA PREFERIRE
straordinario

LA PAROLA SPIEGATA

Il termine indica una condizione manchevole o contraria, “s-vantaggio”, quindi qualcosa/qualcuno privo o privato di vantaggio. Da qui, ne deriva una situazione non favorita da fattori positivi all’origine. Indica una mancanza che può ridurre o togliere possibilità, recare danno, mettere in difficoltà rispetto a un contesto o rispetto ad altre situazioni/persone dotate di vantaggi. L’origine etimologica di vantaggio è “avanti”, che induce a pensare ad una posizione di superiorità. Al contrario, svantaggio suggerisce quindi il termine “indietro”.

LA PAROLA RACCONTATA

Tutte le parole al negativo ruotano attorno al suo positivo, al suo opposto. Anche s-vantaggio contiene in sé l’opposizione al suo contrario, vantaggio. Questa caratteristica potrebbe contraddistinguere in modo negativo la persona o la situazione in cui viene utilizzata, negativo contro positivo appunto.

Credo, invece, che si possa trovare una lettura e un sapore diverso. La s di s-vantaggio ha in sé una forza, una leva potente di movimento, di motivazione, di superamento.

Penso allo sport: chi vince, nonostante pronostici s-favorevoli, anche oggettivi, vince di più e con maggiore soddisfazione. Rimanendo nella metafora, penso alle discipline paralimpiche, i cui campioni sono modelli di successo, non solo a livello di prestazioni fisiche ma anche e soprattutto psicologiche: determinazione, po-

sività, forza. Sono tanti gli esempi di queste persone straordinarie che vengono in mente. Come minimo comune denominatore, io noto una grandissima energia, carica positiva, gioia, che si traducono in espressioni solari e contagiose, mai arrendevoli o autocommiseranti, anche nella sconfitta.

In conclusione, credo che la parola *svantaggio* possa fare da leva alla volontà di superare una mancanza ed essere tradotta in straordinario (fuori dall’ordinario).

Disagio e svantaggio: parole così vicine e così lontane

di **Elisabetta Gola**

professoressa di Filosofia e teorie dei linguaggi

Dipartimento di Pedagogia, Psicologia, Filosofia dell'Università di Cagliari

PREMESSA

Sia “disagio” che “svantaggio”, le due parole che commenterò in questo intervento, non sono parole da non dire, non sono marcate necessariamente in modo negativo e le analisi e le riflessioni rispettivamente di Giulia Babbini e Federica Bordone lo esprimono chiaramente.

Il *Glossario fragile* in generale mostra bene che il linguaggio non può essere neutrale. Per questo si parla del potere delle parole e del linguaggio. Per questo ne abbiamo paura. Così come non si può non comunicare¹ non possiamo evitare che le parole abbiano un effetto su di noi. Gli studi sulla comunicazione non violenta utilizzano spesso una metafora molto forte per esprimere questa idea, immaginando le parole come chiodi che vengono “piantati” nelle persone. I chiodi si possono rimuovere, le parole si possono “ritirare”, ma il segno resta. Perciò bisogna scegliere le parole con cura.

Le parole “disagio” e “svantaggio” vengono proposte proprio dopo un'accurata analisi e riflessione in quanto presentano caratteristiche che ce le fanno preferire ad altri sinonimi più controversi: nel caso di disagio per esempio “povertà”, “imbarazzo” e nel caso di svantaggio tutta l'area semantica dell' “handicap”.

DISAGIO

La parola “disagio” ha una valenza semantica ampia e si applica a situazioni molto varie e diversificate. Possiamo vederlo esaminando le cosiddette *collocations*, ossia parole che appaiono frequentemente collegate tra loro.

In un corpus di testi presi dalla carta stampata, su 1000 occorrenze analizzate, emerge che disagio si trova “collocato” in misura statisticamente signifi-

Linguaggio giovanile e disagio: in arrivo il “gergolario”

📅 10 Febbraio 2015 🧑‍🎓 umbriacultura



Per comprendere la complessità e la ricchezza del linguaggio giovanile e del suo uso è in arrivo il “gergolario”.

E' questo uno dei prossimi obiettivi a cui punta il progetto di prevenzione del disagio giovanile “Cosa (non) ci vogliono dire: mondo giovanile e nuovi linguaggi”, finanziato dalla Regione Umbria e a cui ha aderito la Zona Sociale 5 del Trasimeno. Progetto che nei giorni scorsi ha fatto tappa a Città della Pieve dove, nella Se

Figura 1. Titoli contenenti la parola disagio e le parole che co-occorrono frequentemente

cativa con “sociale”, “giovanile” e “situazione” (fig. 1). Lo stretto collegamento con gli aggettivi “sociale” e “giovanile” e l’espressione “situazione di disagio” trova conferma anche rispetto a ciò che viene riportato nella voce del glossario, in cui si rileva la polarità tra collettivo e individuale, tra l’istanza di particolarità e quella di universalismo che convivono nella parola “disagio”. Registra un disagio, individuale o collettivo, è un riconoscimento di uno stato che chiede di essere modificato. Questo non è necessariamente vero e soprattutto non è deterministicamente indicata la via del cambiamento. Secondo Massimo Recalcati², il denominatore comune delle diverse forme di disagio contemporaneo (anoressia, dipendenza dalle tecnologie, tossicodipendenza etc.) è la “fatica soggettiva a desiderare”, sostenendo che “c’è una sorta di eclissi di spegnimento della esperienza umana del desiderio”. Uno degli effetti maggiori è il dilagare della depressione nelle fasce più giovani della popolazione. Una situazione paradossale in cui sembra che avere troppo porti a non desiderare più nulla.

