



A.D. MDLXII

UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI SASSARI
DIPARTIMENTO DI ECONOMIA, ISTITUZIONI E SOCIETÀ

*DOTTORATO DI RICERCA IN FONDAMENTI E METODI
DELLE SCIENZE SOCIALI E DEL SERVIZIO SOCIALE*

XX ciclo

**RISPETTO E RICONOSCIMENTO: L'ETICA
DELL'AUTODETERMINAZIONE NEL SERVIZIO SOCIALE.
UN'ANALISI DELLE PRATICHE PROFESSIONALI**

Tutor
Prof. Maria Lucia Piga

Co-Tutor
Prof. Elisabetta Cioni

Coordinatore
Prof. Alberto Merler

Tesi di Dottorato di Chiara Molli

Sassari, 2009

INDICE

INTRODUZIONE	3
1. CARRIERA MORALE, STIGMA E FORME DI INTERAZIONE	14
1.1 L'interazione faccia a faccia come rappresentazione	14
1.2 Stigma: un malfunzionamento dell'interazione	20
1.3 Gli attacchi al <i>self</i> nelle situazioni estreme	27
2. LA DISEGUAGLIANZA SECONDO L'APPROCCIO DELLE CAPACITÀ	34
2.1 La persona al centro del concetto di disuguaglianza	34
2.2 Funzionamenti, capacità e libertà: punti focali della disuguaglianza	39
2.3 Approccio delle capacità e politiche sociali: brevi riflessioni sulla libertà	48
2.4 La povertà nei paesi considerati ricchi	54
3. RISPETTO DELLA PERSONA E PRODUZIONE DELLE DISEGUAGLIANZA ATTRAVERSO IL WELFARE STATE	58
3.1 Assistenza sociale e lavoro: alcune riflessioni su rispetto e autonomia	62
3.2 Welfare e rispetto: quali possibili soluzioni	70
3.3 Assistenti sociali e beneficiari dei servizi sociali: quale rispetto?	82
4. SERVIZIO SOCIALE: EVOLUZIONE DI UNA PROFESSIONE	90
4.1 Cos'è una professione?	90
4.2 Il lavoro sociale come professione	98
4.3 Evoluzione della collocazione dell'assistente sociale in Italia	105

5. PROFESSIONALITÀ E FORMAZIONE	115
5.1. La professione dopo la Legge quadro 328 del 2000	115
5.2. Formazione universitaria e professionalità: quali prospettive?	125
5.3. Qualche riflessione sui corsi di laurea in servizio sociale	131
6. RISPETTO, RICONOSCIMENTO E AUTODETERMINAZIONE: IL PUNTO DI VISTA DEI BENEFICIARI	146
6.1. Premessa metodologica	146
6.2. Gli assistenti sociali visti dai beneficiari	154
6.3. Gli agenti di inclusione sociale visti dai beneficiari	164
6.4 Lavoro come inserimento sociale	167
6.5 Aspettative per il futuro: autonomia e paura	177
7. RISPETTO, RICONOSCIMENTO E AUTODETERMINAZIONE: IL PUNTO DI VISTA DEGLI OPERATORI	182
7.1. I beneficiari visti dagli operatori	182
7.2 Documentazione	194
7.3 Appendice	200
BIBLIOGRAFIA DELLE OPERE CITATE E CONSULTATE	214

INTRODUZIONE

Questo lavoro di tesi tratta di un aspetto apparentemente molto specifico dell'attività dell'assistenza sociale e – in senso più ampio – del funzionamento della struttura dei servizi, in particolar modo pubblici. Al centro dell'analisi è il senso del *rispetto*, come atteggiamento di apertura, di ascolto, di accettazione, di riconoscimento dell'altro (nello specifico il beneficiario dell'intervento ma – come avremo modo di dire – anche da parte di costui nei confronti dell'operatore) e come condizione indispensabile per la progettazione e la realizzazione di misure di supporto e di reinserimento sociale effettivamente efficaci, rispettose dell'integrità delle persone ed in grado di agevolare la inclusione nei circuiti della cittadinanza.

Questo aspetto risulta molto specifico, e addirittura “minimale” in particolare, come cercheremo di documentare in vario modo in tutto il lavoro di tesi, nella fase attuale di strutturazione organizzativa del servizio sociale, da un duplice punto di vista.

Il concetto di rispetto innanzitutto fa riferimento immediatamente ad una “tonalità” dell'incontro e della comunicazione che sembra caratterizzare quasi esclusivamente lo scambio tra persone in condizione di compresenza fisica. L'erogazione di un qualsiasi servizio – ed in particolare di una prestazione sociale – è certo sempre alla fine questione di contatto fra individui in carne ed ossa ed in ultima istanza anche di rapporto empatico fra di loro. L'accesso al servizio, la sua continuità nel tempo, la valutazione in corso d'opera di cui è oggetto e quella dei risultati ai quali porta, richiedono tuttavia strutturazione, organizzazione, fissazione di procedure, parametri standard in base ai quali giudicare, regole e ruoli codificati che fissano i termini dell'interazione fra i due partner.

Da questo punto di vista l'atteggiamento “rispettoso” può apparire agli occhi di

chi concepisce il servizio sociale come uno dei tanti “servizi alla persona” erogati dalle organizzazioni pubbliche, come una delle caratteristiche dell’aspetto informale della relazione fra servizio ed utente (qui quest’ultima parola, “utente”, con il suo carico inevitabilmente spersonalizzante, non è scelto a caso), ed – in quanto tale – esser considerato tutt’al più come il richiamo opportuno ad una “gentilezza” di comportamento che mantenga la forma e garantisca, nei limiti dell’accettabile, la buona riuscita del contatto. Certo si tratta anche di questo: ma, nel modo in cui andremo sviluppando il concetto, il senso di rispetto rimanda invece al cuore dell’instaurazione della relazione di aiuto, al difficile compito della comprensione del disagio, dei bisogni, delle aspettative, delle paure e dei progetti dell’altro, sia questo il cittadino in condizione di difficoltà, sia invece il professionista del sociale.

Per l’assistente sociale, si tratta dunque di un requisito indispensabile per la riuscita di misure di sostegno in grado di riconfigurare l’orizzonte di senso e di azione della persona a rischio di vulnerabilità, salvaguardandone l’autodeterminazione e garantendo potenzialmente da parte sua coinvolgimento e convinzione nel percorso di reinserimento di cui è fatto oggetto. Per il beneficiario nei confronti dell’operatore, quel modo di orientarsi è condizione indispensabile perché egli conosca e colga – oltre alla distanza cognitiva e di giudizio che inevitabilmente separa le persone in comunicazione reciproca - la logica di funzionamento del servizio al quale si rivolge, ed – in tal modo – le opportunità ma anche i vincoli che la situazione vissuta di fatto comporta ad ogni strategia di condotta.

Il pericolo che il principio del rispetto resti confinato appunto da un lato nella indeterminatezza dei valori del servizio e nell’informalità delle pratiche degli operatori, senza che ad esso venga attribuito alcun effettivo valore all’interno delle pratiche organizzative dei servizi in cui gli assistenti sociali si trovano a svolgere in massima parte la loro attività professionale, trova il suo fondamento anche in un secondo aspetto. Proprio perché il rispetto trova la sua principale connotazione innanzitutto all’interno della relazione tra operatore e persona che si rivolge ai servizi sociali, questo potrebbe sembrar privo di ricadute sistemiche di un qualche rilievo.

Infatti anche se fin dalla prima messa in discussione del taylorismo alla fine degli anni Trenta del secolo scorso le organizzazioni conoscono l’importanza delle

dinamiche informali ai fini del corretto funzionamento della loro struttura, esse tendono però a considerarle da un lato con sospetto - dato che rimandano ad una dimensione umana e “naturale” spesso in aperto contrasto con quella “razionale” che caratterizza gli apparati di produzione o di erogazione dei servizi – dall’altro come una dimensione in qualche modo da riconoscere, formalizzare, codificare. Tutto ciò però a costo di neutralizzarne il contenuto più vivido e da disinnescarne il potenziale critico e innovativo, che da essa può emergere nei confronti delle procedure routinizzate di cui quegli apparati sono costituiti e nei confronti dei rapporti di potere sui quali essi si reggono.

In realtà, il problema del riconoscimento e della comprensione delle proprie e delle altrui strategie di condotta – tema a pieno titolo ricompreso sotto quello più ampio del “rispetto”, per come andremo sviluppandolo – solleva una questione sistemica di enorme valore. E’ questo il problema di come le strutture organizzative stesse dei servizi possano accrescere la propria capacità di monitoraggio sui propri meccanismi di funzionamento, nel tentativo di aderire sempre di più alla quantità e qualità delle domande sociali che ad esse di rivolgono e di assicurare una risposta sempre più individualizzata e personalizzata, come tale in grado di incidere attivamente sulle condizioni sempre più specifiche del disagio e di facilitare così la reintegrazione dei soggetti più vulnerabili e marginali.

Nell’epoca della riflessività e della centralità della conoscenza e dell’informazione, il rafforzamento (*empowerment*) individuale ed organizzativo – l’accrescimento cioè della capacità dei soggetti di tesaurizzare l’insieme delle loro risorse disponibili al fine di muoversi con maggior autonomia ed efficacia nelle cerchie quanto mai complesse della vita collettiva – dipende sempre più dalla trasparenza dei circuiti della comunicazione, dall’affidabilità e certificazione delle nozioni che in essi circolano, dalle abilità – appositamente formate – con cui le persone o le comunità professionali riescono non solo ad accedervi ma anche ad organizzarle, processarle, utilizzarle¹.

“Rispetto” è una parola che nell’etimologia latina significa volgere costantemente

¹ Su questo punto vedi anche A. Vargiu, *Metodo e pratiche nella ricerca sociale*, in “Quaderni di ricerca del Dipartimento di economia, istituzioni e Società”, Sassari, 2002, p. 80 e segg. e M. L. Piga, *Teorie sociologiche, contesti locali, lavoro sociale*, in “Quaderni di ricerca del Dipartimento di economia, istituzioni e Società”, Sassari, 2002, p.114 e seguenti.

lo sguardo sugli altri e su se stessi (da “re“, particella di ripetizione, e “spicere“, ovvero “guardare”), indugiare, tornare ad osservare, approfondire, comprendere ed agire. Condizione di una tale riflessività pratica, a livello soggettivo, è ad esempio la capacità dell’organizzazione che la promuove, nel nostro caso l’ente che eroga i servizi sociali, di corredare la sua attività con una costante raccolta di informazioni (il valore della documentazione dei casi in carico, l’implementazione di un sistema integrato che metta in rete gli archivi dei diversi settori di assistenza e di aiuto etc.) in grado di fornire un profilo personalizzato del beneficiario, una traccia della sua biografia di vita e delle fratture traumatiche che hanno segnato lo scivolamento nell’area della disaffiliazione, un’indicazione sul tipo di interventi più adatto. Condizione di una tale riflessività sistemica è d’altronde la possibilità degli operatori di entrare in comunicazione autentica, comprendente, con il cittadino in stato di disagio, e di trasformare tale conoscenza reciproca in cognizioni suscettibili di accumulazione e di trattamento.

In quanto reciproco riconoscimento, in una relazione innanzitutto situata ma – come detto – dalle dense conseguenze sul piano del funzionamento delle struttura di servizio, il senso del “rispetto” richiama a pieno titolo il concetto weberiano di azione sociale, e più specificatamente lo sviluppo che a questa nozione hanno dato – pur se da tradizioni di ricerca differenti – l’interazionismo simbolico e la scuola fenomenologica.

Weber pone a fondamento della sua riflessione i concetti di azione e di relazione sociale, secondo lui i mattoni della vita associata e le unità di analisi in base alle quali *comprendere*, e *spiegare* i fenomeni umani, anche se per Weber la molteplicità di fattori che si combinano nel produrre ogni fenomeno del mondo sociale è tale che una spiegazione causale unilineare e definitiva è impossibile.

L’agire sociale – spiega lo studioso tedesco non è un semplice “comportamento” (un atto istintivo) né si riduce all’“azione” in senso stretto (una condotta soggettivamente intenzionata ma senza considerare il punto di vista ed il giudizio altrui circa il proprio atteggiamento). E’ piuttosto un fare (o tralasciare di fare) intrapreso coscientemente dalla persona, a cui attribuisce un senso in specifico orientamento all’altro, ovvero a partire dalla considerazione dei moventi, degli atteggiamenti, delle rappresentazioni dell’interlocutore. Già con questa breve,

stringente, definizione, il fondatore della così detta *sociologia comprendente* indica nel punto di vista dell'attore il “cardine” a partire dal quale tentare di capire i fatti sociali più ampi. Quelle dimensioni incidono sì sulle strategie dei singoli ma solo nei termini delle rappresentazioni che dei fenomeni cui si riferiscono essi si fanno nella mente, agendo pertanto di conseguenza².

Il concetto di relazione viene precisato soltanto dopo quello effettivamente cruciale di azione sociale. Esso appare – a ben vedere – quasi come un corollario del primo, e dobbiamo soprattutto agli studiosi della tradizione della sociologia qualitativa e storico-comprendente l’aver approfondito, pur nelle diversità sul piano epistemologico, questo aspetto.

Come mostra bene Honneth³, il primo ad impostarla – sul piano delle scienze sociali - è stato G. H. Mead. Per il filosofo e psicologo sociale della scuola di Chicago, il punto di partenza *pragmatico* è il rapporto, la *relazione*, fra soggetto ed oggetto, ed in tale nesso egli trova il luogo della formazione del senso e lo spazio per la maturazione dei significati coscienti e della propria identità. Per Mead gli uomini si comportano verso gli oggetti in funzione del comportamento, simbolicamente mediato, che gli altri uomini hanno nei loro confronti rispetto a quella particolare entità fenomenica. E poiché l'oggetto di conoscenza può essere sia una cosa materiale che una immateriale come la propria autoconsapevolezza, la coscienza di se stessi – dunque le proprie rappresentazioni, la definizione dei propri bisogni, la maturazione di motivazioni, il tipo di condotta strategicamente intrapresa per il raggiungimento dei propri obiettivi – dipende dalla capacità pratica del singolo di prendere – grazie all'uso di *gesti significativi* – il punto di vista dell'altro (Altro Generalizzato), di raffigurarsi a partire dalla sua visuale il modo in cui gli altri lo vedono (Me) e di reagire in maniera relativamente creativa a tali eterorappresentazioni (Io). L'identità è insomma questione di auto- ed eteroriconoscimento. Ed il “rispetto”, ovvero l'accettazione dell'altrui visuale e dunque dell'altro, è condizione imprescindibile di questo processo.

L’altro riferimento indispensabile è sicuramente quello alla fenomenologia di A.

² M. Weber, *Economia e società*, Milano, Edizioni di Comunità, 1974.

³ A. Honneth, *Riconoscimento e disprezzo: sui fondamenti di un’etica post-tradizionale*, Rubbettino, Messina, 1993

Schütz. Nella sua concezione, coloro che si trovano in relazione sono due soggettività l'una per l'altra altrettanto imprevedibili, perché il processo di condivisione del significato è particolarmente complesso. Infatti secondo questo pensatore, il significato condiviso è un tessuto a trama stretta, che copre la porzione di realtà nei dettagli, fatto di oggetti/eventi di cui si è negoziato/mediato/dato per scontato il significato, in un processo di orientamento ai significati reciproci e in una spazio-temporalità condivisa: il mondo della vita quotidiana. Man mano che la sfera di condivisione dell'esperienza si amplia (verso il "mondo dei contemporanei"), la comprensione avviene sulla base di significati condivisi e tipizzazioni più generali e anonime, che raggruppano più casi specifici come simili, ma a spese dei loro dettagli e dei casi particolari (le categorie del senso comune). Senza tuttavia che questa condivisione possa esaurire compiutamente il senso inafferrabile del proprio mondo vitale e del Io⁴.

E' nel quadro di queste coordinate teoriche ed epistemologiche – qui brevemente specificate a modo di introduzione – che abbiamo dunque scelto di impostare il nostro ragionamento sul "rispetto" come requisito indispensabile della professionalità degli assistenti sociali e come condizione cruciale – in un'epoca di bisogni sociali sempre più individualizzati ed affrontabili con interventi personalizzati - per politiche sociali sempre più efficaci ed efficienti.

Nella prima parte di questo lavoro di tesi tenteremo di fondare teoricamente la nostra riflessione, con riferimento selettivo a tre chiavi interpretative – quella di E. Goffman, quella di A. Sen e quella R. Sennett – che, pur se da basi d'analisi differenti, sono in qualche modo riconducibili alle impostazioni ricordate e centrano la propria attenzione non solo sul punto di vista del soggetto ma, più propriamente, sulla sua relazione all'altro come condizione imprescindibile di costruzione della sua identità⁵.

L'approfondimento del pensiero dei tre autori chiave che ci hanno aiutato nella riflessione – Goffman, Sen e Sennett – ci ha aiutato a mettere a fuoco la complessità degli aspetti che orbitano intorno al problema della ri-costruzione di identità

⁴ A. Schutz, *La fenomenologia del mondo sociale*, Il Mulino, Bologna, 1974.

