

IL DIARIO SOCIALE

Analisi di uno strumento professionale

DOCUMENTAZIONE SCRITTA E DEONTOLOGIA

La comunicazione scritta è una delle fondamentali forme di espressione per ogni professionista che intenda documentare il proprio operato.

Scrivere nel lavoro sociale implica, per l'operatore, la capacità di tradurre per iscritto la complessità che incontra in ogni persona e presuppone la responsabilità deontologica e morale di rispondere di quanto si scrive. La scrittura non è mai un atto fine a sé stesso. Scrivere implica condividere con altri il proprio pensiero, la propria osservazione, valutazione professionale con trasparenza e attenzione.

La scrittura è condizionata anche dall'obiettivo per cui viene utilizzata: trasmettere informazioni, assumere decisioni, costruire progetti, promuovere l'attivazione di una rete o di un servizio in favore di un soggetto.

Fin dagli albori del servizio sociale gli operatori hanno prodotto, in modo spontaneo e non formalizzato, una serie di documenti che erano testimoni della metodologia operativa utilizzata. Scrivere aiuta a documentare, la forma scritta della documentazione viene intesa come "attività intenzionale di rappresentazione dei diversi processi in corso" (Bini, 2003).

Curare il processo di documentazione è un dovere deontologico di ogni assistente sociale che si ritrova quotidianamente a svolgere e compiere una serie di azioni, interventi che necessitano di essere registrati e riportati all'interno della cartella sociale. La parte finale dell'art. 14 del nostro Codice Deontologico esplicita chiaramente che "Il professionista orienta la propria condotta alla massima trasparenza circa le ragioni delle proprie scelte e documenta, motivandolo, il processo decisionale".¹

La documentazione è una forma di comunicazione che l'operatore adotta nel pieno rispetto dei principi etici e deontologici del servizio sociale sviluppando forme di pensiero e riflessione che siano indirette e che creino interazioni.

Scrivere e documentare è un processo che richiede tempo. Spesso gli operatori manifestano affaticamento e difficoltà a compilare le cartelle, a mantenere aggiornati i verbali o la documentazione necessaria. Per via del carico di lavoro, spesso percepito come eccessivo e degli imprevisti quotidiani, semplici documenti quali il diario possono essere, quindi, considerati secondari rispetto ad altre priorità considerate invece utili al percorso costruito con il beneficiario. Il diario, a volte, corre il rischio di

trasformarsi in una semplice nota o in appunti che possono essere trascritti su "fogli volanti", su agende personali dove l'operatore scrive per memoria personale. Altre volte diviene strumento estemporaneo: si registrano velocemente pochi dati per permettersi di ricordare quello che è stato compiuto, in modo sintetico, senza prestare attenzione all'ultima volta che è stato compilato, generando anche vuoti temporali fra un intervento e l'altro.

In varie occasioni il diario è stato interpretato come una sorta di "diario personale" di "appunti manoscritti" all'interno del quale poter annotare le proprie impressioni e sensazioni anche non oggettive. Permetteva all'operatore di avere uno spazio privato in cui segnare quello che aveva osservato e sentito tanto che, in caso di richiesta di accesso agli atti del fascicolo relativo a un determinato soggetto, il diario veniva escluso dai documenti forniti.

IL DIARIO COME STRUMENTO DI RILEVAZIONE DELLA MEMORIA STORICA

Il diario è lo strumento che l'assistente sociale utilizza ogni giorno in quanto, al proprio interno, registra ogni intervento che viene svolto per i destinatari con i quali opera (colloqui, visite domiciliari, équipe, telefonate, ecc.). Il diario ha una forte valenza all'interno del processo di aiuto, permette il mantenimento della memoria storica dell'operatore: per quanto si possa essere capaci di ricordare quanto compiuto la mente umana, tuttavia, non permette di trattenerne l'enorme quantità di informazioni che ogni assistente sociale apprende e conosce per ogni situazione che incontra.

Ecco perché la corretta tenuta del diario permette di avere sempre un quadro aggiornato e dettagliato dei propri interventi; permette anche di dare voce ai soggetti che all'interno del diario, tramite la registrazione dell'assistente sociale, raccontano la propria storia, i propri vissuti e i loro punti di vista.

L'operatore, rileggendo il diario degli interventi, riesce a fare sintesi di tutto il processo decisionale, a permettersi momenti di riflessione e di rilettura degli accadimenti, degli eventi che sono successi per quella particolare situazione. Questo risulta fondamentale sia nel percorso di scrittura di una relazione sociale, sia nelle fasi di costruzione della progettualità futura e della valutazione, ma anche nelle fasi del passaggio di caso a un altro operatore che ha così la pos-

sibilità di ripercorrere passaggi, eventi, osservazioni e anche valutazioni già operate da chi lo ha preceduto.