Il disagio ha pertanto una componente di percezione, ancora una volta individuale e collettiva, per cui i gradi di desiderio di cambiamento possono essere i più diversi. Quello che la società rappresentata nei media, come lo standard nell’immaginario contemporaneo, considera disagio può non esserlo allo stesso grado per l’individuo: un classico esempio è quello dei senzatetto che non sempre accettano di buon grado il cambiamento che vorrebbe (ri)portarli nella situazione di persone che lavorano e che hanno una casa. Talvolta questo è un desiderio e la persona si riconosce come una persona che sperisce una situazione di disagio, talvolta la prospettiva è rovesciata ed è la società che viene letta come un luogo di disagio proprio per il fatto che si debbano seguire orari stretti, regole di comportamento codificate etc. (si può leggere l’esempio riportato in fig.2³ e ascoltare il podcast pubblicato dalla radio WGBH sulla storia di un senzatetto, chiamato simbolicamente Bruce, che il giornalista Phillip Martin descrive come un uomo che “vive una vita insieme di privilegio e disagio”⁴).

SVANTAGGIO

La parola svantaggio, pur essendo quasi un sinonimo di disagio, ha una portata in realtà molto diversa, come si evince anche dalla descrizione che ne fa Federica Bordone nel glossario. La Bordone, infatti, sostiene che la scelta di questa parola rappresenta una presa di posizione in un certo senso più forte: “Il termine indica una condizione manchevole o contraria, “s – vantaggio”, quindi qualcosa/qualcuno privo o privato di vantaggio”. Uno svantaggio è un’esplicita e incontrovertibile valutazione che c’è una situazione da riequilibrare, nasconde già in sé sia l’esigenza che la volontà di riacquistare il vantaggio.

Questo perché diversamente dal disagio, il significato di svantaggio emerge

Sabrina e Michael, i due clochard sardi in difficoltà: «Lui è stato assunto in pizzeria, ma non si è mai presentato al lavoro»

La svolta era arrivata dopo un servizio della trasmissione “Le Iene”. I gestori del locale alle porte di Milano: «Lo abbiamo visto solo con la troupe, dopo la prova non si è più fatto vedere»

Figura 2. Titolo tratto da L’Unione Sarda online del 21 gennaio 2023.

dal suo poggiarsi su una metafora concettuale convenzionalizzata e molto solida: la metafora, che si radica nella situazione antropologica primaria del conflitto, della guerra, sublimata da un comportamento, altrettanto basilare, che è quello del gioco⁵. Nella metafora concettuale un dominio sorgente ispira la lettura di un dominio *target*. Le relazioni e le conoscenze sul dominio sorgente interagiscono su dominio *target* dandone un'interpretazione e inquadrandolo all'interno di un *frame*. In un gioco sportivo quando qualcuno è in svantaggio ha l'obiettivo di tornare in vantaggio e questo meccanismo lo troviamo sottoforma di *frame* implicito quando usiamo la parola svantaggio per una situazione di criticità sociale. Questo giustifica la valutazione di Federica Bordone relativa all'energia che riconosce allo svantaggio e alla sua lettura in termini di "leva potente di movimento, di motivazione, di superamento." In questo caso le *collocations* sono "recuperare", "competitivo", "punti", ma diversi articoli appartenenti al corpus attengono proprio al dominio dello sport. La raccomandazione in questo caso è di non usare la parola svantaggio in casi in cui il "recupero" non dipende dalla persona che si trova in svantaggio, o non è possibile, perché questo accentuerebbe la frustrazione del sentirsi in svantaggio. Mentre sarebbe più saggio lavorare sul rileggere lo svantaggio come "una marcia in più", come mostra – per esempio – a proposito dell'ipersensibilità Rolf Sellin nel suo libro "*Le persone sensibili hanno una marcia in più. Trasformare l'ipersensibilità da svantaggio a vantaggio*". Quello che viene raccontato sull'ipersensibilità può essere applicato a tante situazioni, in cui accanirsi a trovare un centro lontano da se stessi, non fa altro che far percepire uno svantaggio irrecuperabile, mentre prendere coscienza del proprio se stesso, può aiutare a canalizzare le energie nella giusta direzione: comprendere meglio la propria situazione motiva a gestirsi in modo diverso e a sfruttare le nostre caratteristiche e a riuscire ad apportare cambiamenti notevoli alla propria esistenza⁶.