⁵ P. Donati, *Teoria relazionale della società*, Franco Angeli, Milano, 1991; Id., *Lezioni di sociologia*, Cedam, Padova, 1998.)

autonome ed autodeterminate, in grado di superare le fasi di disagio e di marginalità (di impoverimento del composito insieme di risorse: economiche, culturali, professionali, sociali etc.) e di reinserirsi attivamente, con le proprie gambe, nei circuiti della cittadinanza tardo moderna. Le strategie di riconoscimento e di difesa della “facciata”, la dimensione delle *capabilities* di diversa natura che mettono effettivamente in grado una persona di poter sfruttare le opportunità o *chance di vita* che le si offrono, il bisogno esistenziale che le persone hanno di esser messe in condizione di poter narrare la propria biografia di vita secondo un orientamento al futuro sempre rinnovabile ma mai completamente rescindibile dal proprio passato, tutto ciò declina l’interrogativo di ricerca ed operativo di cosa significhi assumere il rispetto come guida nella relazione con l’altro.

Nella seconda parte della tesi abbiamo cercato di prendere in considerazione come il concetto di rispetto dell’altro prende forma nelle pratiche degli assistenti sociali a partire dalla formazione della loro cultura ed identità professionale.

Il carattere professionale del lavoro degli operatori sociali costituisce una acquisizione tutto sommato ancora abbastanza recente, e indubbiamente questo elemento, di potenziale svalutazione sociale dell’operare degli assistenti sociali rispetto a quello di altri professionisti, è uno degli aspetti rilevanti nel contesto del nostro problema di ricerca, in quanto induce atteggiamenti difensivi e rigidità nelle pratiche degli operatori, altrimenti inspiegabili. Abbiamo quindi ritenuto opportuno ripercorrere le tappe fondamentali dell’affermazione del servizio sociale come attività professionale, a partire dalla discussione avvenuta nei paesi in cui il servizio sociale è presente da più tempo per poi concentrare l’attenzione sull’Italia.

La professione è stata teorizzata all’inizio come appartenente alle semi-professioni. In Italia il dibattito è iniziato intorno agli anni Sessanta del secolo scorso e risalgono a quel periodo i primi studi e le prime ricerche sul tema della professionalità del servizio sociale. La percezione espressa in quel momento dagli assistenti sociali è quella di svolgere una professione utile, ma al tempo stesso marginale, a causa sia dell’inadeguatezza dell’azione professionale che del mancato consenso verso la professione. Con il Sessantotto prende avvio in Italia un processo di crisi che inciderà in modo contraddittorio sullo sviluppo professionale del lavoro sociale. Riprende così il dibattito sulla metodologia che, come per ogni professione

rappresenta uno fra gli elementi fondanti.

Sembra procedere verso la fase di conclusione la crisi degli anni precedenti ed anche i problemi di riconoscimento giuridico e di definizione della formazione, ma occorrono ancora quasi due decenni perché il lavoro degli assistenti sociali ottenga le due caratteristiche che secondo i sociologi delle professioni⁶ possano qualificarlo come professionale: la formazione universitaria e il riconoscimento del titolo da parte dello stato. In realtà solo negli anni Novanta, con la nascita dell'Ordine degli assistenti sociali, cioè di una comunità professionale riconosciuta pubblicamente e che può mobilitarsi nella "lotta per il riconoscimento", gli assistenti sociali otterranno, oltre alla definizione del codice deontologico e alla costituzione dell'albo professionale, un vero e proprio esame di Stato come le professioni di più consolidata tradizione invece del semplice riconoscimento giuridico del valore abilitante dei loro studi.

Negli anni Duemila avvengono due importanti riforme: quella del servizio sociale e quella dell'Università. Entrambe le riforme, quella universitaria e quella dell'assistenza, rappresentano per gli assistenti sociali due occasioni rilevanti per la propria crescita ed affermazione professionale. E' sembrato opportuno dedicare un intero capitolo per tracciare, alla luce di queste importanti novità, come si va definendo nel XXI secolo la professionalità dell'assistente sociale. La Legge quadro 328/00 è stata accolta dagli assistenti sociali con molto entusiasmo, che però con il passare del tempo è stato ridimensionato fortemente dalla lentezza della sua effettiva messa in opera, visto che a seguito della riforma del titolo quinto della Costituzione, molti degli adempimenti attuativi da parte del Governo centrale, delle Regioni e delle autonomie locali non sono ancora stati completati. La riforma ha comunque influito sulla modalità di erogazione dei servizi e si è caratterizzata per aver messo al centro i diritti di cittadinanza e la sussidiarietà. L'assistente sociale si trova attualmente a lavorare e a mettere in atto interventi in un'ottica trifocale: l'operatore si relaziona e attua la propria professionalità con l'individuo o la famiglia inserita in una specifica comunità che ha rapporti e contatti l'ente locale.

Anche la riforma universitaria ha avuto un processo di attuazione travagliato,

⁶ W. Tusi, a cura di, *Sociologia delle professioni*, Il Mulino, Bologna, 1979.

altalenante e tutt'altro che concluso, che ha comportato aspetti positivi per la formazione degli assistenti sociali, sono emerse anche alcune criticità, in particolar modo con gli ultimi decreti ministeriali del 2007, che hanno previsto la laurea in Servizio Sociale (L 39) e la laurea magistrale in Servizio sociale e politiche sociali (LM 89). Dall'analisi degli ultimi piani di studio della laurea in servizio sociale che abbiamo effettuato per la tesi, emerge un ruolo progressivamente minore delle discipline di servizio sociale come *Metodi e tecniche* e *Principi e fondamenti* e delle esperienze di tirocinio, con il rischio che si venga a perdere nel processo formativo la costituzione della specificità dell'identità professionale. Abbiamo concluso questa parte con un approfondimento di analisi su un testo che è tuttora la testimonianza più autorevole che la cultura del servizio sociale ha prodotto e fatto circolare all'interno delle istituzioni formative.

L'idea di questo approfondimento è nata dall'osservazione empirica che in moltissimi dei corsi di studio di cui abbiamo visionato il piano di studi dettagliato, i programmi sia dell'insegnamento di Principi e Fondamenti del Servizio sociale che di Metodi e tecniche consigliavano agli studenti lo studio del *Dizionario di servizio sociale*, curato da Maria Dal Pra Ponticelli⁷. Si tratta di un'opera di grande valore culturale, che oltretutto ha costituito un importantissimo traguardo per la comunità professionale: infatti rappresenta un modo per superare l'autoreferenzialità del singolo operatore, che può finalmente disporre di un approfondimento del lessico professionale da varie angolature disciplinari e può giungere così ad una attribuzione di significato condivisa dei concetti e delle teorie di riferimento.

Abbiamo cercato, con il supporto anche di alcuni strumenti per l'analisi del contenuto, di esaminare in dettaglio una quindicina di lemmi del *Dizionario*, quelli in ipotesi più vicini al tema stesso della tesi, il rispetto dell'altro e l'autodeterminazione, che non sono presenti come lemmi autonomi. Le voci considerate sono state le seguenti: Accompagnamento; Ascolto; Assistente sociale; Bisogno; Cambiamento; Cittadinanza (diritti di); Colloquio; Contratto; Deontologia professionale; Presa in carico; Principi del servizio sociale; Relazione di aiuto;

⁷ M. Ponticelli Dal Pra, (a cura di), *Dizionario in servizio sociale*, op. cit. L'impressione che ho ricavato in modo non rigoroso dalla consultazione di svariati piani è stata anche confermata in un colloquio dal Prof. Luigi Gui, che sta conducendo una ricerca Prin sui manuali adottati nella formazione degli assistenti sociali.

Servizi sociali; Utente/cliente; Valori.

Abbiamo dedicato la terza parte della tesi all'analisi del concetto di rispetto dell'altro nella pratica della relazione di aiuto, attraverso un'attività di ricerca sul campo che è stata resa possibile dalla collaborazione volontariamente offerta ad un progetto Equal, che è stato attuato in Toscana tra il 2005 e il 2007. L'Osservatorio sociale presso cui avevo prestato attività prima dell'inizio del Dottorato aveva la responsabilità del monitoraggio e della valutazione del progetto e questo ha consentito di svolgere un ruolo di consulenza e supervisione dei temi del progetto più prettamente collegati al servizio sociale. La partecipazione alle diverse fasi del progetto ha permesso di supervisionare anche la parte inerente la raccolta dati così da poterli utilizzare in questo lavoro di tesi.

Il materiale di documentazione raccolto, caratteristica talvolta sottovalutata dal servizio sociale stesso, risulta interessante sia per fini conoscitivi utilizzabili dall'ente ma anche per poter leggere, attraverso la pratica quotidiana, elementi importanti per la disciplina di servizio sociale. Nei capitoli conclusivi della tesi ce ne siamo avvalsi per cercare di comprendere come, attraverso quali processi il senso del rispetto teorizzato nei principi e fondamenti e nei metodi del servizio sociale si viene trasformando nelle pratiche reali messe in atto.

Dall'imponente mole di materiale qualitativo raccolto emergono spunti di riflessione inerenti il punto di vista dei beneficiari sia riguardo il proprio percorso biografico sia il rapporto instaurato con i diversi attori coinvolti, ma anche osservazioni utili per comprendere meglio i vissuti professionali degli operatori dei servizi. Il Progetto infatti era tra l'altro finalizzato a migliorare le relazioni tra diversi professionisti (assistenti sociali e operatori del centro per l'impiego) coinvolti nel processo di inserimento di persone a rischio di esclusione dal mercato del lavoro mediante l'introduzione di una figura denominata Agente per l'inclusione sociale, che era a sua volta un assistente sociale iscritto all'albo, ma non inserito nei servizi, ma appositamente formato e dedicato alla funzione di raccordo tra gli altri operatori e tra essi e i beneficiari. Un elemento importante, che si evidenzia fin dalla prima lettura dei materiali, è che l'organizzazione incide in maniera rilevante sulla costruzione della relazione di aiuto. Il rapporto con gli Agenti, maggiormente libero da alcuni vincoli (come il carico dei casi, l'utilizzo di supporti quali il cellulare ed un

computer...) si caratterizza per essere maggiormente rispettoso e promozionale nei confronti dei cittadini rispetto a quanto di solito accade nei servizi. Anche gli operatori si sono resi conto che con una diversa modalità si instaurano relazioni d'aiuto condizionate in maniera inferiore dallo stigma e dal pregiudizio reciproco esistente fra operatori e cittadini. Inoltre dal materiale raccolto si evidenziano anche la consapevolezza che è opportuno, per creare percorsi di inclusione sociale e lavorativa efficaci, un lavoro integrato fra istituzioni che superi la logica autoreferenziale. Questo comporta un mettersi in gioco che è possibile se esiste una certa sicurezza rispetto alla propria professionalità. In alcuni casi si assiste al riconoscimento dell'importanza della collaborazione ma emerge anche una certa paura del superamento dei confini sia da parte degli Agenti che degli operatori del centro per l'impiego. Questa esperienza ha così rappresentato la possibilità di acquisire maggiore fiducia nelle proprie competenze e capacità, grazie ad un diverso modo di rapportarsi con i cittadini, che ha anche permesso di intraprendere i primi passi di un confronto positivo con altri operatori. Interessante anche il confronto che è avvenuto fra i "giovani" agenti e gli assistenti sociali da anni presenti nei servizi. E' stato un contatto proficuo che ha permesso a tutti e due gli attori un percorso di crescita professionale. Agli agenti perché si sono potuti sperimentare in un ambiente protetto imparando a muoversi nel territorio così da conoscere le risorse presenti ed utilizzabili. Mentre agli assistenti sociali ha permesso di sperimentare una maggior calma e riflessività nel lavoro quotidiano e di iniziare una collaborazione con il centro dell'impiego, che si è evidenziato un pezzo a loro mancante per costruire percorsi efficaci da proporre a coloro che si rivolgono ai servizi per contrastare l'esclusione da uno dei principali circuiti della cittadinanza.

CAPITOLO I

CARRIERA MORALE, STIGMA E FORME DI INTERAZIONE

1.1. L'interazione faccia a faccia come rappresentazione

rima di analizzare le diverse forme di interazione con la finalità di evidenziare gli aspetti utili per comprendere la professione dell'assistente sociale, che è una professione basata sulla centralità delle relazioni, è opportuno delineare brevemente come, secondo Erving Goffman, si svolge normalmente l'interazione faccia a faccia. Per questa breve premessa faremo riferimento in modo prevalente al libro *La vita quotidiana come rappresentazione*⁸, mentre nei paragrafi successivi ai libri *Stigma*⁹ e *Asylums*¹⁰.

Proprio in *La vita quotidiana come rappresentazione* si delinea il modello che il sociologo americano adotterà come proprio paradigma e che rappresenta una proposta innovativa rispetto ai modelli con cui, fino a quel momento, sono state studiate e analizzate le istituzioni sociali. Il modello proposto, pur utilizzando concetti che si ricollegano a quelli tradizionali di "ruolo" e di "struttura", riesce a inquadrare e analizzare la società da un nuovo punto di vista. Infatti l'interazione sociale viene analizzata scegliendo come unità di analisi non l'individuo ma la situazione. Proprio nella dimensione situazionale, anche in esperienze fra loro molto distanti, come testimoniano le ricerche di Goffman nelle isole Shetland e nel manicomio di St Elizabeth, si possono rintracciare elementi comportamentali

8 E. Goffman, *La vita quotidiana come rappresentazione*, Il Mulino, Bologna, 2001 (ed. or. *The presentation of self in Everiday of life*, Doubleday, Garden City, N.Y., 1959).

9 E. Goffman, *Stigma: l'identità negata*, Ombre Corte, Verona, 2007 (ed.or. *Stigma. Notes on The Managment of spoiled Identity*, Simon & Schuster, 1963).

10 E. Goffman, *Asylums. Le istituzioni totali. I meccanismi dell'esclusione della violenza*, Edizioni di comunità, Torino, 2001 (ed.or. *Asylums. Essay on the social situation of mental patients and other inmates*, Doubleday, New York, 1961).

ricorrenti e costanti dell'interazione.

Nel tentativo di individuare e concettualizzare i requisiti essenziali e necessari che rendono possibile l'interazione faccia a faccia, l'autore delimita al massimo la situazione in cui questo avviene, e per far ciò utilizza la metafora drammaturgica. L'utilizzo di quest'ultima è funzionale, oltre all'aspetto adesso menzionato, anche per altri motivi. Da un lato la metafora diviene un mezzo per poter vedere e analizzare con un diverso sguardo quello che quotidianamente facciamo. Il rischio in cui incorriamo è di non vedere e di non cogliere a pieno il significato delle azioni quotidiane, che in quanto tali ci sembrano ovvie e scontate. La metafora teatrale deve quindi essere considerata “non tanto una teoria o uno schema concettuale ma uno strumento euristico”¹¹. In quest'ottica l'adozione della metafora drammaturgica per spiegare il comportamento individuale risulta un mezzo particolarmente strategico ed efficace in quanto possono essere così utilizzati termini tecnici per analizzare l'interazione, termini al tempo stesso adeguati e conosciuti da molti. E' proprio tramite questa metafora che Goffman, come vedremo in modo dettagliato più avanti, cerca di scandagliare l'interazione ponendo particolarmente attenzione a come l'individuo, inteso come un'istituzione sociale, interpreta i suoi ruoli e i vari *self* nel rapporto con l'altro¹². Inoltre la metafora drammaturgica risulta molto utile a delimitare, entro un confine ben preciso, la situazione in cui avviene l'interazione. Gli elementi essenziali dello scambio sociale sono la compresenza delle persone sia in un confine temporale preciso, rappresentato dall'incontro, sia in un ambito fisico, che è il luogo in cui tale incontro si svolge. Negli incontri, così minimamente strutturati, si presentano, anche nei diversi contesti, regolarità ben rintracciabili e riconoscibili. L'interazione faccia a faccia fra due persone si rende possibile in quanto, in uno spazio e in un tempo ben determinato, si ha da entrambe le parti, su uno specifico contenuto della situazione, il consenso operativo per tale interazione.

¹¹ T. Burns, *Erving Goffman*, Il Mulino, Bologna, 1997, p. 161.

¹² Burns sostiene che Goffman tratta l'individuo come un'istituzione sociale e articola questo pensiero attraverso tre nozioni: “la composizione dei “vari *self*” che l'individuo presenta su una serie di palcoscenici; l'individuo come una specie di “impresa” impegnata a gestire un'intera scuderia di ruoli e di *self* sociali nel modo più vantaggioso; e gli individui che si giocano le proprie scuderie di *self* in avventure rischiose al fine di dimostrare (a se stessi almeno quanto agli altri) che essi possiedono quelli speciali virtù (il “carattere”) che sono le più altamente apprezzate nella società”. T. Burns, *Erving Goffman*, op. cit., p. 160.