In alcuni servizi si assiste a un elevato *turn-over* degli assistenti sociali, che vede spesso l'avvicinarsi di professionisti diversi anche in breve tempo e il passaggio frequente delle prese in carico da un professionista a un altro. Risulta necessario lasciare traccia ai professionisti che verranno, aiutandoli a compiere minor fatica nel percorso di ricostruzione del processo di aiuto.

IL DIARIO COME STRUMENTO DI RILEVAZIONE DELLA MEMORIA TEMPORALE

Il diario sociale permette anche il mantenimento della memoria temporale. Il tempo può essere percepito in maniera differente dai soggetti coinvolti nel processo di aiuto, sia in riferimento ad un singolo episodio (quando è stato erogato un servizio, frequenza di incontro ecc.) sia in riferimento ad una serie di eventi.

Questo strumento permette di rivedere la temporaneità dei fatti e il loro sviluppo cronologico permettendo di riflettere sul tempo percepito come soggettivo e il tempo oggettivo dell'orologio perché obiettivamente misurabile (Boscolo, Bertrando, 1993). Stare nel processo di aiuto significa stare in contatto con diverse dimensioni del tempo che si intrecciano e a volte si confondono l'una nell'altra. Vi è poi il tempo istituzionale, con cui ci dobbiamo confrontare e in alcune occasioni anche scontrare, e che si presenta a doppia faccia: da una parte può vincolare l'operatività, dall'altra può diventare una protezione per l'operatore.

La stesura del diario sociale aiuta l'assistente sociale a discernere queste dimensioni del tempo, per una valutazione professionale che tenga conto dei diversi ritmi che abitano e si generano nel processo di aiuto, a rileggere quanto fatto fino a quel momento considerando questi elementi nel quadro complessivo degli interventi.

Il diario può divenire strumento per restituire alla persona la complessità e l'ampiezza degli interventi per lei costruiti fino a quel momento, e rileggere insieme significati e tempi.

Riuscire a discernere il tempo soggettivo, il tempo misurabile e i ritmi del processo di aiuto significa anche avere a che fare con una qualità dell'intervento che intreccia riflessività, operatività e dimensione relazionale.

IL DIARIO COME STRUMENTO RELAZIONALE

In varie occasioni, nel corso degli interventi effettuati, i beneficiari manifestano il loro disagio quando vedono scrivere l'assistente sociale. Uno dei dubbi che più frequentemente riportano è la richiesta su che cosa si sta scrivendo e perché viene fatto, manifestando la necessità di chiarimento sul significato di quanto l'assistente sociale scrive davanti a loro.

All'inizio di ogni intervento, sia che l'operatore abbia deciso di scrivere direttamente sul diario, sia che decida di prendere appunti per poi trascrivere sul diario, dovrebbe esplicitare ai presenti quali sono le motivazioni che lo spin-

gono a scrivere.

Raccontare le motivazioni delle nostre azioni permette all'interlocutore di comprendere meglio il nostro ruolo professionale ma soprattutto restituisce un messaggio importante: l'operatore è il primo a rispondere al bisogno di condivisione e apertura verso l'altro.

Nel corso degli interventi si chiede alle persone di aprirsi e di motivare le scelte, le motivazioni che sono alla base di alcune azioni. Così questo semplice momento di condivisione può divenire strumento di sviluppo della relazione di aiuto.

Possiamo dire che i benefici della tenuta del diario sono molteplici e si riferiscono sia alle necessità dell'operatore che al rispetto della persona:

- raccogliere in diretta quanto riferito dai presenti permette una traduzione immediata e veritiera di quanto riportato garantendo in questo modo una verbalizzazione oggettiva;
- fissare il pensiero e ricordare la storia di ogni persona attribuendole poi significato;
- permettere la successiva condivisione delle informazioni raccolte e un *feedback* comunicativo.

INDICAZIONI FONDAMENTALI PER UNA CORRETTA TENUTA DEL DIARIO SOCIALE.

All'interno del diario i fatti vanno riportati in modo oggettivo, calibrato. L'operatore effettua una valutazione degli elementi che devono confluire nel diario al fine di renderlo utilizzabile come vero e proprio strumento operativo che compone a tutti gli effetti la cartella sociale.