Non possiamo non usare metafore, ma possiamo usarle più consapevolmente e cambiare metafora quando quella che ci viene proposta non è adatta a noi. Nell'usare la parola svantaggio, è utile chiedersi se le persone a cui ci riferiamo traggono beneficio da questa "valutazione". Se la risposta è no, molto meglio trovare un'alternativa, che sia "straordinario" o altre parole in cui le persone possono riconoscersi senza sofferenza.

CONCLUSIONE

Di entrambe le parole andrebbero recuperati i loro contrari (agio e vantaggio), come viene suggerito sia dalla Babbini che dalla Bordone, ossia il riferimento alla dimensione del trovarsi e del sentirsi nel posto giusto. Si dovrebbe, cioè, svestire il disagio del suo abito collegato a un'interpretazione stereotipica orientata al negativo. E se davvero l'utilizzo degli stereotipi è un modo di categorizzare la realtà che può servire a comprendere situazioni molto complesse⁷, allora il disagio può trasfigurarsi in un input propulsivo al cambiamento che stimoli il singolo e la collettività.

1. Watzlawick, P.-Beavin, J.H.-Jackson, D.D., *Pragmatica della comunicazione umana. Studio dei modelli interattivi*, 1967.
2. Massimo Recalcati: "Il disagio contemporaneo e la sua cura" - Jonas Brescia, 29 Aprile 2016: videoregistrazione disponibile al link <https://www.youtube.com/watch?v=BxnRptGcHSs>
3. Articolo completo al link: <https://www.unionesarda.it/news/italia/sabrina-e-michael-i-due-clochard-sardi-in-difficolta-lui-e-stato-assunto-in-pizzeria-ma-non-si-e-mai-presentato-al-lavoro-bjlw4akr>
4. Il podcast è disponibile al link: <https://www.wgbh.org/news/post/wgbh-special-report-recognizing-bruce>
5. Cfr. Lakoff, G., Johnson, M., *Metaphors We Live By*, Chicago: University of Chicago Press, 1980.
6. Tratto dalla premessa del volume di Sellin citato.
7. Cfr. Domaneschi, F., Penco, C., *Come non detto. Usi e abusi dei sottointesi*, Laterza editore 2016, pp. 3-20.

Parole fragili
**per i diritti
delle persone**

operatore

di **Giusy Palumbo**

Gruppo nazionale comunicazione Legacoopsociali – Legacoop Lombardia

DEFINIZIONI DA PREFERIRE

cooperatore

LA PAROLA SPIEGATA

Chi opera, chi compie determinate azioni, chi crea, esegue, fa. Operatore è una parola di movimento, che riconduce sempre ad una dimensione del fare. Non un fornitore di servizio ma un attivatore di relazioni. L'operatore non sta mai fermo, il pensiero sembra escluso in favore del solo agire. C'è una vitalità che seduce, un richiamo all'atto creativo che ci ricorda la lezione di Joseph Beuys per cui "ogni uomo è un artista". L'operatore interviene sulla realtà, la modifica, la trasforma.

LA PAROLA RACCONTATA

La dimensione dell'operare che più ci convince è nella relazione con l'altro. L'operatore nelle cooperative sociali opera con e per l'altro, in termini di accudimento, assistenza, vicinanza, mutualismo. È l'altra faccia dell'"utente", sta nella stessa fragilità, con un ruolo di cura e attenzione, sta a fianco, accompagna, impara.

Operatore è una parola che ci piace, la preferiamo ad educatore, guida o tutor dove la posizione si pone dominante, di un vaso che riversa verso l'altro, perché qui ad operare – in senso più artistico che clinico – si è sempre almeno in due. E a pensarci bene c'è una parola che basta a restituire tutto il senso: cooperatore.

utente

di **Valeria Nobilini**

Gruppo nazionale comunicazione Legacoopsociali – Labirinto cooperativa sociale

con la supervisione scientifica di **Gaia Peruzzi**

professoressa associata di Sociologia dei processi culturali e comunicativi

al dipartimento di Comunicazione e ricerca sociale Sapienza Università di Roma

DEFINIZIONI DA PREFERIRE

persona / nome proprio

LA PAROLA SPIEGATA

Il sostantivo si riferisce al participio presente del verbo latino “uti” che significa “usare”. Di conseguenza la parola indica chi fa uso di qualche cosa, in particolar modo, chi usufruisce di un bene o di un servizio. L’utente è colei o colui che non ha nome, non ha identità e spesso è associato a un numero. Non si distingue dalla massa, è uno tra tanti, indistinti. Utente è un concetto tanto ampio quanto indefinito, una categoria inglobante che non discrimina perché generica. Forse troppo.