Questo è reso possibile dal fatto che quando due persone si trovano ad essere in compresenza interagiscono fra loro, pur non volendo, tramite il loro corpo. Inoltre il singolo che assume nell'interazione una "condotta di presentazione" proietta una immagine di sé che, contribuendo alla definizione della situazione, gli altri presenti devono, se pur provvisoriamente, accettare. Nell'interazione avviene così un "un reciproco monitoraggio", inerente il controllo e la gestione delle reciproche impressioni¹³. La persona presenta nell'interazione un'identità che viene accettata dagli altri se e fino a quando non emergono, su quella scena, elementi che sono in contrasto con l'identità rappresentata. Dall'attore viene così rivendicata un'identità che temporaneamente, in quel contesto e in quel momento, viene accolta dai presenti. Quando questa definizione della situazione viene accettata si ha, sia pure limitato a quelle specifiche circostanze, la costruzione sociale del senso di realtà di quella interazione¹⁴.

E' da sottolineare che il processo comunicativo in atto in tale interazione è quasi sempre asimmetrico. Infatti colui che svolge il ruolo di attore ha una minor possibilità di controllare la propria comunicazione non verbale rispetto a coloro che in quel momento svolgono il ruolo di pubblico. Quest'ultimo può controllare maggiormente la comunicazione adottata dall'attore, proprio attraverso i messaggi non intenzionali che l'attore fa passare involontariamente, per farsi accettare. Il pubblico pone molta attenzione proprio sugli aspetti della comunicazione non verbale perché è consapevole che, a differenza di altri aspetti più facilmente manipolabili da parte dell'attore, da quelli è possibile screditare l'attore.

“(come membri di un pubblico) spesso prestiamo particolare attenzione a quegli aspetti della rappresentazione che non possono essere facilmente manipolati, così da permetterci di giudicare l'attendibilità di quelli che si prestano ad inganni.”¹⁵

Per questo motivo viene posta molta attenzione nel rispettare, da parte di tutti, i piccoli accordi presi. Se durante la rappresentazione dovesse accadere qualcosa di stonato, con quanto fino a quel momento concordato e costruito, avviene il discredito

13 R. Trifiletti, *L'identità controversa: l'itinerario di Erving Goffman nella sociologia contemporanea*, Cedem, Padova, 1991, p. 193.

14 Ivi, p. 162.

15 E. Goffman, *La vita quotidiana come rappresentazione*, op. cit., p. 70.

delle identità di coloro che non hanno rispettato la definizione della situazione e si dovrebbe procedere in base alle nuove informazioni, ad una nuova ridefinizione della situazione e della realtà. Le contrattazioni, fragili e a rischio di continua rottura, che avvengono fra i partecipanti di una rappresentazione, sono finalizzate a portare e a mantenere l'ordine sociale. La gestione delle informazioni diviene un aspetto rilevante che influisce sull'interazione. Proprio nell'aiutare l'attore a gestire le informazioni svolgono un ruolo importante i membri della propria *équipes*. Questi ultimi, durante la rappresentazione, devono essere in grado di intervenire con le proprie battute al momento opportuno e di coprire gli eventuali errori dei propri membri. Anche l'*équipe*, costituita nel corso stesso dell'interazione, serve per mantenere la definizione data della situazione, ed è al tempo stesso anche un prodotto di tale definizione¹⁶. Nell'interazione esistono due *équipes*: una è costituita dal pubblico che mette in scena significati sociali mentre l'altra è costituita dal pubblico che assiste alla rappresentazione. Le parti all'interno della stessa interazione possono essere intercambiabili, e sia gli attori che il pubblico collaborano alla rappresentazione e alla definizione della situazione. Gli attori si contraddistinguono dal pubblico in quanto possono avere un maggior controllo sulla scenografia¹⁷. Elemento comunque importante è il fatto che le persone, quando sono nella possibilità di poterlo fare, costruiscono situazioni e scene adeguate alla rappresentazione che svolgono ed anche coloro che svolgono il ruolo di pubblico tenderanno a comportarsi e ad agire in maniera consona all'ambiente in cui si trovano oppure a ribellarsi a tale ambiente se non in accordo con la scenografia allestita. Esiste in ogni caso una relazione significativa fra persona e *setting* in cui si svolge una determinata situazione¹⁸.

L'esistenza di questa relazione fra attori, pubblico e *setting* in cui si svolge l'interazione ha un ruolo importante nella relazione fra assistente sociale e beneficiari

¹⁶ *Ibidem*.

¹⁷ Quest'ultima che possiamo definire anche ambientazione è costituita dalla scena e dagli arredi visibili. Burns rileva, rispetto alla definizione dell'ambiente fisico da parte dell'attore, che l'individuo possa sempre essere in grado di costruire il *setting* in cui metterà in scena la sua rappresentazione. Sembra non essere così tenuto conto che molto spesso l'ambientazione dove si svolgono le azioni (basti pensare ai luoghi di lavoro) è spesso allestito dalle organizzazioni. T. Burns, *Erving Goffman*, op. cit., p. 201.

¹⁸ *Ivi*, p. 169.

dei servizi sociali. Infatti anche se gli spazi utilizzabili dagli assistenti sociali sono certamente determinati dall'Ente in cui il professionista lavora esiste un margine di autonomia e di scelta nella modalità di utilizzare quegli spazi. Spesso si assiste a colloqui fatti in luoghi non adeguati che non consentono il rispetto della privacy e non agevolano, da parte della persona, l'ascolto e il racconto della propria vita e dei propri bisogni e problemi. Possono forse essere così spiegati anche i comportamenti talvolta aggressivi dei cittadini nei confronti degli assistenti sociali. Tali comportamenti potrebbero essere letti come una forma di ribellione al *setting* considerato inadeguato rispetto alla costruzione di una relazione di aiuto.

Altro concetto importante, che è possibile comprendere nel modello goffmaniano sempre grazie alla metafora drammaturgica, è quello di retroscena. Visto il fragile equilibrio della rappresentazione, è necessario un luogo dove ci si prepara per rendere il più possibile concordante e meno screditabile possibile la recita. Il fatto, come già sottolineato, di classificare le *routines* comportamentali in modo non familiare dà loro una significatività diversa. Basti pensare a come viene trattato e argomentato il pettegolezzo. Infatti è abbastanza un luogo comune il fatto di parlare bene in faccia alle persone e di parlarne male alle loro spalle. Ma Goffman afferma che i commenti fatti per sminuire coloro che non sono presenti hanno il fine di compensare una eventuale perdita di rispetto di sé, di dimostrare mutua considerazione fra i membri dell'équipe e mantenere la solidarietà interna¹⁹. Ma c'è anche un'altra conversazione destinata al retroscena, quella definita come "parlare di cose di ufficio". Questo aspetto evidenzia che molti individui, con ruoli sociali fra loro molto diversi, vivono lo stesso clima di esperienza drammaturgica.

"I discorsi che fanno gli attori e gli studiosi sono completamente diversi, ma i discorsi che fanno a proposito dei propri discorsi sono del tutto simili."²⁰

L'aspetto rilevante per la costruzione della realtà e del poter essere "socialmente qualcuno", come abbiamo visto fino a questo momento, è che l'attore metta in atto in

¹⁹ "In sostanza il pettegolezzo consiste nel far circolare giudizi – di disapprovazione, di svalutazione o condanna – sul comportamento di altri. E' uno strumento indispensabile per quotare il proprio prestigio occupazionale, o per trovare uno stile accettabile. Nel pettegolezzo le pretese di status dei parlanti e ascoltatori sono assicurate" T. Burn, *Erving Goffman*, op. cit., p.163.

²⁰ E. Goffman *La vita come rappresentazione*, op. cit., p. 204.

maniera corretta, consona con l'identità rappresentata, le *routines* necessarie. L'individuo, con l'aiuto della propria *équipe* e grazie al giusto *setting*, deve essere in grado di svolgere in modo "onesto" la rappresentazione. Si evidenzia che non è rilevante nella definizione della situazione, e quindi ai fini dell'interazione, il fatto che l'attore sia più o meno sincero. Questo aspetto puramente soggettivo non incide in maniera rilevante sugli effetti dell'interazione. Nell'interazione faccia a faccia è rilevante il fatto che le persone coinvolte, nel rispetto della fiducia accordata, non tenderanno a screditare le reciproche identità, mentre non è rilevante, ai fini del mantenimento dell'ordine sociale all'interno dell'interazione, che la rappresentazione messa in atto sia sincera. Deve essere convinta, convincente e congruente. Gli espedienti stilistici, come la drammatizzazione e l'idealizzazione, utilizzati per rendere coerente la rappresentazione, hanno lo scopo di essere riconosciuti subito e senza possibilità di errore da tutti i partecipanti. La situazione viene ben rappresentata quando la condotta di ogni partecipante è ben decifrabile e così da non indurre in errori di interpretazione. Per questo si tende ad accentuare le caratteristiche essenziali così che ognuno abbia ben chiaro la propria parte e ciò che deve rappresentare. In quel momento non è essenziale che una persona sia sincera ma che la sua azione sia coordinata a quella dell'altro. Non è l'individuo, nella sua totalità, che partecipa alla rappresentazione ma mette in scena una sua parte: un suo sé situazionale. Ogni individuo tiene infatti separati i pubblici e i ruoli in quanto individuo singolo coadiuvato da molti *self*. In una data situazione l'individuo coinvolge, pur entrando in gioco la gestione complessiva dell'identità, soltanto un suo specifico *self*²¹. La persona impara con il tempo a gestire i suoi diversi ruoli e appartenenze imparando a prenderne la distanza. La distanza dal ruolo, essendo regolata socialmente, serve per riuscire a gestire ed integrare le tensioni e difficoltà che si incontrano nelle situazioni. In ogni contesto le persone comunicano agli altri, proprio distanziandosi dal ruolo che hanno in quella situazione, che vogliono separarsi dal comportamento messo in atto in quanto non definisce la loro identità. Viene così introdotto, all'interno dell'unità di analisi situazionale, il punto di vista

²¹ R. Trifiletti, *L'identità controversa*, op. cit., p. 365.

del soggetto attraverso la distinzione fra impegno ed attaccamento²². Questa distinzione fra impegno ed attaccamento porta come conseguenza la presenza di finalità soggettive diverse, fra la distanza di ruolo adottata da un inferiore rispetto a quella di un superiore. Il primo quando si distanzia dal proprio ruolo afferma di non esservi attaccato mentre il superiore di non essere impegnato in quel ruolo anche se la sua adesione è evidente²³.

Abbiamo fin qui descritto i normali cambiamenti che possono avvenire ai vari *self* e come viene intesa l'identità nel corso della biografia di una persona. Nei prossimi due paragrafi tenteremo di tracciare gli attacchi radicali che possono capitare al *self* sia dai singoli individui che dalle istituzioni.

1.2 Stigma: un malfunzionamento dell'interazione

Nel paragrafo precedente abbiamo visto che l'interazione viene costruita attraverso la legittimazione accordata, dagli altri partecipanti, ad una persona nel suo assumere l'atteggiamento scelto in una data situazione. Questo rende possibile un forte scollamento tra l'essere e la pretesa ad essere socialmente qualcuno che gli altri legittimano. La rappresentazione messa in atto, come più volte sottolineato, ha la funzione di costruire con gli altri la realtà. In *Stigma*²⁴, a differenza di quanto accaduto in *La vita quotidiana come rappresentazione*²⁵, non vengono delineate le regole dell'interazione sociale che rendono possibile l'ordine sociale ma viene invece posta l'attenzione sul modo in cui si classificano collettivamente le persone e come questa classificazione condiziona l'interazione stessa. Si cerca di comprendere come funziona il normale scambio situazionale proprio attraverso l'analisi della patologia

²² “L'impegno, o *commitment*, verso un ruolo è il coinvolgimento sistematico del soggetto verso un'identità di ruolo strutturalmente imposta, di solito una molto centrale per lui; l'attaccamento è l'adesione emotiva, affettiva verso i vantaggi identitari del ruolo, che normalmente segue il *commitment*” R. Trifiletti, *L'identità controversa*, op. cit. 261.

²³ Come ben sintetizza Trifiletti “il superiore nei confronti dell'inferiore ha la possibilità di decidere unilateralmente di distaccarsi dal suo impegno quando gli sembri opportuno anche a beneficio degli inferiori, l'inferiore, invece, di fronte ad un superiore si può distaccare dall'attaccamento ma non dall'impegno” Ivi, p. 263.

²⁴ E. Goffman, *Stigma. L'identità negata*, op. cit.

²⁵ E. Goffman, *La vita quotidiana come rappresentazione*, op. cit.

dell'interazione stessa²⁶. Il malfunzionamento può avvenire tutte le volte che l'altro possiede una caratteristica che socialmente è sancita come un elemento che discredita l'identità che ci ha presentato.

“Un individuo che potrebbe essere facilmente accolto in un ordinario rapporto sociale possiede una caratteristica su cui si focalizza l'attenzione di coloro che lo conoscono alienandoli da lui, spezzando il carattere positivo che gli altri suoi attributi potevano avere. Ha uno stigma, una diversità non desiderata rispetto a quanto noi avevamo anticipato.”²⁷

Secondo Goffman esistono tre tipi di stigma. Il primo, più facilmente visibile e conoscibile durante un semplice contatto con altre persone, è rappresentato dalle deformazioni fisiche. Il secondo tipo di stigma, meno facilmente visibile al primo incontro, sono gli “aspetti criticabili del carattere che vengono percepiti come mancanza di volontà, passioni sfrenate o innaturali, credenze malefiche e dogmatiche, disonestà.”²⁸ Questo secondo tipo è molto rilevante per le persone che accedono al servizio sociale in quanto tali tratti caratteriali, secondo l'autore, vengono dedotti attraverso alcuni comportamenti come l'uso abituale di stupefacenti o essere disoccupati. Diviene interessante capire come tale stigma viene percepito dai professionisti del servizio sociale e quanto tale percezione influisce sul tipo di relazione di aiuto che viene instaurata. Infatti i “normali” mettono in atto verso coloro che possiedono uno stigma un'interazione basata sulla concezione che lo stigmatizzato non sia una persona completamente umana ma una persona inferiore verso cui attuare diversi tipi di discriminazioni che, se pur involontariamente, incidono sulla qualità e sulla possibilità di vita. Sembra opportuno sottolineare nuovamente quanto sia rilevante per un operatore sociale tenere presenti tali aspetti, e aver presente quanto il suo modo di utilizzare le categorie di stigma socialmente condivise incida sulla relazione che instaura con le persone con cui entra in contatto.

²⁶ “Per studiare le strutture ricorrenti dell'interazione Goffman utilizza un'attenzione metodologica ai momenti di rottura, gli unici capaci di evidenziare ai nostri occhi quando normalmente viene dato per scontato; è quando viene rotto il rituale che ci accorgiamo della sua presenza, quando il passaggio da retroscena a ribalta viene recitato male che ci accorgiamo che i due ambiti sono separati. Importante quindi studiare i momenti di malfunzionamento della rappresentazione ma anche non limitarsi al punto di vista dei soggetti studiati. Guardando dall'esterno gli attori si scorgono regolarità del processo con cui gli individui contrattano situazionalmente il loro senso di realtà” R. Trifiletti, *L'identità controversa*, op. cit., p. 202.

²⁷ E. Goffman, *Stigma: l'identità negata*, op. cit., p.15.

²⁸ Ivi, p.14.

L'ultimo stigma è quello definito tribale, che si riferisce alla religione, alla razza e alla nazione che a differenza dei precedenti può essere trasmesso e può essere posseduto da tutti i membri di una stessa famiglia.

Cerchiamo adesso di comprendere come i *self* dei portatori di tali stigma vengono attaccati e quali meccanismi di difesa vengono messi in atto. Per fare questo dobbiamo partire dalla constatazione che gli esseri umani sono portati a classificare le persone che incontrano e che si comportano, nei loro confronti, in base al tipo di categoria sociale in cui li hanno incasellati. I contesti sociali in cui ci troviamo e gli attributi delle persone che incontriamo ci permettono di attribuire anche agli estranei una loro "identità sociale".

“Ci fidiamo delle supposizioni che abbiamo fatto, le trasformiamo in aspettative normative e quindi in pretese inequivocabili. E' tipico non rendersi conto del fatto che siamo stati noi a stabilire quei requisiti, quelle richieste, ed è altrettanto tipico che non siamo coscienti della loro natura finché non siamo costretti a decidere se corrispondono o no alla realtà.”²⁹

Appare evidente che l'identità sociale viene attribuita socialmente in base alle prime impressioni, determinate da elementi come la posizione sociale, l'età e il genere. In questo specifico caso possiamo parlare di "identità sociale virtuale" cioè di un'identità sociale non specifica ma che incasellata in base a pochi elementi, risulta alla fine stereotipata³⁰. Le anticipazioni fatte sull'identità altrui sono così trasformate in aspettative normative che si suppone l'altro confermi durante l'interazione. Ma può accadere che la persona non si riveli quello che sembra essere ma che abbia una caratteristica, rappresentata dallo stigma, che mostra l'esistenza di una incongruenza rispetto all'identità sociale virtuale. Si ha così lo screditamento dell'identità mostrata fino a quel momento e la classificazione dell'individuo in una nuova categoria a cui si presume appartengano individui con attributi meno desiderabili.

