

La supervisione nel lavoro sociale

Inviato da Fabio P.

La supervisione è un supporto professionale ed uno spazio di rielaborazione dei saperi degli operatori che esercitano professioni di aiuto e consiste in un processo di riflessione, apprendimento, valutazione e verifica che si sviluppa attraverso la relazione tra un professionista esperto e più operatori nel corso della loro attività professionale. Generalmente si rivolge a coloro che lavorano nel sociale, con lo scopo di sostenerli nella riflessione e nella valutazione dell'agire professionale in relazione ai casi ed alle attività professionali che essi realizzano. Attraverso la descrizione di ciò che si fa e delle modalità con le quali si costruiscono interventi e relazioni con gli utenti, con i colleghi, con altri servizi, gli operatori hanno l'opportunità di riflettere sull'efficacia del proprio agire professionale, sulle scelte metodologiche adottate, sugli strumenti utilizzati e di effettuare un monitoraggio costante sulla qualità delle prestazioni erogate.

Tenta di esplicitare il legame che, nella professione, lega tra loro la dimensione dell'«essere» e dello «stare» di fronte all'«Altro», a quella del «fare» quotidiano e del progetto e che non è sempre facilmente riconoscibile. La supervisione può occuparsi degli affetti, delle emozioni e delle fantasie che si sviluppano nella relazione (amore, odio, aggressività, invidia, seduzione, noia, indifferenza, ecc.), così come dei sentimenti di onnipotenza, di impotenza e di colpa che la relazione con l'«Altro» mette in scena. Perfeziona e posiziona l'«orizzonte dell'azione». Si interessa ai vissuti che nascono nel lavoro di gruppo (confronto con l'autorità, rivalità fraterna, conflitti tra fedeltà e trasgressione) e alle esperienze identitarie legate all'«essere operatore sociale in azione». Gli obiettivi principali della supervisione, a mio avviso, sono quelli di sostenere e far crescere un gruppo di lavoro a prendere confidenza con gli affetti, le emozioni e le fantasie suscitate dalla relazione con l'«utente», sapendo distinguere il proprio dall'«altri». Deve saper sviluppare le capacità di empatia e di identificazione, non sempre automatiche o scontate: il sistema di premesse individuale, trasposto sul gruppo, rende spesso difficile questa azione. Deve inoltre permettere individualmente, ma anche come gruppo di lavoro, di riconoscere le contro attitudini e gli «agiti» che il processo relazionale provoca. La supervisione deve favorire l'«apertura alla molteplicità dei punti di vista sul caso o sulla situazione». Dapprima si vede tutto completamente nero o completamente bianco, e poi arriva il momento, in cui si giace svegli la notte e ci si rompe il capo sulle gradazioni intermedie. È forse la crisi più pesante, che si deve affrontare nel lavoro sociale, il più profondo cambiamento, attraverso il quale si deve passare, quando dopo l'iniziale entusiasmo si perde la fede nella possibilità del cambiamento radicale; quando ci si deve rassegnare alle piccole prestazioni d'aiuto. Alice Salomon Bisogna facilitare la comprensione dei propri limiti e le risorse dell'«utente» così come le possibilità e i limiti invalicabili della relazione stessa. La comprensione dell'«intreccio dinamico tra teoria e pratica nell'azione sociale» deve essere favorita attraverso il dibattito in seno alla supervisione. La supervisione infine, deve poter individuare gli ostacoli relazionali (tra gli operatori e tra operatori ed utenza) che frenano la realizzazione di un progetto di lavoro sociale e favorire l'apprendimento delle modalità di risoluzione nell'«ambito intersoggettivo e collettivo».

La supervisione si contraddistingue, quindi, come sistema di stima di un servizio, di un gruppo (1) di lavoro o «équipe» (2) (anche se etimologicamente hanno origini diverse), in quanto la finalità è di creare coerenza tra quello che gli operatori fanno e gli obiettivi prefissati. Il ruolo del supervisore è perennemente in discussione ed è spesso oggetto di contestazioni a volte con valide motivazioni. Il supervisore dovrebbe svolgere principalmente la funzione di favorire il raccordo tra i vari elementi del gruppo, senza particolari alleanze con uno o più partecipanti alla supervisione. Un buon supervisore, dovrebbe rifuggire elementi di individualismo, eccessiva intellettualizzazione e forme di narcisismo. Spesso si assiste a monologhi e a lezioni frontali dalle quali un gruppo serio e motivato nella crescita attraverso la supervisione, dovrebbe categoricamente rifiutare.

(1) Insieme di persone caratterizzate da ideali e interessi comuni o da un comune obiettivo (dal latino *nodus*) (2) Gruppo di persone che perseguono un fine comune o collaborano nello stesso settore di attività, anche intellettuale; deriva da "skip" e significa "imbarcarsi"