LA PAROLA RACCONTATA

Se la parola utente ci rimanda sempre di più al mondo commerciale e informatico, l’esperienza quotidiana di utenti interconnessi ci permettere di ampliare e approfondire il concetto. Anche se l’utente, che molto spesso corrisponde a un cliente, è spersonalizzato, in molti casi, il mondo digitale richiede sempre più informazioni che rendono l’utente riconoscibile e, sempre più ascrivibile a diversi contesti. L’utente da “spersonalizzato” comincia ad assumere sempre più le sembianze di una persona, la nostra; inizia ad avere una identità, la nostra, sebbene virtuale. Come utenti riceviamo messaggi che ci interpellano chiamandoci con il nostro nome e veniamo “catalogati” per caratteristiche sempre più riconoscibili che ci descrivono come individuo, come essere umano reale, in carne e ossa, sempre meno virtuale e meno numero. Per il mercato, l’utente-cliente diventa in molti

casi una “personalità plurale” che si definisce nei vari contesti in cui si trova. Inoltre all’utente vengono riconosciuti diritti, proprio perché fruitore e consumatore: può decidere di volere altro, se ciò che ha precedentemente scelto non corrisponde più a ciò che desidera realmente. Ma è anche colui che può lasciare un segno e migliorare un prodotto o servizio, perché sollecitato a indicare il suo punto di vista sulla qualità di ciò di cui ha usufruito. La sua opinione è sempre più importante.

Se pensiamo l’utente come persona in carne ed ossa, chiamarla con il suo nome è un’azione immediata, spontanea e ci evita di ricorrere a categorie parcellizzanti che circoscrivono la sua realtà. Questa semplicità di espressione ci pone però una riflessione: la singola persona che usufruisce di un prodotto o un servizio è davvero capace di modificare la qualità dei servizi cui accede e a cui ha diritto?

paziente

di **Cristina Barberis Negra**

Gruppo nazionale comunicazione Legacoopsociali – Consorzio cooperative sociali Link

DEFINIZIONI DA PREFERIRE

persona / nome proprio

LA PAROLA SPIEGATA

Rifacendoci alle origini latine della parola paziente ci ritroviamo subito nell'ambito del patimento (dal verbo pati), della sofferenza e della sopportazione, in un contesto in cui la persona diventa "colui che soffre", che accetta senza lamentarsi, che accoglie la malattia o il disagio come parte della sua vita e per questo ha bisogno di cure. Non è un caso se, anche nel nuovo codice deontologico dei medici, si è introdotto un ragionamento su questo termine provando a parlare di "cittadino" "persona assistita" o di "malato", termini che ugualmente non aggiungono valore a questo momento delicato della vita in cui una persona si trova in un momento di "sofferenza", difficoltà, patimento.

LA PAROLA RACCONTATA

Personalmente, se penso alla parola paziente, torno subito con la memoria a un giorno in ospedale di oltre quindici anni fa. Stavo attendendo l'ultima ecografia con contrasto per il tracciamento del mio linfonodo sentinella, prima dell'intervento di asportazione di un cancro al seno, fortunatamente di poco più di un centimetro.

Lo stato d'animo di quel momento lo lascio immaginare e lo condivido con chi ci è passato. Dove fossero i pensieri non lo ricordo, invece ho chiara in mente l'immagine di una signora minuscola, di un'età indefinita over 80, affondata, da un tempo imprecisato, in una sedia a rotelle molto più grande di lei, e del suo sorriso accen-

nato ma confortevole. È con un filo di voce che mi dice "Sa perché ci chiamano pazienti, perché dobbiamo imparare a esercitare la pazienza".

Ed è proprio così: il paziente è colui che ha pazienza, non perché è passivo o perché soffre, come l'etimologia vorrebbe, ma perché deve accettare di aspettare, continuamente, spesso senza nessuno che lo informi di tempi e modi. Paziente è una parola che si è svuotata di significato tant'è che, sempre più frequentemente, si sente parlare di "paziente-persona", come se lo stato di realtà malato = persona malata, debba essere ribadito.

Non so quindi se sia la parola paziente a dover essere cambiata o se il termine debba essere riabilitato al concetto di "persona". Una persona che ha, in quel preciso momento della sua vita, bisogno di attenzione e cura. Una persona a cui la malattia, d'urgenza o cronica che sia, accade, ma non determina la sua identità.

La parola paziente non dovrebbe avere più il significato di essere passivo, moderato, capace di attendere, o peggio ancora di "entità" spostabile e depositabile, senza volontà propria, al contrario, dovrebbe immediatamente identificare la persona accolta, vista, riconosciuta e curata nella sua complessa umanità e unicità.

tossico

di **Bruno Marchini**

Cooperativa sociale Famiglia Nuova

DEFINIZIONI DA PREFERIRE

persona con dipendenza da, persona con disturbo di dipendenza da... (vs tossico o tossicodipendente) / persona con dipendenza da sostanze stupefacenti (vs drogato)

LA PAROLA SPIEGATA

Tossico è un aggettivo, ma è utilizzato gergalmente come abbreviazione per identificare una persona con problemi di dipendenza, definita impropriamente tossicodipendente.