“Nella nostra mente, viene così declassato da persona completa e a cui siamo comunemente abituati, a persona segnata, screditata. Tale attributo è uno stigma soprattutto quando produce profondo discredito. Talvolta viene anche definito una mancanza, un handicap, una limitazione. Esso

²⁹ Ivi, p. 12.

³⁰ T. Burns, *Erving Goffman*, op. cit., p. 311.

costituisce una particolare frattura tra l'identità sociale virtuale e l'identità sociale attuale.”³¹

Questa nuova classificazione dell'individuo segna il passaggio dall'identità sociale virtuale a quella attuale. La persona viene collocata in una categoria congruente con gli attributi che è legittimo assegnargli. Quando avviene questa nuova classificazione, il *self* della persona stigmatizzata non mette in atto un cambiamento previsto e normale rispetto al suo percorso biografico ma, al contrario, subisce un vero e proprio attacco. La concezione che gli altri hanno di noi e l'immagine che abbiamo di noi stessi rappresenta uno spazio in cui questi due aspetti si confrontano e si scontrano. Il *self* è così costretto a cambiamenti proprio perché è socialmente accessibile e a rischio di mutamenti determinati dalla sua propria esperienza sociale, mentale e fisica e dagli ambienti sociali e materiali con cui entra in contatto. Così il *self* è una parte in gioco nell'interazione che cambia a seconda del tipo di contatto che ha con l'altro. La carriera morale rappresenta un possibile cambiamento del *self*, causato dal fatto di avere un determinato stigma. Tutti coloro che hanno uno stigma sono accomunati dalle circostanze di incorrere, nella loro biografia, nelle stesse tappe di socializzazione rispetto al loro stigma. Gli stigmatizzati hanno la stessa “carriera morale” rispetto ai cambiamenti che avvengono nella concezione del sé. Le due fondamentali fasi di socializzazione, che vanno ad incidere sulla carriera morale, sono fondamentalmente rappresentate dall'acquisizione, da parte dello stigmatizzato, delle credenze che la società ha rispetto all'identità e allo stigma e dall'apprendimento di avere uno specifico stigma, fatto che comporta una serie di conseguenze.

Goffman delinea tendenzialmente quattro modelli di carriera morale intraprese dalle persone portatrici di stigma. Le prime due riguardano coloro che hanno uno stigma fin dalla loro nascita. Si riferiscono al primo modello coloro che abbastanza precocemente apprendono di vivere in una situazione svantaggiata rispetto agli altri. L'autore riporta l'esempio dell'orfano che mentre vive la situazione di mancanza dei genitori impara che è invece naturale avere un padre e una madre. Il secondo modello invece è rappresentato da coloro che nascono con uno stigma ma che grazie al

³¹ E. Goffman, *Stigma*, op. cit., p. 12.

controllo dell'informazione esercitato dai propri parenti e amici non entrano in contatto con il mondo dei "normali". L'incontro avviene soltanto quando è inevitabile e quindi di solito coincide con la scolarizzazione. Quando ciò avviene, lo stigmatizzato si renderà conto che "la concezione che aveva di sé era sbagliata e che questo modo di essere più limitativo è quello reale"³². Il terzo e quarto modello di carriera morale sono accomunati dal fatto di essere socializzati alla vita da stigmatizzato in età adulta. Nel terzo modello si ritrovano sia coloro che vengono etichettati in età adulta o che vengono, sempre da grandi, screditati sulla base di uno stigma che potenzialmente avevano ma che non era stato svelato. In entrambi i casi, questo comporta il ritrovare nella nuova situazione un'identità, ben sapendo, essendo stati "normali", il modo in cui gli altri vedono e percepiscono lo stigma. Il quarto modello è rappresentato da persone che sono vissute a lungo in una comunità estranea e che devono quindi imparare la maniera di vedere e interpretare la realtà da parte delle persone con cui sono adesso in contatto. Un aspetto importante da analizzare e comprendere è il rapporto che si instaura, indipendentemente dal modello di carriera morale a cui si appartiene, con le persone che hanno lo stesso stigma. Nel rapporto che si instaura con gli altri stigmatizzati si conclude la propria carriera morale. Tendenzialmente si assisterà, soprattutto nel primo periodo di apprendimento, ad una sorta di alternanza fra l'accettazione e il rifiuto da parte del proprio gruppo. Esisterà un momento in cui, attraverso una svolta decisiva, si prenderà atto dell'attuale posizione. L'esperienza ricostruttiva della propria identità ha come caratteristica di fondo il fatto che riesce a far vedere e ad accettare gli altri appartenenti al proprio gruppo di stigmatizzati come persone completamente umane.

Abbiamo già visto che la caratteristica dell'atteggiamento dei "normo dotati" verso gli stigmatizzati è proprio quello di non considerarli, proprio a causa del loro stigma, persone a tutti gli effetti. Anche gli etichettati, in quanto familiarizzati alle categorie con cui vengono classificate le persone loro del tipo, non riescono a considerare "umani" coloro che hanno il loro stesso stigma. L'accettazione avviene soltanto dopo essere riusciti a ricostruire la propria identità. Molto interessante è l'esempio che Goffman riporta e circa l'esperienza di un paralitico nei confronti

³² Ivi, p. 44.

dell'accettare gli altri propri simili:

“Se dovessi scegliere un gruppo di esperienze che mi ha convinto, dopo aver combattuto le mie battaglie per l'identità, dell'importanza di questo problema dell'immagine di sé, sceglierei tutte quelle circostanze che mi consentirono di capire come i paralitici possono essere identificati con caratteristiche diverse da quelle della loro menomazione. Arrivai a capire che i paralitici possono essere attraenti, accettabili, brutti, amabili, stupidi, brillanti, come tutti gli altri e scoprii di essere in grado di odiare o di amare un paralitico indipendentemente dalla sua menomazione.”³³

Lo stigmatizzato non solo deve imparare ad accettare e a stare con coloro che hanno il suo stesso “segno” ma deve essere anche consapevole che i normali, da lui diversi possono rifiutare, in quanto membri a pieno titolo della società, la sua richiesta di riconoscimento. Proprio per questo è rilevante il fatto che lo stigma sia immediatamente visibile o riconoscibile al primo contatto con gli altri. Infatti la visibilità va ad incidere rispetto alla possibilità di essere accettati. Se lo stigma è riconoscibile o noto all'altro, si è oggetto di discredito e l'interazione sarà inevitabilmente influenzata da questo aspetto. Mentre per coloro il cui stigma non è immediatamente visibile o conoscibile si parla di “identità sociale screditabile”: la persona vive sempre con la possibilità di essere svalutato e con l'incognita di come l'altro possa reagire al momento dello svelamento della sua condizione di marginalizzato. E' intuibile che gli incontri misti, fra “normali” ed etichettati, sono molto problematici e rischiosi per entrambi i partecipanti. La persona stigmatizzata, pur considerandosi un essere in senso pieno del termine, deve adattarsi al fatto che non è completamente accettato in tutte le sfere della vita sociale. Essa è consapevole delle sue mancanze e dei giudizi altrui, ed è anche cosciente di non essere accettato e di non poter avere, durante l'interazione, rapporti paritari con i “normali”. Ha ben presente di essere sprovvisto di un qualche attributo richiesto invece dalla società, o al contrario provvisto di un attributo considerato come un marchio infamante. L'essere in contatto diretto con gli altri “normali”, in modo particolare, evidenzia la frattura fra i requisiti richiesti e l'Io.

“La caratteristica principale della situazione in cui viene a trovarsi nella

³³ Ivi, p. 51.

vita la persona stigmatizzata è una questione di “accettazione”. Quelli che trattano con lui non gli accordano il rispetto e la considerazione che le coordinate intatte della sua identità sociale li avevano portati ad anticipare e che lui aveva anticipatamente creduto di dover ricevere. La persona fa eco a questo diniego scoprendo che alcuni dei suoi attributi gli valgono come garanzia.”³⁴

Coloro che hanno uno stigma devono rispettare i “normali” cercando di non negare la propria diversità e di agevolare, attraverso l'autocontrollo e l'addestramento, il contatto, senza far trapelare eccessivamente la propria situazione di difficoltà e di diversità. Gli stigmatizzati, essendo abituati a gestire i contatti misti, pongono attenzione alle reazioni degli interlocutori non problematici perché messi in una situazione di disagio a causa dell'interazione con loro. In tale situazione i partecipanti alla relazione devono affrontare apertamente le cause e gli effetti dello stigma. Lo stigmatizzato, soprattutto quando è una persona screditata e non più screditabile, è pienamente consapevole di cosa gli altri pensano di lui.

“Può darsi invece che lo stigmatizzato si accosti a questi rapporti misti con ostilità provocatoria invece che con timorosa sottomissione. Ciò non può essere altro che una induzione dagli altri del suo modo irrazionale di reagire. Si può anche aggiungere che lo stigmatizzato talvolta esita tra i due tipi di reazione, passando da uno all'altro e rivelando un comportamento in cui l'interazione ordinaria finisce con l'assumere aspetti del tutto negativi.”³⁵

Qualsiasi sia il comportamento attuato, l'aspetto che emerge è l'esistenza di una patologia dell'interazione. Anche i “normali” infatti si trovano in una situazione di disagio per il fatto che le proprie azioni possono essere mal interpretate e possono essere loro attribuiti significati non corretti. I “normali” si trovano in imbarazzo in quanto reputano che possano essere sbagliati sia atteggiamenti di compassione e di comprensione sia atteggiamenti con cui si tende a non tener conto della manchevolezza. Tale malfunzionamento dell'interazione porta ad una regressione senza fine:

“Può darsi che noi stessi crediamo, che col fare mostra di comprensione per il suo stato si possa cadere nell'eccesso e invece, se dimentichiamo la

³⁴ Ivi, p. 18-19.

³⁵ Ivi, p. 28.

sua manchevolezza, può darsi che arriviamo a pretendere da lui cose impossibili e a ferire inconsapevolmente tutti i suoi compagni di sofferenza. Quando siamo con lui, quel potenziale senso di imbarazzo può diventare qualcosa di cui sentiamo che egli è consapevole, consapevole del fatto che noi siamo consapevoli e persino consapevole della nostra consapevolezza riguardo alla sua.”³⁶

Questa patologia dell'interazione, che Goffman definisce “*non essere a proprio agio*”³⁷, porta quasi inevitabilmente dei problemi nel contatto misto. La soluzione che può essere messa in atto dai “normali” è quella di alterare il dato di realtà considerandola migliore o peggiore. Se non è possibile attuare una delle due ipotesi “cerchiamo di comportarci come se egli fosse una “non persona” e non come qualcun di cui si deve ritualmente prendere atto”³⁸. In questo tipo di interazione il soggetto a che deve mettere in atto la qualità del “tatto” è proprio lo stigmatizzato. Tramite il “tatto”, egli assicura di stare tendenzialmente con gli emarginati e garantisce inoltre di non far pesare eccessivamente le conseguenze che hanno sulla sua vita i comportamenti messi in atto dai “normali”.

1.3 Gli attacchi al *self* nelle situazioni estreme

I due libri analizzati in questi paragrafi, *Asylums* e *Stigma*, sono entrambi studi della patologia legata alla gestione del controllo dell'informazione e della presentazione del sé. Sembra opportuno evidenziare nuovamente che anche in *Asylums* viene analizzato per differenza il modello drammaturgico. Invece di applicare il modello teorizzato in *La vita quotidiana come rappresentazione* a situazioni non strutturate che si verificano quotidianamente nei diversi contesti sociali, si cerca di utilizzarlo in situazioni estreme³⁹. Il tentativo, messo in atto da Goffman, è quello di cercare comunanze e differenze fra l'interazione che avviene nei

³⁶ *Ibidem*.

³⁷ *Ivi*, p. 29.

³⁸ *Ibidem*.

³⁹ “Esiste un legame logico fra *Presentation* e *Asylum*, ma non in termini di allargamento del discorso, bensì tutto interno alla logica della differenza: le acquisizioni della riflessione sulla metafora drammaturgica vengono ulteriormente provate studiando, in un contesto sociale estremo, le condizioni della sua non-applicabilità.” R. Trifiletti, *L'identità controversa*, op. cit., p. 206.

contatti sociali quotidiani e quella che avviene all'interno delle "istituzioni totali" o con persone portatrici di un qualche marchio. L'istituzione totale risulta essere, per le sue caratteristiche sia strutturali che organizzative, un luogo adatto per un'analisi di livello micro inerente le interazioni faccia a faccia. L'istituzione totale è caratterizzata dalle barriere fisiche verso l'esterno e dalla commistione, non riscontrabile nella vita fuori dalle istituzioni, con varie sfere della vita di una persona come quella privata con quella lavorativa. Inoltre sono presenti anche aspetti simbolici di questa separazione rappresentati dalle conseguenze che ha e che cosa comporta l'esistenza stessa di questi luoghi per le persone che in quei luoghi devono passare almeno una parte se non tutta la loro vita. Inoltre "le istituzioni totali hanno, comunque in comune, per Goffman, soprattutto la caratteristica di fare "people work", un lavoro che ha per oggetto persone, materiale umano, e che per facilitarli il compito debbono trasformarlo in "commodities", in prodotti cosificati"⁴⁰. Questo è confermato anche dalla struttura del libro stesso, i cui capitoli, eccetto l'ultimo maggiormente incentrato sulla sociologia delle professioni, hanno come oggetto lo scambio in circostanze di compresenza fisica, e in particolar modo, anche se da angolature diverse, i cambiamenti che interessano il *self* delle persone internate nelle istituzioni totali. L'attenzione è finalizzata sulle molteplici possibilità di gestione del *self* e su come queste si declinano in situazioni molto delimitate costruite invece per negare proprio l'autodeterminazione del *self*. Anche nelle circostanze estreme il soggetto tenta di fare una presentazione di sé, all'interno del contatto con l'altro, che deve essere accettata e accreditata. Mancando però le condizioni che determinano una normale interazione, si possono mettere in evidenza patologie nel rapporto con l'altro e nella costruzione della propria identità.

Questo aspetto risulta di particolare importanza per il servizio sociale. Infatti l'assistente sociale professionista che entra in contatto con una persona in difficoltà deve tener conto di quanto questo possa incidere sull'interazione. Diviene così possibile evidenziare con chiarezza quali sono i meccanismi specifici che creano una produzione di senso perversa proprio a causa di comportamenti situazionalmente

⁴⁰ Ivi, p. 209.

impropri⁴¹. Goffman ritiene che il comportamento del malato psichico, in quanto non rispettoso delle regole dell'interazione normale e delle etichette, possa essere considerato situazionalmente non appropriato⁴².

Altro aspetto da tener presente è il fatto che anche nelle situazioni estreme si ritrovano alcune corrispondenze con l'interazione che avviene fuori dalle istituzioni sociali, il che mostra nuovamente quanto sia appropriato tentare di capire attraverso l'analisi degli scambi in questi contesti estremi le ricorrenze e le patologie della comunicazione. L'istituzione totale, come già accennato, è un luogo tendenzialmente, privo di tutte le possibilità (come il retroscena, la gestione del *setting* e la separazione dei pubblici) che rendono possibile gestire la propria presentazione di sé. L'internato non ha quindi l'opportunità di utilizzare tutti i mezzi e stratagemmi che nella vita quotidiana servono per essere in grado di dare autorappresentazione accettabile e accreditabile da parte degli altri con cui si hanno contatti. Accade invece a partire dall'ingresso del singolo nell'istituzione un rituale di spoliazione, umiliazione e mortificazione, che mira ad eliminare tutti i possibili oggetti e elementi che servono in maniera sostanziale a confermare l'identità. Ci accorgiamo dell'importanza di tutti gli aspetti che nella vita quotidiana utilizziamo all'interno della "cultura di presentazione" quando cogliamo "l'effetto destrutturante della loro sistematica abolizione"⁴³. Questo danneggiamento è procurato con la finalità di rendere possibile l'ingresso nell'istituzione di coloro che hanno messo in atto comportamenti inadeguati alle situazioni di interazione in cui si sono trovati. Come se tale danneggiamento rendesse possibile la creazione di un nuovo *self*, in grado di gestire in maniera adeguata il rapporto con l'altro nelle situazioni normali. La persona, attraverso piccoli stratagemmi, riesce a mettere in atto un processo di riorganizzazione che porta ad una relazione, almeno all'apparenza, normale.

Nel saggio *La vita sotterranea dell'internato* sono evidenziati alcuni comportamenti messi in atto dagli internati per ritrovare e conquistare una identità che non sia quella del malato psichiatrico ricoverato in istituto. Si pensi ad esempio al caso in cui le persone in carico ai servizi sociali acquistano oggetti e vestiti

41 Ivi, p. 212.

42 Ivi, p. 211.

43 Ivi, p. 214.

considerati alla moda, anche con il possibile scopo di non essere etichettati come utenti dei servizi sociali. Questo emerge in modo particolare anche nei riguardi dei figli. Come si evidenzia in molte interviste, il mandare a scuola i figli con abiti non alla moda o senza merendine è ritenuto un comportamento che fa emergere quanto nei confronti degli altri bambini il proprio sia diverso perché povero. Vengono messi in atto atteggiamenti, anche se non razionali, che assicurino al figlio l'accettazione altrui, in particolare da parte delle insegnanti. Alcune madri ritengono così di provare la propria affidabilità, evitando il rischio che venga tolto loro il proprio figlio. Si cerca insomma di dimostrare con l'esteriorità di non riconoscersi nell'etichetta di utenti né di genitori non accudenti.