Il diario è un documento formale e va redatto su carta intestata, è preferibile che le pagine siano numerate, affinché sia più facile poter fruire dello strumento e non si verifichino alterazioni volontarie o involontarie del materiale prodotto. A tal proposito si cita il DPR del 28 dicembre del 2000, *Testo Unico delle disposizioni legislative e regolamentari in materia di documentazione amministrativa* che, nella nuova interpretazione data dalla recente posizione del TAR Lazio con la sentenza 21 gennaio 2022 n. 716 sotto citata, sembra diventare sempre più documentazione sociale e amministrativa a tutti gli effetti e quindi potenzialmente richiedibile in modo legittimo in sede di giudizio.

Deve riportare al proprio interno:

- Nome e cognome del beneficiario dell'intervento;
- Nome e cognome di eventuali altre persone presenti: figure parentali, risorse amicali o altro;
- Strumento utilizzato: colloquio, visita domiciliare, telefonata ecc.;
- Nome e cognome e ruolo professionale degli operatori presenti nel corso dell'intervento;
- Obiettivo dell'intervento;
- Data di realizzazione dell'intervento;
- Luogo di svolgimento o modalità di realizzazione: l'avvento della pandemia ha ampliato la gamma dei *setting* disponibili per la realizzazione di alcune tipologie di intervento introducendo la possibilità di video chiamata. La modalità di realizzazione va specificata

Note

- 1 Per il testo completo, si veda www.cnoas.org/codice-deontologico

per chiarezza espositiva e perché può influenzare lo svolgimento dell'intervento o l'osservazione di alcuni elementi piuttosto che altri;

- I dati relativi al contesto in cui l'intervento si svolge: è possibile riportare in modo oggettivo l'atteggiamento e il clima in cui l'intervento viene realizzato. *Il sig. Rossi si presenta in ritardo di venti minuti al colloquio concordato. Non motiva le cause del ritardo, si siede e inizia a urlare che è stanco di presentarsi ai colloqui.* Questa modalità di registrazione riporta in modo oggettivo alcuni elementi che sono frutto di una valutazione reale da parte dell'operatore, valutazione oggettiva che si basa su fatti accaduti. Oppure ancora: *il sig. Rossi si presenta al colloquio puntuale e appare collaborante e disposto a rispondere a ogni domanda rivolta dagli operatori;*
- Fatti ed eventi accaduti riportati dalla persona: l'operatore deve avere la capacità di recepire e sintetizzare quanto emerge dal racconto della persona riportandolo nel modo più oggettivo possibile;
- La fonte dei fatti descritti: *il sig. Rossi racconta che è successo*
- Osservazioni dell'operatore: sul fondo del diario è possibile inserire un'appendice finale in cui si possono riportare le osservazioni dell'operatore. Non si tratta di uno spazio in cui inserire pensieri o note personali ma di un "angolo di pensiero professionale" in cui iniziare a fornire alcune interpretazioni valutative relative all'intervento appena compiuto oppure uno spazio in cui inserire una serie di quesiti o domande inesprese che è necessario approfondire nel corso del prossimo intervento. Può essere infatti che ascoltando la persona alcune informazioni o racconti appaiano poco chiari e che non siano stati approfonditi subito oppure può essere che alcuni dubbi sorgano nella fase riflessiva e di rielaborazione successiva all'intervento. Quanto verbalizzato nell'angolo di pensiero professionale può influenzare la nostra modalità di approccio alla situazione: *Il sig. Rossi ha raccontato con poca chiarezza la fase familiare della nascita del primo figlio.* Questa che può essere una considerazione oggettiva può anche apparire, ad un interlocutore esterno, come un giudizio personale dell'operatore relativo alla persona che non è in grado di esprimersi con chiarezza. La frase può essere riportata nel seguente modo: *il sig. Rossi ha raccontato le circostanze legate alla nascita del primo figlio ma non sono stata in grado di comprendere appieno. Nel prossimo colloquio gli chiederò di chiarire meglio.* Questo focus di registrazione centra l'attenzione sull'operatore, apre alla possibilità che in una relazione comunicativa con due interlocutori non ci sia stata chiarezza e permette di aprirsi all'ascolto dell'altro nel corso del prossimo intervento. Le riflessioni possono, quindi, guidare la costruzione degli obiettivi degli interventi futuri. L'operatore spiegherà alla persona che nella fase di rielaborazione e rilettura dell'intervento precedente sono emersi alcuni elementi da approfondire legati

a una scarsa comprensione rispetto a quanto raccontato. La verbalizzazione della premessa operativa restituisce all'interlocutore il fatto che l'operatore gli ha dedicato tempo e spazio di pensiero per capire la sua storia, per conoscerla meglio. Uno spazio che si è realizzato indipendentemente dalla sua presenza fisica o virtuale e che garantisce accoglienza e attenzione ai suoi vissuti.