Con il termine di “tossicodipendenza” l’OMS (Organizzazione Mondiale della Sanità) definisce una “malattia ad andamento cronico e recidivante che spinge l’individuo, in maniera coatta, ad assumere sostanze a dosi crescenti o costanti per avere temporanei effetti benefici soggettivi, la cui persistenza è indissolubilmente legata alla continua assunzione della sostanza”. Nel recente DSM-5 (Manuale Diagnostico e Statistico dei Disturbi Mentali – una delle principali classificazioni diagnostiche in psichiatria), la categoria “disturbi da dipendenza e correlati all’uso di sostanze” ha conosciuto cambiamenti sostanziali rispetto alle edizioni precedenti del DSM: le categorie di “abuso” e “dipendenza da sostanze” sono state riunificate in un unico disturbo. Le due definizioni, entrambe di area della salute, fanno riferimento a una condizione di malattia.

LA PAROLA RACCONTATA

Uno degli strumenti utilizzati per “curare” la dipendenza grave da eroina, soprattutto tra gli anni 80 e 90 del secolo scorso, è stato la Comunità residenziale. Lo strumento, un insieme

di persone tra loro pari, e di operatori-educatori e responsabili, proponeva e ancora oggi propone un contesto di confronto e cura delle relazioni interpersonali per sostenere e accompagnare nel difficile cammino di emancipazione dalla condizione di dipendenza, di guarigione dell’impulso all’autodistruzione che, nel vissuto, ha portato sofferenza, vergogna, bruttezza, malattia. Nessuna persona che vive una tossicodipendenza grave è felice di viverla: non è un vizio, non è un comportamento, non è un marchio indelebile. Dalla condizione di dipendenza grave è possibile emanciparsi, ma ci deve credere anche il contesto che circonda la persona che dalla dipendenza vuole uscire, liberarsi. La richiesta di aiuto, poche volte espressa, è così sommersa dalla sostanza e dalle dinamiche per procurarsela che è difficile da intercettare e rafforzare e soddisfare, ma è presente, siamo convinti, nella maggior parte delle persone con dipendenza grave da sostanze stupefacenti illegali.

psicopatico

di **Fabio Della Pietra**

Gruppo nazionale comunicazione Legacoopsociali – Cooperativa sociale Itaca

DEFINIZIONI DA PREFERIRE

Persona che partecipa/frequenta un percorso/progetto di autonomia, inclusione, socialità, terapeutico e riabilitativo; beneficiario/utente (dei servizi della salute mentale)

LA PAROLA SPIEGATA

L'utilizzo sovente indiscriminato, non solo sui media e sui social ma anche nella vita quotidiana, di termini come psicopatico, psicolabile, schizofrenico, squilibrato, matto, pazzo, malato di mente, tende a identificare la persona con il disturbo, con la patologia, la sofferenza, e ad inserirla in un alveo stigmatico e discriminante, che richiama spesso alla pericolosità sociale e, in chi legge o ascolta, può suscitare sentimenti di paura, diffidenza, lontananza che, da una parte, tendono ad alimentare il pregiudizio, dall'altra a favorire l'esclusione e la perdita del senso di comunità.

LA PAROLA RACCONTATA

Nell'ottica di una nuova etica (e deontologia) dell'informazione e comunicazione sui temi della salute mentale, proponiamo di abbracciare il linguaggio non tanto della cura, ma del prendersi cura e dell'aver cura anche delle fragilità e vulnerabilità delle persone.

In luogo di psicopatico, proponiamo "persona che partecipa/frequenta un percorso/progetto di autonomia, socialità e integrazione sociale"; invece di psicolabile, "persona che partecipa/frequenta un percorso/progetto di inclusione, terapeutico e riabilitativo". "Persona che frequenta i servizi della salute mentale" è una delle espressioni più utilizzate – e accettate – nella

Comunità Nove di Udine, che, in quest'ottica, da anni ha sdoganato il termine "utente", adottato ed utilizzato anche tra gli "utenti" stessi.

Vogliamo comunicare e raccontare in maniera rispettosa e dignitosa le storie di vita delle persone che frequentano i servizi della salute mentale, i loro sentimenti, le loro emozioni. Siamo consapevoli di quanto sia complesso rappresentare la narrazione di una quotidianità che generalmente non fa notizia, ma desideriamo portare avanti con consapevolezza e senso di responsabilità, oltre che di gratitudine, l'eredità del movimento da cui scaturì nel 1978 la Legge 180 promossa da Franco Basaglia.

La salute mentale è parte integrante della società, la nostra volontà è raccontare che sono possibili pratiche, pensieri e percorsi di cura e guarigione. Perché non c'è salute mentale senza dignità, diritti e inclusione, senza quella giusta vicinanza della vita che si traduce in uno scambio costante e reciproco.

psicopatico – appendice

del Gruppo Attualità e Confronto

Comunità Nove di Udine dell'AsuFC – Cooperativa sociale Itaca

PREMESSA

Siamo un gruppo di persone che usufruiscono dei servizi della salute mentale e, un po' come tutti, leggiamo i giornali, ascoltiamo la radio, guardiamo la televisione e a volte usiamo i social. Facciamo parte del Gruppo Attualità e Confronto della Comunità Nove, Centro diurno della salute mentale, in capo all'Azienda sanitaria universitaria Friuli Centrale, gestito dalla Cooperativa sociale Itaca. Siamo circa una ventina a partecipare al Gruppo, coordinato e guidato dagli operatori, ci incontriamo ogni settimana per riflettere insieme su argomenti specifici.