L'istituzione totale, trovandosi di fronte a persone che hanno evidenziato di non essere in grado di gestire interazioni congruenti e coerenti, tende a strutturare, tramite la demolizione e spoliatura degli elementi considerati inadatti, in modo consono il *self*. Dall'altro canto è anche normale che gli internati si oppongano a questo tentativo di riorganizzazione del *self* cercando di resistere proprio rispetto a quegli aspetti, (il controllo dell'informazione, una definizione minima di rispetto di sé e delle proprie cose), che sono attaccati poiché considerati fondamentali. Si profila, all'interno della negazione del *self*, proprio una sua rinegoziazione, finalizzata alla sua gestione anche se in spazi limitati.⁴⁴ L'istituzione ha come proprio obiettivo quello di correggere il *self* interiore, così da permettere alla persona di tornare a essere un membro a pieno titolo della società che lo ha espulso a causa dei suoi comportamenti. Questa emarginazione ha comportato l'inclusione in una società considerata di "anormali"⁴⁵. La vicinanza non è determinata dalla stessa patologia o dallo stesso grado di gravità ma dal fatto che la propria vita è in mano ad un gruppo ristretto di persone. Diviene anche difficile prendere le distanze e far capire allo *staff* di non essere malati, in quanto tutti i comportamenti anche passati, vengono riletti come conferme del disagio. Lo stigma di malato psichiatrico è difficile da superare proprio nel luogo deputato a far tornare alla normalità i malati psichici.

Dopo questa breve premessa sull'oggetto di *Asylums* passiamo ora ad analizzare alcuni aspetti rilevanti del percorso che porta all'istituzionalizzazione del processo di

44 Ivi, pp. 215 e ss.

45 T. Burns, *Erving Goffman*, op. cit., p. 237.

demolizione e riorganizzazione del *self* attuato all'interno degli ospedali psichiatrici.

La malattia mentale viene sancita, a livello normativo, quando la persona che ha agito in modo inadeguato nei diversi contesti sociali non ha mostrato alcun tipo di pentimento o voglia di riparare a quanto commesso. Con i suoi comportamenti ha destabilizzato le regole alla base dell'ordine sociale. Una persona non può non mettere in atto nella comunità o all'interno dell'organizzazione in cui riveste un proprio ruolo regole e comportamenti incongruenti e incoerenti, come già evidenziato, rispetto al proprio sé presentato in quella data circostanza costruita con gli altri. In questo modo non consente agli altri di accettare la definizione di sé che fornisce e mette inoltre in pericolo non soltanto il suo *self*, ma anche quello di coloro con cui interagisce. Proprio per questo, coloro che entrano in contatto con lui si trovano costretti a riformulare la situazione che con i suoi comportamenti ha messo a rischio di distruzione. Questo agevola l'isolamento di tutti coloro che mettono a repentaglio la normale interazione sociale. Tale isolamento è giustificato dal fatto che tali atteggiamenti hanno fatto riconoscere l'esistenza di una malattia psichica. La società si organizza per rispondere alla domanda di aiuto che viene da coloro che si trovano a fronteggiare e difendersi dalle azioni improprie dei malati mentali. Quando la persona incontra lo psichiatra, si trova di fronte ad una nuova definizione di sé. Da quel momento egli è per il gruppo sociale e per tutti coloro che lo conoscono un paziente. Mentre abitualmente, nella nostra società, il medico oggettiva la parte malata del paziente separandola così da quella sana, questo non avviene per la malattia mentale. In questo ultimo caso la patologia e *self* del malato vengono considerati dai medici un insieme unico ed inseparabile. Da quando si entra in contatto con lo psichiatra non è più possibile rivestire i diversi ruoli che la persona aveva ma le uniche relazioni che ha sono quelle con se stesso e con il proprio medico.

Una volta decisa l'espulsione dalla società, viene sancita anche, in base a fattori quali la presenza di un ospedale psichiatrico nelle vicinanze o la visibilità dell'offesa procurata, l'ingresso nell'istituzione totale. L'ammissione è un'esperienza drammatica in quanto comporta la perdita della propria libertà e porta con sé la sensazione di essere stati traditi, spesso, da persone vicine. L'internato, nel tentativo di ridefinire il proprio sé, cerca di gestire le informazioni che lo riguardano e che invece sono

sistematicamente screditate dai medici e dallo staff, che può accedere senza particolari problemi alle informazioni presenti nella cartella. Le informazioni delle cartelle, come già accennato, vengono utilizzate come conferma della malattia del paziente, e anche quando tale conferma non esiste rimane sempre il dubbio che tale informazione non sia stata data. Questo comporta una continua minaccia del normale funzionamento delle interazioni, in quanto le notizie che hanno gli altri screditano continuamente quello che il soggetto internato tenta di ricostruirsi. Inoltre, se nella vita “normale” una persona è in grado, come già evidenziato, di avere ruoli diversi e di dare rappresentazioni di sé differenti nei diversi contesti che frequenta, nell'istituzione lo *staff* rimanda una concezione non unitaria e tende a gestire la concezione dell'internato. Dopo che il paziente si è abituato e adeguato alla vita in istituto, egli entra in contatto con il sistema delle punizioni e dei privilegi proprio del sistema di reparto. L'istituto prevede una serie di regole, finalizzate a far seguire agli internati un processo di normalizzazione, proprio perché pazienti di un ospedale psichiatrico, “anormali”. La persona istituzionalizzata deve dimostrare di accettare e di adeguarsi, senza eccessive resistenze, alle regole imposte, dimostrando così anche di essere nuovamente capace di interagire in modo corretto. Il parziale rispetto delle regole permette di poter usufruire di alcuni privilegi che erano stati dati per scontati, nella vita precedente mentre la violazione delle norme porta alla perdita di privilegi e al passaggio in reparti peggiori. Il sistema di reparto condiziona il concetto che una persona ha di se stessa. Nell'istituzione il rapporto fra *self* e *setting* è portato ai massimi livelli poiché si evidenzia quanto è importante per il *self* poter in qualche modo agire sul contesto dove si svolge ogni attività. Il non avere il minimo spazio di gestione degli ambienti ha, come già accennato nei paragrafi precedenti, importanti influenze sul proprio *self*. Quest'ultimo si deve adeguare, con pochi margini di libertà, a quanto imposto dalle organizzazioni anche se questo non è corrispondente alla rappresentazione di sé. Il proprio *self* può essere tutelato solo se la persona riesce a capire il funzionamento e a non “subire” la risocializzazione che l'istituto vorrebbe mettere in atto. Così il paziente riesce a respingere l'identità che l'istituzione vorrebbe imporgli e a costruirsi invece una sua identità personale e sociale. L'accettazione dei privilegi e il conformarsi al comportamento richiesto implica accettare anche l'idea di identità che l'istituzione vuole dare al paziente. Il cercare di trovare modi diversi e

alternativi da quelli imposti dall'organizzazione significa invece rifiutare l'identità proposta e imposta dall'istituzione stessa. Quando un internato collabora alle attività dell'istituzione, egli accetta implicitamente anche i valori dell'organizzazione, attraverso il processo di "adattamento primario". La protezione del proprio *self* può essere messa in atto, come già accennato, con un rifiuto totale, attraverso "l'insubordinazione rituale", all'istituzione. Esiste anche una terza possibilità, costituita dagli "adattamenti secondari"; attraverso di essi ci si oppone al tipo di persona che l'organizzazione vorrebbe farci diventare. E' come se, con modalità non autorizzate, venissero prese le distanze dal *self* imposto dall'istituzione. Aspetto importante è che, a differenza di altri luoghi di reclusione, nell'ospedale psichiatrico Goffman non ha mai assistito all'"insubordinazione rituale". Nelle prigioni si assiste ad azioni, quali il rallentamento del lavoro, il rifiuto di alcuni cibi, messi in atto da tutti i prigionieri. Questo tipo di atteggiamenti non viene assunto dai pazienti psichiatrici, perché nell'ospedale non si ha la costituzione di un gruppo coeso in cui ci si riconosce ma si assiste solo alla presenza di coppie di internati che si definiscono non pazzi ma che etichettano così gli altri ricoverati.

CAPITOLO II

LA DISEGUAGLIANZA SECONDO L'APPROCCIO DELLE CAPACITÀ

2.1 La persona al centro del concetto di diseguaglianza

Prima di andare ad analizzare ed evidenziare gli aspetti specifici dell'approccio delle capacità che possono essere ritenuti utili per una lettura delle politiche sociali e, in particolar modo, dei servizi sociali, riteniamo opportuno delineare alcuni degli aspetti fondanti della teoria di Amartya Sen. Per la stesura di questo capitolo faremo riferimento, in modo particolare, al libro *La diseguaglianza. Un riesame critico*⁴⁶, e al saggio *Le ragioni del persistere della povertà nei paesi ricchi*⁴⁷.

Per parlare di diseguaglianza e del rapporto che esiste fra questa e le strutture sociali, secondo Sen, è fondamentale fare chiarezza rispetto alle variabili che utilizziamo per definire l'uguaglianza. Questo è un aspetto essenziale per definire la diseguaglianza in modo corretto, senza far sorgere il dubbio che si tratti di un concetto vuoto. Essendo infatti un termine molto ampio e complesso è necessario concepire e valutare l'eguaglianza non come un concetto solo formale. Far sì che i criteri di valutazione prevedano un'uguaglianza di attenzioni, cioè un'eguaglianza di fondo, significa riconoscere al concetto una sua valenza sostanziale togliendo ogni dubbio di vuotezza. La contestualizzazione di uno spazio opera una discriminazione sostantiva in quanto è fortemente collegata con le motivazioni che giustificano e determinano le istanze di eguaglianza⁴⁸. Stabilita l'importanza della nozione e l'esigenza che esista in un qualche ambito, l'uguaglianza si presenta l'esigenza di

⁴⁶ A. K. Sen, *La diseguaglianza. Un riesame critico*, Il Mulino, Bologna, 1994 (ed. or. *Inequality Reexamined*, Oxford University Press, Oxford, 1992).

⁴⁷ A. K. Sen, *Le ragioni del persistere della povertà nei paesi ricchi*, in P. Guidicini, G. Pieretti (a cura di), *Le residualità come valore: povertà urbane e dignità umana*, Franco Angeli, Milano, 1993.

⁴⁸ A. K. Sen, *La diseguaglianza. Un riesame critico*, op. cit., p.44-45.

determinare e definire lo spazio e le variabili focali attraverso cui definiamo il concetto di eguaglianza. Infatti questo concetto acquisisce sfumature e connotazioni diverse a seconda delle variabili a cui viene dato valore:

“Libertà, diritti, utilità, redditi, risorse, beni primari, appagamento dei bisogni, ecc., sono tutti modi diversi di vedere la singola vita delle varie persone, e ciascuna delle prospettive conduce a una differente visione dell'eguaglianza.”⁴⁹

Dalla citazione, emerge un elemento fondamentale della visione dell'economista indiano. Infatti aspetto centrale della diseguaglianza è l'essere umano inteso come persona che ha un proprio percorso di vita. Il mettere al centro della riflessione sull'uguaglianza e diseguaglianza la persona ha importanti ripercussioni sul modo di affrontare tali aspetti. Una prima conseguenza, che analizzeremo in modo approfondito nel prossimo paragrafo, è lo scegliere, come spazio focale e come variabili cruciali utilizzabili, proprio caratteristiche inerenti la persona: le capacità e i funzionamenti. Inoltre, altra questione più volte sottolineata da Sen, è che si deve tener conto, con tutta la complessità che questo comporta, della diversità dei singoli. Molto spesso questa eterogeneità, a causa delle forti ripercussioni che comporta, non viene considerata o viene sottovalutata perché ritenuta una caratteristica secondaria. Il considerare tutti i soggetti uguali, sia a livello teorico che pratico, fa perdere di vista un aspetto importante del problema: le effettive posizioni di svantaggio o vantaggio in cui le persone si trovano. Il tener conto di queste diverse collocazioni ha come risultato anche il riscontrare la diseguaglianza esistente fra individui.

“La potente retorica dell'“uguaglianza” degli uomini spesso tende a deviare l'attenzione da queste differenze. Anche se tale retorica (ad esempio, “tutti gli uomini nascono uguali”) è tipicamente considerata parte essenziale dell'egualitarismo, la mancata considerazione delle diversità personali può generare, in realtà, effetti profondamente anti-egualitari, e ciò per l'ovvia ragione che una considerazione eguale per tutti può richiedere un trattamento molto diseguale a favore di coloro i quali si trovano in una posizione di svantaggio. Le esigenze dell'eguaglianza sostantiva possono essere particolarmente forti e complesse in presenza di una robusta dose di preesistente diseguaglianza da contrastare.”⁵⁰

⁴⁹ Ivi, p. 45.

⁵⁰ Ivi, p. 15-16.

L'esistenza di caratteristiche personali comporta alcune conseguenze rispetto anche al tipo di variabile presa in considerazione per valutare l'uguaglianza. La “variabile focale” scelta per l'analisi implica che l'esistenza di una situazione di eguaglianza in uno spazio corrisponde ad uno stato di diseguaglianza in un altro⁵¹. Infatti in ogni spazio, proprio a causa della diversità umana, si troveranno caratteristiche della diseguaglianza fra loro differenti. L'eterogeneità intrinseca nella natura umana porta come inevitabile conseguenza una dissonanza nei diversi spazi di valutazione dell'uguaglianza.

“Quindi, la diseguaglianza in termini di una variabile (ad esempio il reddito), può condurre in una direzione assai diversa rispetto alla diseguaglianza nello spazio di un'altra variabile (ad esempio, abilità di funzionare o *well-being*).”⁵²

Emerge con evidenza l'importanza di selezionare le variabili focali ritenute rilevanti per l'analisi della diseguaglianza. Sen constata che nelle diverse teorie sulla diseguaglianza viene affermata, qualsiasi sia la dimensione privilegiata, l'eguaglianza in uno spazio. Diventa così opportuno o tollerabile l'esistenza della diseguaglianza in altri ambiti in quanto questo implica di conseguenza la presenza di uguaglianza nello spazio che è stato ritenuto e scelto come più importante⁵³. Considerare la diversità delle persone e scegliere le variabili rilevanti nel valutare l'uguaglianza consentono di riconoscere la diseguaglianza in alcuni ambiti dello spazio prescelto.⁵⁴

“..(tener) conto del fatto che esiste una diversità degli esseri umani, di modo che la richiesta di eguaglianza rispetto ad una variabile tende ad entrare in conflitto – nei fatti, non soltanto in teoria – col desiderio di eguaglianza rispetto a un'altra variabile. Noi siamo profondamente diversi nelle nostre caratteristiche proprie (quali età, sesso, capacità generali, talenti particolari, predisposizione alle malattie, ecc.) così come certe circostanze esterne (quali proprietà di beni, provenienza sociale, condizioni ambientali, ecc.) E' precisamente tale diversità che l'insistenza sull'egualitarismo in un ambiente è in contrasto con l'egualitarismo in un altro.”⁵⁵

⁵¹ Ivi, p. 17.

⁵² Ivi, p. 9 e p. 39.

⁵³ Ivi, p. 40.

⁵⁴ Ivi, p. 41.

⁵⁵ Ivi, p. 9.

Per fare capire la rilevanza e le conseguenze che ha il determinare uno spazio focale e il tener conto delle differenze fra le persone, Sen analizza la teoria di Rawls proprio come un interessante esempio. Lo spazio focale scelto da Rawls per l'analisi e la valutazione dell'eguaglianza, nella sua teoria della "giustizia come equità", è quello del possesso dei beni primari⁵⁶. L'elemento che in tale sistema viene visto come centrale per poter giungere ad una eguaglianza di base è proprio il possesso individuale dei beni primari, e il reddito come accesso ad essi. Garantire a tutti gli stessi beni comporterebbe come conseguenza far ottenere ad ogni persona lo stesso grado di uguaglianza. Non vengono così tenute in considerazione le diversità sia individuali, intese come eredità e talenti, sia personali, intese come differenze fisiche e abilità, che fanno sì che lo stesso paniere di beni non permetta a tutti di riuscire ad ottenere di vivere nello stesso modo⁵⁷. Lo stesso reddito non garantisce ad un uomo solo e ad una donna con un figlio piccolo di riuscire a vivere nello stesso agio e nella stessa ricchezza.⁵⁸ Il reddito non riesce a dirci tutto quello che una persona può o è in grado di fare, perché strettamente collegato, nell'analisi della diseguaglianza, alle diverse caratteristiche sociali e fisiche che ognuno possiede e che vanno ad incidere e a influenzare quello che si può diventare ed essere nel proprio percorso di vita. Il reddito, non potendo colmare le diversità, è soltanto uno fra i mezzi per poter ottenere benessere e uguaglianza⁵⁹.