A conclusione dell'intervento è opportuno condividere con i presenti quanto riportato nel diario. L'operatore che ne ha curato la compilazione può e deve esplicitare quanto riportato, questo offre la possibilità di ottenere una *feedback* comunicativo relativo alla comprensione di quanto esposto durante il colloquio.

La condivisione finale della scrittura del diario presuppone la capacità dell'operatore di utilizzare un linguaggio comprensibile per i beneficiari dell'intervento e deve portare alla fase di condivisione anche formale del documento. Sarebbe opportuno prevedere la possibilità di firma da parte di tutti i presenti.

Se si tratta di un diario redatto da più operatori sarebbe opportuno che ciascuno firmi vicino a quanto scritto affinché sia chiaro chi ha redatto le varie parti, così da poter risalire, se servisse, all'operatore.

È possibile prendere appunti su un foglio di brutta e riportare poi in un secondo momento sul diario le informazioni. Questo può essere una buona strategia, in particolare in casi complessi o in situazioni dove sentiamo di aver bisogno di far "decantare le informazioni", importante in questo caso registrare le informazioni inserendo sia la data del giorno di registrazione, sia la data effettiva di avvenuto colloquio

Suggerimenti pratici

Nel lavoro sociale vengono ampiamente utilizzati alcuni sostantivi che spesso invece che spiegare, riducono e compattano significativamente ciò che si vuole dire rischiando di incappare in malintesi; di generare contenuti oscuri pur essendo convinti di essere stati chiari ed esaustivi. Uno di questi sostantivi è la parola *Dinamica*. Leggere su un diario ad esempio "la dinamica familiare va esplorata" risulta tanto conciso, quanto vago. Cosa intendiamo per dinamica familiare? Le relazioni intergenerazionali (padre, figlio, nonno), la relazione madre figlia ecc. Insomma, uno dei principali rischi in cui si incorre quando si scrive un diario è di essere troppo concisi. Rispetto alla relazione ha sicuramente una forma che permette di scrivere in modo più snello, detto ciò esso richiede comunque una precisione del linguaggio, ed un uso dei dettagli non indifferente. La precisione del linguaggio utilizzato richiama a quello che Gianrico Carofiglio (2015) definisce "l'onere di precisione". Onere che nel nostro lavoro è doveroso perché abbiamo a che fare con contesti e interlocutori: i primi spesso forniscono qualità e informazioni alle nostre azioni professionali, i secondi devono poter comprendere la realtà descritta e in alcuni casi generare azioni.

All'onere di precisione si accompagna l'onere

di trasparenza nella gestione professionale della cancellatura sul diario.

Esistono principalmente due tipi di cancellatura: la cartacea e quella digitale. Quest'ultima ha la peculiarità di rimanere celata al fruitore finale del testo. Di solito il testimone di questa azione è solo colui che scrive. La cancellatura cartacea lascia una traccia visibile sia a chi la produce sia al fruitore finale del testo. Spesso la cancellatura su supporti cartacei si associa a un "lavoro in brutta", oppure a qualcosa di sgradevole che non può essere presentato. La cancellatura in entrambi i casi è un atto funzionale per correggere errori, ed è traccia invisibile dei processi di revisione del testo, ma ancor di più dei processi di revisione del pensiero professionale. La cancellatura spesso viene interpretata come una negazione, come qualcosa che disturba, che non è mostrabile all'esterno.

Sul diario, se cartaceo sebbene possa avere una forma sintetica e per punti deve essere tutto bene evidente, anche le cancellature. Pertanto si cancellerà tirando una riga e scrivendo accanto o sopra di essa la correzione. L'onere di trasparenza consiste nel rendere anche il processo decisionale visibile.

RECENTI INTERPRETAZIONI LEGISLATIVE

Ad oggi la modalità di rilettura dello strumento del diario sociale appare ulteriormente in fase evolutiva alla luce di nuove interpretazioni giuridiche.