Nelle scorse settimane ci è stato proposto di esprimere i nostri pensieri nell'ambito del progetto *Glossario fragile* di Legacoopsociali nazionale. L'obiettivo è di aiutare giornalisti e comunicatori, non solo della cooperazione sociale, ad usare le "parole giuste" quando si trovano nella condizione di parlare o scrivere di noi.

LUOGHI COMUNI

Sovente la considerazione nei nostri confronti è piena di luoghi comuni: "i matti sono pericolosi", "dal disturbo mentale non si guarisce mai", "la follia è incomprensibile", o di termini come "psicopatico", "psicolabile", "disturbato" e via dicendo. La nostra impressione è che i media, generalmente, si occupino di salute mentale quasi esclusivamente quando ci siano da raccontare episodi negativi o di cronaca nera, e che i professionisti dell'informazione e comunicazione tendano ad utilizzare termini o locuzioni ad effetto, che però tra la gente comune possono facilitare atteggiamenti di esclusione, discriminazione, paura.

LE PAROLE DELLA NOSTRA QUOTIDIANITÀ

Nondimeno, la realtà che noi viviamo quotidianamente è fatta di altro. Certamente ci sono le terapie, i farmaci, le sedute, ma le nostre giornate sono ricolme anche sorrisi, gesti, sguardi, colori, dialoghi, riunioni, sussurri, voci, risate, lacrime di frustrazione o di gioia, stanchezza, energia, silenzi, un po' come accade a tutti.

Frequentiamo la Comunità Nove ogni giorno, dal lunedì al venerdì, e ci chiamiamo tutti per nome, Catia, Roberto, Berenice, Sandro, Lelio... Non ha importanza se parliamo tra di noi o con gli operatori, ci chiamiamo per nome come fanno tutti. Più in generale, al Nove la locuzione "persona che frequenta i servizi della salute mentale" è una delle espressioni più utilizzate e accettate da tutti.

Peraltro, da anni abbiamo tutti sdoganato la parola "utente", anche tra di

noi, perché è breve, facile, veloce, è vero che forse è un termine un po' riduttivo, ma non lo riteniamo in nessun modo offensivo, è quasi leggero, e per noi diventa una parola accettabile e accettata nel momento in cui identifica una persona che usufruisce di alcuni servizi. Per noi non c'è differenza tra l'essere utenti dei servizi della salute mentale o dei servizi di telefonia, dei servizi postali, bibliotecari, dei trasporti, o di qualunque altro servizio. Se dovessimo sentirci chiamare così al telegiornale e in un contesto positivo per noi sarebbe normale.

Per contro, non gradiamo quando leggiamo i nostri nomi e cognomi reali, non ci piace che vengano usate parole che descrivono in maniera a volte morbosa malattie e disturbi in maniera esplicita, come ad esempio "schizofrenico". Noi siamo persone che soffrono di un disturbo, è vero, ma chi non ha delle sofferenze? E, oltre a star male, stiamo anche bene, siamo persone con i nostri disagi spirituali ed esistenziali, come tutti.

Chiamarci utenti per noi è sufficiente, beneficiari è ancora meglio, come anche fruitori e frequentatori dei servizi della salute mentale. A qualcuno di noi piace la locuzione persone in trattamento psicologico, e oggi, a fronte della pandemia da Covid-19, sempre più persone usufruiscono dei servizi della salute mentale e per i motivi più disparati.

Nel corso degli incontri preparatori a questo nostro intervento, ci siamo confrontati su quali siano le parole usate dai media che ci danno più fastidio, che riteniamo irrispettose, sbagliate. Ecco un rapido elenco.

Pazzo, pazzo certificato, matto, paziente, disagio mentale, squilibrato, alienato (termine "antico", che per alcuni si può però usare). È anche vero che pazzo/matto sono termini oggi sdoganati dai giovani nella loro quotidianità, che non hanno più la valenza che avevano una volta. In questo senso non ci danno fastidio, ma non andrebbero usati in un contesto negativo o con accezione negativa.

Non ci piace neanche Csm o centro di igiene mentale, e non ci fa impazzire nemmeno salute mentale.

Da rifiutare assolutamente pazzoide, squilibrato, malato di mente, psicopatico, psicolabile, sono tutte etichette che identificano lo status di una persona, vi si appiccicano e non lo lasciano più.

Spesso, termini come folle, follia, folle gesto vengono usati per riferirsi ad atti violenti che, però, non hanno nulla a che fare con la salute mentale, sono atti criminali. Del resto, è più facile spiegare con la "follia", episodi di cronaca nera ai quali non sappiamo trovare risposte sociali accettabili o accettate.