Ora, questo è apparso con evidenza quando sono state effettuate alcune interviste a famiglie a basso reddito in Toscana⁶⁰. Una prima considerazione è che, lo vedremo in modo più approfondito nei prossimi paragrafi parlando della povertà nei paesi ricchi, il basso reddito rilevato dall'indagine di tipo campionario non rileva una

⁵⁶ Cfr J. Rawls, *Una teoria della giustizia*, Feltrinelli, Milano, 1984 (ed.or. *A theory of justice*, Belknap, Cambridge, 1971).

⁵⁷ "L'approccio dell'economista indiano, infatti, se da un lato evidenzia la impossibilità di assumere l'insieme delle risorse disponibili come unico criterio di valutazione di un presunto processo di impoverimento; dall'altro si focalizza principalmente sulle diverse cose che una persona riesce a fare o ad essere durante la sua vita, e sulle condizioni di vita stessa che riesce o meno a realizzare." Sen pone attenzione, essendo consapevole della grave perdita che ciò comporterebbe a livello scientifico, al comportamento "del singolo *attore sociale*." Viene così dato molto spazio alla dimensione soggettiva del soggetto. C. Francesconi, *Vulnerabilità sociale e processi di impoverimento: un possibile ambito di ricerca*, in "Sociologia urbana e rurale, n.62, 2000, pp. 17-31, p. 20.

⁵⁸ A. Sen, *La diseguaglianza*, cit., p. 48.

⁵⁹ Ivi, p. 51-52.

⁶⁰ E. Cioni, P. Bibolotti, C. Molli, *Povertà e vulnerabilità sociale: i percorsi degli inclusi*, in N. Sciclone (a cura di), *Povertà e diseguaglianza in Toscana*, Irpet, Firenze, 2005, pp. 93-126.

effettiva condizione di povertà delle persone intervistate ma deve essere interpretato come un indicatore di vulnerabilità. Il basso reddito può cioè portare a fronteggiare nel futuro possibili rischi, vista la serie di svantaggi accumulati durante i diversi percorsi biografici. L'ingresso e la permanenza in situazioni di vulnerabilità e povertà sembra essere determinata in modo schiacciante sia dagli eventi accaduti durante il proprio percorso di vita sia da come questi accadimenti incidono sul contesto relazionale e sociale delle persone⁶¹. Fra le storie degli uomini adulti intervistati nella ricerca effettuata in Toscana si distingue quella di Lorenzo, laureato che sta intraprendendo insieme alla moglie la carriera università, e che è l'unica persona a non avere una bassa scolarità fra tutte quelle intervistate. Lorenzo ha, in questo momento del suo percorso biografico, un basso reddito perché ha scelto, proprio per le tutele e risorse offerte dalla sua appartenenza sociale, di investire nella propria realizzazione professionale. Per questo sceglie una condizione di vulnerabilità economica temporanea che rappresenta un rischio ma calcolato e con forti assicurazioni sociali. La casa in cui vive con la moglie è di proprietà, essendo stata comprata dalle rispettive famiglie di origine. Non sostenere un mutuo non comprime per alcun periodo il potere di acquisto. Molto diverso è il percorso degli altri uomini adulti intervistati che ha condotto alla loro condizione di basso reddito e ben diversa anche la probabilità di un mutamento positivo⁶². Si può quindi anche affermare che le disuguaglianze sociali tradizionali non sono venute meno anche nei paesi ricchi continuano a mancare per molti la libertà di scegliere e di intraprendere i percorsi di vita voluti. Il reddito è solo uno fra gli elementi utilizzabili per valutare la disuguaglianza⁶³.

Sembra così essere opportuno, come suggerisce Sen, guardare, oltre che alle

⁶¹ In determinati momenti del proprio percorso biografico ci possono essere delle fasi di transizione che possono portare a percorsi di vulnerabilità e povertà. Una persona può, in una determinata situazione della vita, trovare difficoltà a convertire, a causa di una impossibilità anche temporanea da parte delle sue capacità, i propri beni in opportunità di vita. "... è bene evidenziare come il fatto di parlare, in termini di *vulnerabilità sociale*, non tanto di *incapacità* quanto di *difficoltà* nella conversione delle risorse in benessere ci permetta di considerare trasversalmente quelle "strategie di resistenza" che ogni persona può o meno mettere in atto nel tempo per non scivolare verso forme di impoverimento sempre più consistenti." C. Francesconi, *Vulnerabilità sociale e processi di impoverimento: un possibile ambito di ricerca*, cit. p. 22.

⁶² E. Cioni, P. Bibolotti, C. Molli, *Povertà e vulnerabilità sociale: i percorsi degli inclusi*, op. cit. p. 113.

⁶³ A. Sen, *La disuguaglianza. Un riesame critico*, op. cit., pp. 125-126.

risorse disponibili, anche alla libertà che un soggetto ha di acquisire il paniere che vorrebbe fra tutti quelli disponibili. Focalizzare l'attenzione sulle risorse che una persona possiede, come fa Rawls, per accedere ad un determinato paniere significa guardare da un'angolazione che sicuramente accorda alla libertà un risalto importante. La libertà può essere acquisita grazie al possesso delle risorse ma deve esserci anche la libertà di convertire quelle risorse nell'insieme di merci che si desidera e che si vorrebbe scegliere. Nonostante la presenza di reddito, può esistere uno svantaggio personale che non permette uguale libertà di convertire tale reddito nello spazio dei beni. Se questo ragionamento viene esteso dallo spazio delle merci a quello che la persona vorrebbe essere o fare effettivamente durante il suo percorso biografico, la conversione dei beni primari viene notevolmente influenzata dalle singole differenze personali, che possono essere significative e numerose. Il porre attenzione alle risorse pone di conseguenza l'accento verso la libertà ma non guarda alla libertà in modo sostanziale⁶⁴. L'attenzione alla libertà intesa in senso sostanziale emerge se ci concentriamo non sugli strumenti della libertà ma alle effettive possibilità di scegliere quel che una persona possiede. Come ben sintetizza Sen:

“Le risorse che una persona ha, o i beni primari che un individuo possiede, possono essere indicatori molto imperfetti della libertà di fare o di essere di cui una persona effettivamente gode. (...) le caratteristiche personali e sociali di individui diversi, che tendono a loro volta a differire grandemente, possono condurre a sostanziali variazioni interpersonali nella conversione di risorse e beni primari in *acquisizioni*. Esattamente per lo stesso motivo, le differenze interpersonali in queste caratteristiche personali e sociali possono rendere la conversione di risorse e beni primari nella *libertà* di acquisire altrettanto variabile.”⁶⁵

2.2 Funzionamenti, capacità e libertà: punti focali della disuguaglianza

Abbiamo visto nel paragrafo precedente l'importanza data sia alla scelta dello

64 Ivi, p. 55-62.

65 Ivi, p. 61-62.

spazio e delle variabili focali che alla persona in quanto portatrice di caratteristiche proprie e specifiche. Questo porta Sen a fare una precisa scelta rispetto all'approccio proposto per l'analisi dell'uguaglianza che, come lui stesso afferma

“si concentra sulla nostra capacità di acquisire funzionamenti cui attribuiamo valore e di cui sono fatte le nostre vite, e più in generale, sulla nostra libertà di procedere verso obiettivi che, per un qualche motivo, riteniamo importanti.”⁶⁶

Prima di analizzare in maniera approfondita i concetti di capacità, funzionamenti e libertà, è necessario soffermarci brevemente su un aspetto metodologico. Infatti si deve prendere atto, nel parlare delle variabili focali, che tutto quello che rientra nello spazio valutativo non riveste, nel ragionamento sull'uguaglianza, lo stesso peso e significato. I funzionamenti e le capacità a cui vengono dati valore e importanza sono quelli che fanno parte integrante della persona. Si deve essere consapevoli che non è possibile riuscire ad ordinare, così da poterli confrontare senza incompletezza e ambiguità, tutti i funzionamenti e le sottostanti capacità che presiedono alle situazioni di disuguaglianza degli individui. Questo è un concetto così complesso che non è pensabile poter fissare e gerarchizzare tutti gli aspetti che ne fanno parte. L'approccio di Sen non ha questa pretesa e anzi tende a evidenziare che l'inopportunità, come in qualsiasi altro approccio, dell'iperprecisione. E' importante soltanto cercare di tener dentro lo spazio l'ambiguità che ne fa parte:

“se un'idea di base possiede una essenziale ambiguità, una formulazione *precisa* di quella idea deve tentare di *catturarla* piuttosto che ignorarla”⁶⁷.

Questo permette di poter delineare le parti non ambigue e di poter studiare e analizzare l'ordinamento anche se non tutto è chiaro e definito.

Quindi lo spazio scelto per l'analisi della disuguaglianza e dell'eguaglianza è quello delle capacità individuali che permettono l'acquisizione di funzionamenti. La variabile focale in questo approccio è rappresentata dalle

“ ... “componenti costitutive del vivere” (e quindi non) vi è alcuna differenza, *a riguardo dello spazio*, fra il porre l'attenzione sui

⁶⁶ Ivi, p. 10.

⁶⁷ Ivi, p. 75.

funzionamenti o sulle capacità. Una combinazione di funzionamenti è un *punto* di tale spazio, mentre la capacità è un *insieme* di tali punti.”⁶⁸

I funzionamenti vengono definiti come

“stati di essere e di fare. Le acquisizioni di una persona sotto questo profilo possono essere viste come il vettore dei suoi funzionamenti. I funzionamenti rilevanti possono variare da cose elementari come essere adeguatamente nutriti, essere in buona salute, sfuggire alla morbilità prevenibile e alla morte prematura, ecc., ad acquisizioni più complesse come essere felici, avere rispetto di sé, prendere parte alla vita della comunità, e così via.”⁶⁹

Un aspetto che emerge dal brano riportato e che la vita di ogni persona è costituita da un insieme di fattori che variano anche, come approfondiremo in seguito, dai diversi contesti in cui vive. Si evince che in ogni contesto ci sarà una diversa valutazione riguardo a quali funzionamenti sono considerati importanti. Strettamente legato alla nozione di funzionamento, come appare dalla definizione dello spazio focale, è poi il concetto di capacità. La capacità

“rappresenta le varie combinazioni di funzionamenti (stati di essere e fare) che la persona può acquisire. La capacità è dunque un insieme di vettori di funzionamenti, e riflette la libertà dell'individuo di condurre un certo tipo di vita piuttosto che un altro. Così come il cosiddetto “insieme di bilancio” nello spazio delle merci rappresenta la libertà della persona di comprare panieri di merci, l’“insieme delle capacità” nello spazio dei funzionamenti riflette la libertà della persona di scegliere fra le vite possibili.”⁷⁰

Un aspetto importante, più volte sottolineato, è che lo spazio centrale di valutazione è quello della vita concreta che ogni soggetto trascorre quotidianamente e in cui dà valore a determinati aspetti e obiettivi che vorrebbe raggiungere. L'attenzione è posta su come la persona “funziona” e sulla libertà individuale di acquisire i funzionamenti valutati importanti. Gli oggetti ritenuti di valore sono quelli che prevedono la possibilità di riconoscere e, se possibile, rilevare le diverse modalità che impoveriscono o arricchiscono la vita delle persone. Si pone l'accento su tutto ciò che può raccogliere informazioni riguardo a ciò che la persona fornisce

⁶⁸ Ivi, p. 77.

⁶⁹ Ivi, 63.

⁷⁰ Ivi, p. 64.

valore e sulla libertà che ha di raggiungere e ottenere gli scopi ritenuti importanti. L'attenzione viene messa, come già accennato, sulla libertà sostantiva, cioè sulle alternative concrete ed effettive fra cui una persona può realmente scegliere e non sugli strumenti della libertà. Inoltre avere possibilità e capacità di scelta sono elementi basilari e integranti della vita che vanno ad incidere su elementi costitutivi di ognuno quali il benessere⁷¹.

“il *well-being* di una persona deve essere totalmente dipendente dalla natura del suo essere, cioè dai funzionamenti acquisiti. Il fatto che una persona sia o non sia ben nutrita, in buona salute, ecc. deve essere intrinsecamente importante per lo star bene dell'essere di quella persona.”⁷²

Come già accennato, quando parliamo di capacità e di funzionamenti ci riferiamo alla stessa variabile focale e allo stesso spazio. Quando parliamo di capacità infatti non poniamo soltanto attenzione sulla libertà di acquisire benessere ma anche quale combinazione di funzionamenti scegliamo per raggiungere il benessere. Il fuoco viene cioè posto anche sulla scelta effettuata perché questa ci fornisce informazioni importanti. Infatti da un lato è importante avere la libertà di scegliere dall'altro è ugualmente rilevante quello che si sceglie di fare. Esiste, essendo il poter scegliere ritenuto un elemento essenziale della vita, una profonda differenza fra il fare un'azione e lo scegliere quell'azione e attuarla.

“...“digiunare” in quanto funzionamento *non* equivale semplicemente a soffrire la fame; equivale a “scegliere di soffrire la fame pur in presenza di altre opzioni”. Nell'esaminare il *well-being* acquisito da una persona che soffre la fame, è di immediato interesse accertare se egli stia digiunando o semplicemente non ha i mezzi per ottenere cibo a sufficienza. Allo stesso modo, scegliere uno stile di vita non è esattamente equivalente ad avere quello stile di vita indipendentemente da come è sorto, e il *well-being* individuale varia, di fatto, in funzione di come quello stile di vita ha finito coll'emergere.”⁷³

Dall'esempio riportato si evince, ancora un volta l'interesse, per il soggetto e in particolare per quello a cui dà valore. Questo assume una valenza rilevante quando si

⁷¹ Ivi, p. 76.

⁷² Ivi, p. 65.

⁷³ Ivi, p. 79.

parla di persone che si rivolgono ai servizi sociali. L'assistente sociale è importante, soprattutto quando deve concordare e definire il progetto individualizzato, che riservi una parte importante della relazione di aiuto nel cercare di comprendere quale azione viene esattamente messa in atto, se il “digiunare” o il “soffrire la fame”, ed anche il come la persona è arrivata a mettere in atto lo stile di vita che attua. Si può talvolta ipotizzare che non c'è stata possibilità di scelta o anche che il suo atteggiamento venga ritenuto come l'unico stile di vita perché, come vedremo nell'ultimo paragrafo, non si è conosciuto altri modi di condurre la propria esistenza. Utilizzare come base informativa per la riflessione e la comprensione di una persona l'insieme delle sue capacità è particolarmente importante anche se può risultare difficile riuscire a risalire all'insieme delle capacità e sulla libertà che una persona ha di scegliere⁷⁴. Dando molta attenzione nel proprio lavoro all'ascolto, l'assistente sociale è in grado di reperire e utilizzare tali informazioni.

Inoltre alcune caratteristiche della persona, come la disabilità e l'età, che incidono sulle capacità effettivamente godute, possono rendere difficile sia acquisire determinati funzionamenti sia convertire le risorse in libertà effettive⁷⁵. L'esempio, di prima, della madre con un figlio piccolo ci fa comprendere bene il ragionamento appena fatto. Una donna con un figlio piccolo da accudire ha vincoli maggiori sia nell'utilizzo del proprio reddito sia sulla gestione del proprio tempo, rispetto ad un uomo che ha il suo stesso paniere di beni. Il dover prendersi cura di un figlio, soprattutto nell'età prescolare, incide anche sulla sua libertà. Questo aspetto emerge soprattutto in questi ultimi anni, nei quali sono sempre più frequenti separazioni e divorzi e la prole viene quasi sempre affidata alle madri. Una donna sola con figli che deve accedere al mercato del lavoro ha molte difficoltà nel riuscire, soprattutto se i legami familiari e amicali sono fragili, a trovare un impiego. I forti vincoli, di orari legati all'accudimento incidono negativamente nella ricerca di un lavoro, anche se c'è la possibilità di mandare il figlio all'asilo nido, rimane il vincolo dell'orario di entrata e di uscita dell'istituto scolastico. L'occupazione che si accorda maggiormente con le esigenze è quello delle pulizie, effettuate in orari particolari, la mattina presto e la sera tardi quando gli uffici sono chiusi, così da poter permettere di portare e

⁷⁴ Ivi, p. 78-81.

⁷⁵ Ivi, p. 123.

riprendere i figli da scuola. Le caratteristiche individuali e personali influiscono anche sulla libertà che una persona ha di perseguire i propri obiettivi. Il bisogno di un reddito da parte di una donna con figli piccoli comporta la difficoltà di trovare il lavoro che si vorrebbe ma l'esigenza di accettare il lavoro che il mercato occupazionale offre e che permette di avere una retribuzione. La capacità rileva la libertà che ognuno ha di scegliere fra varie combinazioni di funzionamenti, cioè fra vite alternative. In questo caso la libertà di mettere in atto ciò che si vorrebbe è molto limitata.

Fino a questo momento il ragionamento sui funzionamenti e le capacità è stato circoscritto al benessere di una persona. Quest'ultima può però anche cercare di ottenere obiettivi e valori che non sono strettamente collegati soltanto al suo benessere.