Al fine di rafforzare la necessità di compilazione oggettiva e trasparente del diario, citiamo anche la recente posizione del TAR Lazio che con la sentenza 21 gennaio 2022 n.716 ha accolto le ragioni di un genitore che, per difendersi in giudizio, aveva chiesto l'accesso agli atti relativamente a un fascicolo di tutela minori riguardante il proprio nucleo familiare. Il comune ha risposto a questa richiesta non fornendo il diario degli assistenti sociali in quanto non ritenuto un documento amministrativo ma semplicemente delle "annotazioni personali". A seguito del ricorso al TAR da parte del genitore la corte si è espressa in suo favore esplicitando che la persona aveva diritto di accesso al "diario giornaliero" scritto dagli operatori in quanto il diario in questione riporta le attività che gli assistenti sociali svolgono in favore dei soggetti minorenni di cui si occupano. L'assunto finale della Corte è relativo al fatto che gli appunti redatti dagli operatori sono poi alla base delle relazioni sociali che vengono prodotte all'Autorità Giudiziaria e quindi ne costituiscono oggettivamente la fonte.

È quindi diritto della persona poter verificare la congruità e corrispondenza di quanto riportato nelle relazioni sociali con quanto, invece, annotato all'interno del diario giornaliero.

Questa sentenza rafforza ulteriormente la necessità di interrogarsi sul fatto che ciò che scriviamo può essere letto da coloro con cui lavoriamo.

Sappiamo che la scrittura prodotta professio-



Daniela Antonini

Assistente sociale, Formatrice e Supervisore per vari enti pubblici e del privato sociale, Fondatrice di CreAzioni Sociali. Per anni ha lavorato in qualità di Responsabile Area Servizi alla persona, coordinatrice tutela minori. Esperto presso Tribunale di Sorveglianza.



Silvia Caffulli

Assistente sociale, Counselor della relazione di aiuto e Formatrice *freelance* per diverse realtà del sociale. Lavora a Milano nel privato sociale. Per diversi anni ha lavorato nell'ambito del Progetto SAI, attualmente si occupa di servizio sociale di I livello.

nalmente può generare azioni, proposte (Accettulli, Onofrio, Taccani, 2004), pensieri verso i professionisti a cui è rivolta. Ora siamo consapevoli che vi è la possibilità che il diario sociale potrebbe essere letto anche dai beneficiari cui sono rivolti i nostri interventi.

Una delle domande che bisognerebbe allenarsi a formulare è: quello che ho scritto nel diario sociale potrei leggerlo alle persone? Questa domanda non desidera essere un incentivo a omettere dettagli, descrizioni ed elementi ritenuti importanti per il processo di aiuto, piuttosto a riflettere sulla forma di ciò che scriviamo e sulle caratteristiche che questa forma deve assumere in sintonia con il codice deontologico. In questi termini, lo sforzo compiuto dal professionista nello scrivere il diario sociale è articolato, deve tenere conto di un uso del linguaggio scritto, curato, preciso; deve utilizzare un linguaggio tecnico e al contempo accessibile; deve fare riferimento a elementi oggettivamente riscontrabili; ed elementi dichiarati soggettivamente percepiti dal professionista e che potrebbero richiedere maggiore esplorazione. Ad oggi tenere un diario sociale porta con sé la richiesta implicita di rendere visibile l'evoluzione del percorso di aiuto attraverso la richiesta di elevate e diversificate competenze: lessicali, riflessive, relazionali e operative.

Ecco perché le modalità di condivisione e apertura verso l'altro non devono essere indotte da processi normativi che ci costringano a fornire documentazione; al contrario, questa possibilità viene offerta spontaneamente nel corso del processo di aiuto direttamente dall'operatore.

Non per motivazioni di tutela personale o professionale ma semplicemente per favorire un percorso di fiducia reciproco e di promozione del benessere delle persone con un loro coinvolgimento in ogni fase del processo di conoscenza.

Bibliografia

- Accettulli A., Onofrio L., Taccani P., *La comunicazione scritta tra Servizi Sociali e Autorità Giudiziaria*, Carocci, Roma, 2004
- Allegri E., Palmieri P., Fabrizio Z., *Il colloquio nel servizio sociale*, Carocci, Roma, 2006
- Bertotti T., *Decidere nel servizio sociale. Metodo e riflessioni etiche*, Carocci Faber, Roma, 2000
- Bini L., *Documentazione e servizio sociale. Manuale di scrittura per gli operatori*, Carocci Faber, Roma, 2003
- Boscolo L., Bertrando P., *I tempi del tempo. Una nuova prospettiva per la consulenza e la terapia sistemica*, Bollati Boringhieri, Torino, 1993
- Carofoglio G., *Con parole precise. Breviario di scrittura civile*, Laterza, Roma, 2015