È una delle modalità per sciogliere eventuali tensioni e facilitare il confronto che usiamo all'interno del nostro Gruppo. L'affermazione su cui confrontarci era: per me è un problema essere chiamato "utente" dei servizi della salute mentale?

Per alcuni, pochi, è un termine riduttivo e un po' grossolano, che dà un po' fastidio perché richiama a un legame di dipendenza dai centri di salute mentale.

Per la maggioranza, è una terminologia non offensiva, perché richiama al bisogno dei servizi della salute mentale. È una parola leggera che si accompagna a poco pregiudizio. È un modo per identificare una persona che usufruisce di determinati servizi. Non offende ed è accettabile, molto meglio di paziente che è offensivo e inaccettabile.

LE PAROLE IRRISPETTOSE

FOCUS 1

IL GIOCO DEL D'ACCORDO/ NON D'ACCORDO

FOCUS 2

Ognuno di noi ha dato una definizione di se stesso, spiegando chi/come si sente di essere.

Normale, come gli altri.

Persona con risorse e difficoltà.

Utente.

Persona normale.

Mi sento una persona che nei servizi della salute mentale trova risposte e aiuto ai suoi bisogni, mi sento una persona con meno problemi di un tempo.

Un paziente che ha bisogno di uno psicologo e di cure.

Un uomo in movimento relazionale, etico ed estetico.

Una persona normale con dei pensieri in testa.

Una persona come le altre e il fatto di frequentare i servizi della salute mentale, non mi distingue dagli altri.

Una persona che va a giornate.

Altruista.

Utente, potrei averne bisogno come potrei non averne bisogno (dei servizi della salute mentale).

Stranuomo.

esp

esperto in supporto tra pari

di **Sara Manzoli**

Gruppo nazionale comunicazione Legacoopsociali – Cooperativa sociale Aliante

e **Bruno Marchini**

Cooperativa sociale Famiglia Nuova

LA DEFINIZIONE

L'ESP è quell'utente che attraversando un percorso di consapevolezza e di lavoro su se stesso, spesso attraverso formazioni dedicate, mette a disposizione la propria esperienza agli altri utenti. Di fatto dovrebbe quindi affiancare e supportare le persone che gli vengono "affidate", quindi diventare un ponte tra le persone e i servizi, mediando talvolta per trovare le strategie e le soluzioni migliori per i diretti interessati.

LA PAROLA SPIEGATA

Nei servizi legati al mondo della salute mentale è sempre più diffusa la cultura del *recovery*, e in più ambiti si stanno integrando le equipe con questa figura. Il termine ESP di fatto non è portatore di stigma, ma più spesso di inconsapevolezza, non essendo una figura ufficialmente riconosciuta. Il modo in cui vengono definite le persone che si occupano di altre persone attraverso il loro "sapere esperienziale" viene chiamato in maniera differente in base al luogo in cui si trova (Es. UFE – utenti e familiari esperti, facilitatori, *peer supporter* e così via).

LA PAROLA RACCONTATA

Se chiediamo a un ESP come definirsi potremmo sentirci dire:

- un ponte/traghettoniere: un aiuto nella relazione tra il servizio e l'utente, perché a volte l'utente ha paura delle conseguenze parlando molto francamente con le figure professionali di riferimento;
- un portatore di speranza attraverso l'esperienza: per molte persone potersi rispecchiare nella figura dell'ESP è importante per avere più fiducia in un percorso di guarigione e di valoriz-

zazione rispetto a se stessi che di conseguenza elimina in parte il giudizio che si può avere verso l'utente;

- un supporto.

Ci sono ancora troppe oscillazioni identitarie rispetto al ruolo dell'ESP, queste vengono messe in evidenza dal linguaggio che si adopera – tra colleghi ci si dà del lei –, dalle mansioni che vengono assegnate – dal centralino, alla misurazione delle temperature, fino a colloqui di supporto – ma anche da una "contrattualizzazione" che varia da servizio a servizio.

Nelle comunità residenziali per il trattamento delle dipendenze, gestite dal privato sociale a partire dagli anni 80-90, e più recentemente in altri servizi di accoglienza (CAS, SAI sia per adulti che per minorenni), la figura dell'ESP è stata ed è impiegata. Attualmente i sistemi di accreditamento dei Servizi per le dipendenze, se prevedono la possibilità di includere tale ruolo nella multidisciplinarietà dell'equipe di educatori, le attribuiscono una funzione generica di Operatore delle attività. Alcuni di loro, per formazione, esperienza e vocazione personale, sono stati e possono essere determinanti nella definizione dei progetti educativi, di recupero, o di acquisizione di competenze per l'autonomia proposti alle nuove utenze che accedono; altri hanno assunto nel tempo anche ruoli dirigenziali nella propria organizzazione. Nella cooperazione sociale si riscontra maggiore inclusione ed elasticità: dalle esperienze raccontate è emerso in maniera emblematica che gli ESP che lavorano nei servizi delle cooperative sono molto più coinvolti e hanno un ruolo molto più attivo nella quotidianità rispetto a quelli che operano nei CSM.

caregiver

di **Maria Cristina Antonucci**

ricercatrice in Scienze Sociali – CNR – Irpps

LA DEFINIZIONE

La parola caregiver, come tutti gli anglicismi, sembra conferire una veste differente e contemporanea alla funzione che essa designa. In realtà, il termine individua quella pratica da sempre esercitata nelle società, di prestare cura ed offrire assistenza a tutti quei soggetti che, per età, condizione di malattia o di fragilità, si trovino a necessitare di supporto nello svolgimento delle attività della vita quotidiana.