“Una persona in quanto agente non è necessariamente guidata solamente dal proprio *well-being* e le acquisizioni di *agency* si riferiscono ai successi conseguiti nel perseguire la totalità degli obiettivi e fini che essa prende in considerazione. Se una persona aspira, poniamo, all'indipendenza del proprio paese o alla prosperità della propria comunità o a qualche altro obiettivo di carattere generale, le sue acquisizioni di *agency* coinvolgono una valutazione dello stato delle cose alla luce di questi obiettivi, e non semplicemente alla luce del grado in cui quelle acquisizioni contribuirebbero al suo *well-being* individuale.”⁷⁶

La differenza esistente nelle due acquisizioni si rispecchia anche fra la “libertà di *well-being*” e “libertà di *agency*”. La prima tenderà a far acquisire ad una persona elementi costitutivi del proprio benessere e la presenza di tale libertà di acquisizione può essere dedotta da determinate capacità di un individuo. Mentre la “libertà di *agency*” è la libertà di poter arrivare alle acquisizioni che si vorrebbero ottenere e a cui si aspira anche se tali acquisizioni non comportano direttamente anche acquisizioni di benessere individuale. Esiste una differenza fra i due aspetti, anche se, per poterli analizzare, si deve tener presente che possono esserci dei punti di contatto. Infatti la persona può avere fra gli obiettivi il proprio benessere tuttavia il non riuscire a le mete scelte può causare uno stato di insoddisfazione e ledere il benessere stesso. Il raggiungimento degli scopi prefissati può quindi avvenire senza che la

⁷⁶ A. Sen, *La diseguaglianza*, op. cit., pp. 85-86.

persona svolga un'attiva per acquisire il risultato oppure grazie ad una sua partecipazione alle attività che portano al conseguimento del successo. Nel primo caso parleremo di “successo di *agency* realizzato” mentre nel secondo di “successo di *agency* strumentale”. Tale distinzione emerge se nel sistema valutativo consideriamo non solo a ciò che riusciamo ad ottenere ma anche al processo strumentale messo in atto per arrivare ad ottenere ciò che desideriamo⁷⁷. Questa precisazione porta a riflettere anche sul fatto se la libertà sia di per sé sempre un vantaggio oppure possa comportare anche degli svantaggi. Solitamente si ritiene che un grado maggiore di libertà sia sempre positivo o almeno non dannoso. Come invece dimostra la storia dell'asino di Buridano, che muore perché non sa scegliere fra due mucchi di fieno, la libertà di scelta può portare anche conseguenze negative. Spesso non viene tenuto presente che lo scegliere comporta un costo che non sempre una persona vuol pagare. Inoltre nelle diverse culture varia l'importanza che viene attribuita alla possibilità di scelta e allo scegliere in maniera autonoma. Questa considerazione ci fa riflettere su quanto la libertà sia comunque concepita come un vantaggio e quanto essa vada ad incidere sul benessere di una persona. Talvolta avere capacità e abilità per raggiungere gli obiettivi che si ritengono importanti e a cui si tiene può sia ridurre la libertà di acquisire benessere sia diminuire il benessere già acquisito.

“Ad esempio, se invece di essere lontano dalla scena di un crimine- un crimine che desidererei impedire- mi accadesse di trovarmi sul luogo, la mia libertà di *agency* viene senz'altro accresciuta (adesso posso fare qualcosa per bloccare quel terribile evento che desidererei profondamente impedire), ma alla fine dei conti il mio *well-being* può ridursi (ad esempio, potrei venir ferito nel tentativo di impedire il crimine, anche se i miei sforzi sono alla fine coronati da successo).”⁷⁸

Dall'esempio riportato emerge in modo abbastanza evidente che la libertà di raggiungere gli obiettivi a cui diamo valore e che vorremmo conseguire può andare ad incidere sul benessere acquisito. Quest'ultimo, come anche la libertà di acquisirlo, può non essere tutelato e rispettato quando s'è mossi dalla libertà di *agency*.

⁷⁷ Ivi, pp. 85-88.

⁷⁸ Ivi, p. 91.

“Invero, anche nel “caso di prevenzione del crimine” discusso in precedenza, non solo accade che il mio *well-being* si riduca in conseguenza del fatto di essere presente sulla scena del crimine anziché esserne lontano, ma vi è anche la possibilità che la mia *libertà* di acquisire *well-being* si riduca (a dispetto dell'incremento della libertà di *agency*). Ad esempio, potrei non essere in grado di evitare un coinvolgimento nell'evento se sono troppo vicino (può non esservi “via d'uscita”), di modo che l'accrescimento delle mie possibilità di bloccare il crimine può andare di pari passo con una diminuzione delle mie possibilità di perseguire il mio *well-being*. Ma, ed è forse ancora più significativo, anche se *posso* andarmene senza interferire (se posso scegliere di “andarmene quatto quatto”), trovandomi sul posto potrei non essere più in grado di stare in pace con me stesso e avere il conforto di stare al sicuro, e *allo stesso tempo*, non sentirmi colpevole, cosa di cui avrei potuto godere se fossi stato lontano (non avendo perciò bisogno di astenermi coscientemente dall'aiutare la persona in pericolo).”⁷⁹

Ci siamo dilungati a lungo su questo aspetto della libertà perché elemento rilevante e fondamentale per analizzare e studiare le politiche pubbliche e le persone in situazioni di bisogno. Come è chiaramente emerso la libertà è un concetto complesso, che porta con sé anche questioni che possono incidere in maniera negativa sulla qualità della vita di una persona. Talvolta una maggior libertà può portare all'individuo uno svantaggio. Infatti un ampliamento della libertà permette di poter effettuare delle scelte ma questa opzione può essere vista, come già sottolineato, anche come un onere non voluto e richiesto perché le scelte da effettuare sono valutate non così importanti⁸⁰.

Il valore attribuito alla scelta è importante quando, in qualità di assistenti sociali, si va a “contrattare” con il cittadino beneficiario un progetto di inclusione sociale. Possiamo assumere che avere la libertà di effettuare certe scelte sia considerata un'opportunità, dando anche per scontato che la persona abbia le capacità per poter prendere tali decisioni e che tali decisioni siano considerate rilevanti⁸¹.

Spesso, parlando con gli assistenti sociali, emerge che le persone che si rivolgono ai servizi non utilizzano in modo corretto i soldi a loro disposizione. Un esempio ricorrente è il possesso e l'uso del telefono cellulare o il fatto che i soggetti in carico cercano di fare determinati acquisti, anche alimentari, nei negozi vicino casa e non al

⁷⁹ Ivi, p. 91.

⁸⁰ Ivi, p. 92-94.

⁸¹ Ivi, p. 85.

supermercato dove tendenzialmente è possibile risparmiare. Talvolta non viene considerato la libertà che ha una persona nel mettere in atto i propri funzionamenti. Infatti, quando nelle interviste effettuate alle persone che hanno partecipato al Progetto Equal è stato chiesto perché compravano i generi alimentari nei negozi è stato risposto che era l'unico luogo dove potevano dilazionare il pagamento possibilità non presente nei supermercati. Viene anche dato per scontato, rispetto a determinati beni di consumo, ritenuti indice di benessere, come il telefono o il cellulare, che debba sempre essere effettuata una scelta, e che ci sia la volontà di farlo. Un agente di inclusione sociale racconta che non tutte le persone da lui seguite sanno gestire nello stesso modo l'autonomia acquisita grazie al progetto. Riporta come esempio proprio la gestione del telefono:

“... non fosse altro dell'aver raggiunto l'autonomia, perché ora sta in casa da sola mentre prima stava con i genitori ... però anche lì era il caso che prima di fare determinati passaggi, visto che c'era questa determinata figura (l' AIS), che si relazionasse; cioè io l'ho sempre detto e comunque certe cose erano più forti di lei. “E' arrivata la bolletta della Telecom e costa trecento euro!” “E' normale perché hai fatto l'abbonamento e ..” “Eh lo so però c'ho da chiamare la mia mamma e poi la mamma mi chiama...” e io le ho detto:”Ma scusa, prendevi il telefonino, facevate una tariffa di quelle che ci sono ora con lo stesso numero, con lo stesso sistema...” “Eh ma il telefonino non prende!” ... “Va beh, allora troviamo una forma alternativa e poi facciamo i contratti e via dicendo”. Poi passa un mese e tu pensi che abbia capito il senso e invece: “Mi è arrivata la bolletta di Teledue” “Perché hai fatto la bolletta della Teledue?” “Si ho fatto la bolletta della Teledue”. Quindi non riesci a meno che tu le stia ventiquattrore su ventiquattro dietro, a far sì che questa autonomia sia anche controllabile e gestita bene” (IT2AIS)

Da quanto riportato dall'operatore emergono alcuni aspetti importanti. Egli sta parlando di una ragazza madre di venti anni che, prima dell'inserimento nel progetto, ha vissuto con la propria famiglia di origine. Nei nove mesi del percorso la ragazza ha cambiato abitazione decidendo di non vivere più con i propri genitori ma da sola con la propria figlia e anche di sperimentarsi in un lavoro. Viene forse sottovalutato il fatto che sono state effettuate tante scelte anche importanti e non viene quindi dato dalla ragazza eccessivo valore, anche se questo ha una incidenza sul reddito, al telefono. L'agente di inclusione sociale intervistato sembra dare per scontato che la persona di cui parla sia in grado di destreggiarsi anche fra i vari gestori telefonici e le

varie tariffe. Non tiene di conto delle difficoltà che tutti troviamo nel riuscire a districarsi fra le varie promozioni. Per esempio, un contratto di abbattimento dei costi nella linea fra due numeri richiederebbe che anche il partner telefonico privilegiato, in questo caso riportato la madre, abbia lo stesso gestore. Alcune scelte considerate banali come quella circa il trattamento telefonico sono al contrario estremamente complesse. Dalla testimonianza dell'operatore sociale intervistato emerge la sottovalutazione di un altro problema, come quello del collegamento telefonico. L'agente ha dato per scontato che la tariffa migliore fosse quella mobile e quella fissa e non ha valutato le implicazioni che, per una madre sola con un figlio piccolo, può avere il fatto di non possedere un apparecchio fisso. L'essere sempre reperibile acquista per lei maggior valore del risparmio economico. E' vero che in questo caso la persona è stata seguita nel suo percorso di inclusione e quindi tale richiesta di occuparsi di tale aspetto è legittima ma spesso, anche quando l'attenzione e l'ascolto verso la persona è minore, per la grande quantità di casi seguiti dagli assistenti sociali, si dà per scontato che la persona deve spendere meno senza rendersi conto delle capacità e libertà che devono essere messe in atto e, aspetto che analizzeremo nell'ultimo paragrafo, senza tener presente l'importanza che ha nella nostra società il presentarsi in pubblico senza vergogna.

2.3 Approccio delle capacità e politiche sociali: brevi riflessioni sulla libertà

Un aspetto della libertà che può avere implicazioni sulle politiche sociali, cui è opportuno dedicare un breve approfondimento, è quello concernente la distinzione fra *libertà e controllo diretto*⁸². Spesso nelle nostre società i meccanismi di controllo non prevedono una partecipazione diretta delle persone e pur tuttavia questi sono in grado di agevolare o meno il raggiungimento di ciò che i cittadini sceglierebbero se avessero potere di farlo. Esiste una netta differenza all'interno fra azioni di controllo e libertà. Non essendo il controllo esercitato direttamente dalla persona coinvolta e su

⁸² Ivi, p. 96.

cui le decisioni avranno delle ripercussioni, acquista molta importanza, la modalità con cui questo controllo viene esercitato ed attuato⁸³. Abbiamo analizzato la distinzione fra successo di agency realizzato o strumentale, in base al diverso ruolo, più o meno partecipativo, svolto dal soggetto. L'idea della "libertà effettiva" è legata alla visione più ampia nella quale non è previsto un ruolo diretto dell'individuo⁸⁴. In questa ottica è possibile ragionare in termini di politiche pubbliche e chiederci quanto esse incidano, mettendo in atto ciò che noi sceglieremmo o meno di attuare, sulla nostra libertà effettiva. Sen, affrontando questo aspetto, riporta l'esempio di vivere in un contesto esente da epidemie. E' ragionevole pensare che tendenzialmente le persone vogliano vivere in tali circostanze di sicurezza. Misure che mettono in atto azioni di prevenzione rispetto alle epidemie accrescono la libertà dei propri cittadini di vivere in territori in cui vorrebbero e sceglierebbero di abitare se il controllo fosse nelle loro mani. Se venisse invece attuata una politica che promuovesse le epidemie non sarebbe cambiato niente rispetto alla possibilità di controllare dei cittadini ma si sarebbe notevolmente modificata la loro "libertà effettiva". Per riuscire a valutare la libertà che ciascuna persona ha nell'ambito del proprio contesto deve essere utilizzato come base informativa per la valutazione ciò che sceglierebbe, ovvero le scelte definite contro-fattuali. La libertà effettiva dei cittadini non viene meno se le politiche sociali e pubbliche attuano le stesse scelte che, potendo i cittadini metterebbero in atto. Nella realtà le scelte contro-fattuali sono spesso intuibili, ad esempio il voler vivere senza epidemie. Quindi, secondo Sen, non è un'eccessiva complicazione cercare di porre l'attenzione non solo sui meccanismi di controllo ma su ciò che il cittadino vorrebbe e sceglierebbe se avesse lui potere di controllo.

“L'eliminazione di queste cose non desiderate tramite politiche pubbliche tese a dare alle persone ciò che vogliono può essere concepita come un accrescimento della libertà di quelle persone.”⁸⁵

Si nota l'importanza che hanno le politiche sociali per la libertà di scegliere la vita desiderata. Un problema si pone se sono presenti, all'interno della nostra società, persone che invece hanno preferenze fra loro molte diverse e contrastanti. Questo

⁸³ Ivi, p. 95-96.

⁸⁴ Ivi, p. 96.

⁸⁵ Ivi, p. 98.

comporta la convivenza di persone che desiderano esistenze qualitativamente molto diverse..

“La relazione fra potere e controllo varierà sistematicamente al variare della natura degli obiettivi in questione; si tratta effettivamente di un tema fondamentale per l'analisi delle regole delle politiche pubbliche e della natura della “razionalità sociale.”⁸⁶

Il benessere è un elemento costitutivo della vita individuale. Proprio per questo motivo una politica pubblica, in particolar modo quella sociale, non può non ricercare di attuare azioni mirate al perseguimento del *well-being* dei cittadini e anche tentare di tutelare coloro che non riescono o ritengono più opportuno raggiungere altri obiettivi al posto del proprio benessere.

“Ad esempio, si potrebbe pensare che la società sia responsabile di garantire che nessuno debba morire di fame o non riuscire a ottenere cure mediche per una malattia seria ma senz'altro curabile. D'altro canto, questo non implica che la società debba assumere un atteggiamento altrettanto protettivo nei confronti del fine di *agency* di, poniamo, erigere una statua in onore di un eroe che l'individuo ammira particolarmente (anche quando la persona stessa attribuisce più importanza all'erezione della statua che non all'essere ben nutrito o ad avere assistenza medica).”⁸⁷

La politica pubblica deve quindi porre l'attenzione sulla capacità di ogni cittadino di “funzionare”. Se tale capacità mettesse a rischio la soglia di benessere ritenuto essenziale, potrebbe essere opportuno un intervento per garantire un livello accettabile. Nel caso che il benessere sia messo gravemente a rischio, Sen giustifica che ci possa essere un'azione per fare acquisire un livello minimamente adeguato, anche se la capacità che non fa raggiungere tale benessere è motivata dal raggiungimento di obiettivi di *agency*.

“Il fatto che non si classifichi come “povero” un individuo che ha la capacità di acquisire una buona nutrizione ma sceglie di non farlo, non deve ovviamente portarci alla conclusione che le deprivazione di costui non debba essere oggetto di cura e attenzione. Come discusso in precedenza, un individuo può dare priorità a fini non di *well-being*

⁸⁶ Ivi., p. 97.

⁸⁷ Ivi, p. 103.

all'interno dei suoi obiettivi di agency, senza per questo implicare che altri non abbiano buoni motivi per tentare di innalzare il suo basso livello di well-being acquisito. La povertà non è l'unico motivo che possa giustificare una benevola attenzione da parte di altri. Ad esempio, benché il Mahatma Gandhi avesse chiaramente delle ottime ragioni per digiunare ad oltranza al fine di protestare contro i disordini del 1947, anche i suoi amici e le persone ben disposte verso di lui avevano buone ragioni per far sì che egli non si indebolisse in maniera irreparabile.”⁸⁸

Nella citazione riportata emerge l'importanza di definire cosa si intende per povertà. Come ampiamente sottolineato, seguendo “l'approccio delle capacità” per capire la povertà non è sufficiente far riferimento al reddito di una persona ma si deve tener conto se una persona ha alcune abilità di base che permettano di raggiungere livelli minimi di funzionamento. I funzionamenti rilevanti per l'analisi della povertà variano a seconda del grado di deprivazione ma anche dalla società in cui una persona vive. Risulta essere più opportuno non parlare di reddito basso ma di reddito adeguato. Infatti è parimenti importante sia avere un reddito che assicura l'acquisto di determinati beni, come il cibo, ma anche le capacità di convertire quel reddito in possibilità di funzionare. Le caratteristiche e le circostanze individuali, come già evidenziato, incidono ed influenzano la possibilità del reddito detenuto di salvaguardare dalla caduta nella povertà. Aver un reddito relativamente alto ma anche una malattia incide sicuramente sulla reale capacità di convertire il proprio reddito in funzionamenti. Inoltre la fruibilità e disponibilità di risorse informali, nei momenti di difficoltà, condiziona la capacità di trasformare la propria ricchezza in funzionamenti.