Scopo ultimo di questa attività è la presa in cura, il più possibile integrale, di chi sia bisognoso di assistenza al fine di garantire a queste persone la migliore qualità della salute psico-fisica e relazionale in una fase specifica della vita. Spesso abbinata all'aggettivo "familiare", soprattutto in quei contesti societari in cui il welfare trova un forte fondamento nella assistenza da parte delle famiglie, la condizione di caregiver comporta un ruolo spesso poco formalizzato, in quanto a formazione, struttura del tempo dedicato, natura e tipologia di supporto. Ove si esca dai percorsi di specializzazione come assistenti personali per persone con disabilità e si entri nel merito invece del caregiving familiare, competenze, percorsi e funzioni non sono chiaramente specificati e definiti.

Tuttavia, le molteplici funzioni di assistenza (terapeutica, operativa, organizzativa, psico-relazionale) costituiscono uno strumento fondamentale per abilitare i soggetti che ricevono le cure di una persona del proprio ambito familiare. Non si tratta, in altri termini di una professione, come nel caso della badante, ma di una condizione di assistenza, su base prevalentemente (ma non necessariamente) familiare di persone

che abbiamo fabbisogni ed esigenze di aiuto per lo svolgimento delle azioni della vita quotidiana.

LA PAROLA SPIEGATA

Quando si parla di caregiver familiare, si intende designare quelle figure, nella cerchia della famiglia, dedite all'assistenza quotidiana di anziani, persone con fragilità e disabilità. Prive di un riconoscimento giuridico, si stima che in Italia ci siano circa 7.200.000 caregiver familiari che assistono 9 milioni di persone in condizione di fragilità e bisogno di cura. Diversi i compiti espletati all'interno dell'attività di cura: farsi carico dell'assunzione delle terapie, tanto quelle ordinarie, quanto quelle legate a malattie e problemi di salute che intervengano; organizzare visite mediche e accompagnare i pazienti; curare l'igiene personale e dell'ambiente domestico; provvedere alla spesa quotidiana e alla preparazione dei pasti, anche quando ci sono difficoltà nella nutrizione; assistere nei compiti burocratici e di gestione delle spese; organizzare occasioni per uscire e favorire l'incontro con altri parenti e con amici; assistere nelle scelte e nelle decisioni difficili che tale condizione riserva alle persone in fragilità. Si tratta di un carico che necessita di una serie di competenze e capacità molto diversificate, e che non considera solo ed esclusivamente la dimensione dell'accudimento nelle funzioni vitali, ma una vera e propria capacità di supporto al benessere psico-fisico, semplificazione delle questioni che la vita quotidiana riserva, sostegno alla relazionalità. Esperienze, conoscenze e competenze umane, organizzative, conoscitive e psicologiche sono tutte risorse necessarie a chi si faccia carico di

questa attività, con potenziali difficoltà legate a senso di isolamento, scoraggiamento, stanchezza e disagio psico-sociale che possono condurre al *burnout* dei caregiver familiari.

LA PAROLA RACCONTATA

Sebbene la parola non sia ancora molto diffusa all'interno del lessico del sociale, essa si va diffondendo all'interno di quei contesti, prevalentemente di grandi città, in cui un maggiore e più specifico sviluppo delle politiche di assistenza e servizio sociale si confronta con le realtà familiari in cui i caregiver sono attivi. Le istituzioni pubbliche sembrano in ritardo sulla individuazione delle modalità per garantire concretamente sostegno e supporto alle persone che svolgono questa complessa attività: se essa viene riconosciuta dalla legge di bilancio del 2018, che disciplina anche un Fondo nazionale per i caregiver familiari, e più recentemente dalla creazione nel 2021 di un Fondo per gli interventi legislativi di valorizzazione dell'attività di cura non professionale del caregiver, manca allo stato attuale un quadro giuridico complessivo su tale importante attività, in grado di alleviare e sostenere tanto le persone in condizione di fragilità quanto il sistema stesso di welfare. In questa direzione, il sistema dei mass media può rappresentare il catalizzatore per garantire una più ampia conoscenza di questa attività e per una migliore comprensione del mondo della cura e dell'assistenza familiare che lega 9 milioni di persone prese in cura con 7 milioni di persone che le assistono quotidianamente nelle loro esigenze.

www.legacoopsociali.it

#COOPERANDARE