Nell'indagine svolta nelle famiglie a basso reddito in Toscana emerge che la sola indicazione di avere un reddito basso – a prescindere dai funzionamenti delle persone - fornisce una visione parziale e incompleta della povertà⁸⁹. Un esempio è la storia di Daniele, che decide di sposarsi ed acquistare tramite mutuo la casa. Sia Daniele che la moglie in quel momento lavorano. I due giovani scelgono di avere un figlio. In quel momento, visto che in Italia il welfare delega alle famiglie l'accudimento dei figli e degli anziani, la moglie di Daniele esce dal mercato del lavoro. Stanno ancora pagando il mutuo ed hanno un bambino piccolo, si tratta del momento

⁸⁸ Ivi, pp. 157-158.

⁸⁹ E. Cioni, P. Bibolotti, C. Molli in “Povertà e vulnerabilità”, op. cit.

economicamente più difficile. Quando il figlio entra alla scuola materna, la moglie di Daniele cerca di riprendere a lavorare. Per trovare un'occupazione stabile deve effettuare un corso di formazione professionalizzante. Rimane incinta del secondo figlio. Di qui la scelta di lavorare part-time ma rimane l'obbligo di finire il percorso di formazione che non le permette, visti i nuovi impegni professionali e di tirocinio in corso di svolgimento, di dedicarsi alla famiglia e alla casa. Assume dunque importanza l'aiuto delle rispettive famiglie di origine, non però in grado di sostenere totalmente la cura dei nipoti. Subentra allora una importante risorsa non sempre presente e utilizzabile nelle nostre società: il vicinato. Daniele, pur avendo un reddito basso ma una casa di proprietà, per la quale ha anche ultimato il pagamento del mutuo, una moglie che lavora con un contratto a tempo indeterminato, una rete familiare e amicale in grado di fronteggiare i bisogni e le necessità della coppia, sembra essere tutelato rispetto ai rischi di vulnerabilità e povertà⁹⁰. Questo perché la povertà risulta essere determinata sia dall'inadeguatezza dei mezzi economici ma anche dalla presenza o assenza di certe capacità⁹¹. Per questo Sen afferma anche che non si può affermare che un reddito è adeguato se sopra ad una soglia di povertà fissata senza tener conto delle capacità richieste ad una persona per essere in grado di convertire quel reddito in funzionamenti adeguati⁹². Viene sottolineato con forza che la povertà deve essere valutata ed analizzata tenendo conto non tanto della scarsità delle risorse ma dell'adeguatezza nel riuscire ad ottenere livelli minimi accettabili di capacità. Nel caso riportato di Daniele considerare soltanto il livello di reddito non sarebbe bastato a far comprendere come, con tale reddito, egli riuscisse ad essere ben inserite nella società e come usasse le risorse informali, amicali e familiari, per riuscire a fronteggiare gli avvenimenti capitati⁹³. Daniele e la sua famiglia non sono poveri perché sono riusciti ad ottenere funzionamenti, grazie alle loro capacità, in grado di risolvere le necessità incontrate⁹⁴. Il solo livello di reddito, senza considerare

⁹⁰ Ivi, p. 111-112.

⁹¹ A. K. Sen *La disuguaglianza*, op. cit., p. 156.

⁹² Ivi, p. 157.

⁹³ E. Cioni, P. Bibolotti, C. Molli in "Povertà e vulnerabilità", op. cit. p. 111.

⁹⁴ Dalla storia riportata emerge che molte persone possono essere a rischio di povertà, come già accennato, in quanto sembrano venute meno le garanzie che tutelavano rispetto al rischio di impoverimento e soprattutto la povertà appare un processo. Infatti essere povero vuol dire avere livelli di capacità che non permettono, nonostante talvolta il reddito, di perseguire e raggiungere i funzionamenti di base. Questo comporta che le capacità possano variare durante la vita di una

le caratteristiche individuali, non

“può rendere giustizia all'idea che sta alla base della povertà, ovvero gli scarsi risultati in termini di capacità dovuti alla carenza di mezzi economici. (...) Se scegliamo di rappresentare la povertà nello spazio dei redditi, allora questi ultimi debbono essere considerati congiuntamente alle esigenze delle capacità minimali.”⁹⁵

Si evince quindi che la modalità con cui si tenta di definire e identificare la povertà non è un problema prettamente semantico ma ha ripercussioni pratiche. Se definiamo coloro che sono deprivati secondo i valori e i giudizi esistenti nel particolare contesto in cui si verifica sarà possibile fornire informazioni e suggerimenti alle politiche pubbliche. In questo modo “la diagnosi *preceda* la scelta di politica pubblica”⁹⁶. Può invece anche accadere, caso meno auspicato da Sen, che la politica pubblica affermi che si deve fare qualcosa contro la povertà. La povertà diviene un obiettivo e secondariamente si pone attenzione sul contenuto. E' qui importante la fattibilità di combattere la povertà e si mettono in atto azioni di politica pubblica adeguate ai mezzi. Se descriviamo invece cosa è la povertà nella specifica situazione possiamo “*diagnosticare* la deprivazione, e in base a ciò, determinare quel che *dovremmo* fare se avessimo i mezzi”⁹⁷. Questo aspetto è emerso durante il progetto oggetto di analisi in questa tesi. Il progetto prevedeva un forte sostegno al reddito ed un accompagnamento dei beneficiari coinvolti da parte dell'Agente di inclusione sociale, figura svolta da un assistente sociale. L'obiezione principale portata dagli amministratori dei Comuni, in cui si è svolto la sperimentazione, rispetto alla sostenibilità futura, è stata che l'esaurimento inevitabile, alla fine del

persona. Quando questo avviene nel proprio percorso biografico, non sia più possibile mantenere un livello di vita adeguato. “La maggior parte delle *capacità* atte a realizzare certi *functioning* non sono, inoltre, date una volta per tutte in un soggetto. Così come le ha acquisite egli, infatti, è in grado anche di perderle: a causa, infatti, di determinati avvenimenti e di fronte a certe situazioni di vita critiche le stesse *capacità* possono svanire”. Ma emerge anche che possono essere messe in atto “strategie di resistenza” che permettono di cercare di contrastare i momenti di difficoltà incontrati. La povertà si connota così come “una complessa *dinamica* processuale in cui si assiste sia a momenti di caduta ma che si alternano a quelli di risalita. “in generale quindi si impone la necessità di rivolgere l'attenzione verso gli aspetti *microcomportamentali*, ovvero verso “il tenore di vita” delle singole persone, verso la rete di relazioni in cui si trovano inserite, verso le loro capacità di far fronte ad eventi critici, ed infine verso le microfratture che segnano il loro percorso biografico”. C. Francesconi, *Vulnerabilità sociale e processi di impoverimento: un possibile ambito di ricerca*, op. cit., p. 22-23.

⁹⁵ A. Sen, *La disegualianza*, op. cit., p. 157.

⁹⁶ Ivi, p. 160.

⁹⁷ Ivi, 153.

progetto dei fondi europei avrebbe vanificato ogni sforzo e continuità dell'inserimento. Quindi l'aver svolto il progetto ha creato aspettative nei cittadini e, in alcuni casi, anche negli operatori non applicabili poiché si sarebbe dovuto cessare la frammentazione delle risorse in esigui contributi economici e prevedere ad un numero esiguo di persone contributi più consistenti. Soltanto un Comune dei quattro coinvolti ha trovato le risorse necessarie per continuare il progetto e mantenere anche i tre agenti di inclusione sociale. La motivazione, come emerge da quanto detto, che ha portato negli altri Comuni a non continuare il sostegno e l'accompagnamento dei cittadini in condizioni di vulnerabilità non teneva quindi in conto la descrizione effettuata sulla povertà in Toscana ma privilegiava la logica di contributi frammentati e poco consistenti.

2.4 La povertà nei paesi considerati ricchi

La persistenza della povertà in paesi considerati ricchi può essere spiegata con l'esistenza di gravi stati di deprivazione in “spazi” diversi, specialmente reddito e capacità di condurre una vita accettabile, a ribadire una distinzione quanto mai cruciale.

“La deprivazione *relativa* nello spazio dei *redditi* può implicare una deprivazione *assoluta* nello spazio delle *capacità*.”⁹⁸

Una persona che con un determinato reddito vive in un paese povero ha - rispetto ad una con il medesimo quantitativo di ricchezza vive in un paese ricco - uno svantaggio che ha ripercussioni diverse sulla vita sociale. Il non riuscire ad acquisire determinati funzionamenti, ritenuti nei paesi occidentali importanti a livello sociale, porta all'inaccessibilità di uno standard di vita ritenuto ragionevole e accettabile. Questo può anche portare ad investire il proprio reddito, come già accennato, in funzionamenti diversi rispetto all'acquisizione di un livello minimo di benessere. E'

⁹⁸ A. K. Sen, “Le ragioni del persistere della povertà nei paesi ricchi” in Guidicini P., G. Pieretti (a cura di), *Le residualità come valore*, Milano, Franco Angeli, 1993, pp. 309-317.

un aspetto che risulta molto importante per le politiche sociali e per i servizi. Spesso le persone che si rivolgono ad essi impiegano il reddito per acquistare vestiti alla moda o il cellulare ultimo modello. Ciò è certo spiegabile anche per la diffusione del lavoro “nero” che rende possibile redditi diversi da quello rilevabile dall'ISEE e la relazione d'aiuto instaurata fra assistente sociale e cittadino dovrebbe essere finalizzata a far emergere tali aspetti. Se emerge invece il fatto che remunerazioni relativamente basse sono impiegate per funzionamenti non essenziali, ad esempio il nutrirsi in maniera adeguata, occorre un lavoro di comprensione delle motivazioni, e di ricerca di altri funzionamenti possibili. Soprattutto dai racconti delle madri, si evidenzia come, il mandare i figli a scuola con vestiti vecchi non alla moda, crei molto imbarazzo, al punto che e talvolta queste donne preferiscono accontentare il figlio nell'acquisto di abbigliamento firmato che pagare ad esempio una bolletta in scadenza. Questo comportamento rientra nell'“apparire in pubblico senza vergogna” di cui parla Sen. Questi ricorda come Adam Smith ne *La ricchezza delle nazioni*⁹⁹, sostiene la necessità di definire il carattere di necessità dei beni a seconda del contesto culturale e sociale di riferimento. In ogni situazione mutano le circostanze di vita considerate decenti, e i conseguenti beni considerati imprescindibili. Secondo Smith le persone possono desiderare di *apparire in pubblico senza vergogna*¹⁰⁰. In ogni società ci saranno pertanto funzionamenti differenti che garantiranno l'accesso senza vergogna alla vita quotidiana. Se in una collettività il possedere certi prodotti, come nella nostra il cellulare o certi tipi di abbigliamento, è un fenomeno ormai generalizzato, diviene difficile per chi non li possiede sentirsi accettati. Il funzionamento del partecipare alla vita di comunità in un paese ricco richiede un reddito maggiore rispetto ad un paese povero.¹⁰¹

Un ulteriore aspetto che Sen suggerisce di tener presente, in quanto considerato correlato alla quantità di reddito necessaria per non essere povero specie in un paese benestante, è il far parte di un gruppo da cui non si riesce a prendere le distanze e a d'uscirne (grouping)¹⁰². Lo svantaggio di non avere un reddito adeguato e di avere

⁹⁹ Cfr A. Smith, *La ricchezza delle nazioni*, I Mammuti, Milano, 2008 (ed. or., *The wealth of nations*, Dent, London).

¹⁰⁰ A. K. Sen, “Le ragioni del persistere della povertà nei paesi ricchi”, op. cit., p. 310.

¹⁰¹ Ivi, p. 311.

¹⁰² Ivi, p. 315.

anche difficoltà a convertire quel reddito in funzionamenti può essere aggravato dall'atteggiamento di coloro che si frequenta. Questo può comportare l'incapacità di trovare le risorse in termini di volontà e coraggio di emanciparsi da tale condizionamento e situazione. Le persone che vivono in una società capitalista si confrontano con il valore della proprietà e del successo come criteri di riconoscimento ed inclusione, e in quello dell'intraprendenza e della forte motivazione come mezzo legittimo di socializzazione. Si tratta di elementi tendenzialmente tipici dell' *underclass*.

“Una *underclass* che non soltanto è confinata in una specie di angolo, ma ha anche difficoltà tremende ad uscirne perché vive in una sorta di incapacità di pensare al cambiamento in queste circostanze.”¹⁰³

In certi contesti, come i quartieri di case popolari, è facile trovare ragazzi che non adempiono all'obbligo scolastico e persone che non hanno fra i principali obiettivi la propria salute. Il dubbio che si pone è che nessuno di loro abbia le capacità personali per mettere in atto tali funzionamenti oppure che siano privi di tali capacità di “funzionare” a causa del contesto in cui vivono.

“Da un lato, sarebbe un terribile errore ritenere che l'agire e l'iniziativa individuale non giochino alcun ruolo nel determinare la possibilità per una persona di uscire dalla povertà (e qui l'atteggiamento del “biasimare la vittima” ha un qualche elemento di verità), ma d'altra parte commetteremo un terribile errore se imputassimo solo all'individuo questa responsabilità, come se ciò dipendesse da qualche intrinseca qualità della persona.”¹⁰⁴

In tali contesti la deprivazione, come per i cittadini che si rivolgono ai servizi sociali, è una condizione che si perpetua da anni e di generazione in generazione. Può essere che in tali situazioni un individuo perda la libertà nel senso del coraggio di desiderare un diverso tipo di vita, di cambiare. E' anche scorretto pensare che questo stato di cose sia determinato da una incapacità delle politiche sociali di provvedere alla cura del benessere e ai sussidi. Gli obiettivi di una persona deprivata saranno minimi e anche la volontà e il coraggio di mettere in

¹⁰³ Ivi, p. 313.

¹⁰⁴ Ivi, p. 314.

atto una metamorfosi saranno molto limitati. Occorre pertanto tener conto delle condizioni sociali sottese al grado di capacità personale nel conseguire successo secondo i canoni della collettività di appartenenza o – viceversa – nel rifiutare tale obiettivo in nome di un'autonoma capacità di scelta alternativa circa il senso del proprio percorso biografico¹⁰⁵.

¹⁰⁵ *Ibidem.*

CAPITOLO III

RISPETTO DELLA PERSONA E PRODUZIONE DI DISEGUAGLIANZA ATTRAVERSO IL WELFARE STATE

In questo capitolo cercheremo di esaminare in particolar modo le ripercussioni che alcune azioni e alcuni indirizzi di politica sociale hanno sui percorsi biografici delle persone che accedono ai servizi e sulla relazione che si instaura con i professionisti di questo settore di intervento. Per fare questo, utilizzeremo i concetti già evidenziati nei capitoli precedenti, ma prima cercheremo di metterne a fuoco ancora alcuni altri, avvalendoci prevalentemente del pensiero di Richard Sennett.

Questo autore nei suoi diversi scritti racconta il cambiamento avvenuto negli ultimi anni sia nel mercato del lavoro e ma anche a livello di politiche pubbliche.¹⁰⁶ La generazione passata si è caratterizzata per la linearità del tempo:

“... anni passati su un lavoro in cui raramente un giorno era diverso dall'altro. E in questo tempo lineare, i risultati erano cumulativi. (...) In definitiva vivevano una vita predicibile. Gli sconvolgimenti della Grande depressione e della Seconda guerra mondiale erano ormai lontani, e i sindacati tutelavano il loro lavoro (...) (sapevano) con esattezza quando sarebbe andato in pensione e quanti soldi avrebbe avuto in quel momento.”¹⁰⁷

Adesso il mondo è caratterizzato dalla flessibilità, che è stata portata sia nelle organizzazioni del lavoro che nelle istituzioni di Welfare¹⁰⁸. Si assiste per questo sia

¹⁰⁶ R. Sennett, *L'uomo flessibile. Le conseguenze del nuovo capitalismo sulla vita personale*, Feltrinelli, Milano, 1999 (ed. or. *The personal Consequences of Work in the New Capitalism*, W.W, Norton & Company, New York, 1998). Id., *Rispetto: la dignità umana in un mondo di diseguali*, Il Mulino, Bologna, 2004 (ed. or. *Respect in a World of Inequality*, Norton & Company, New York, 2003). Id., *La cultura del nuovo capitalismo*, Il Mulino, Bologna, 2006 (ed. or. *The culture of the New Capitalism*, Yale University Press, New Haven-London, 2006).

¹⁰⁷ R. Sennett, *L'uomo flessibile. Le conseguenze del nuovo capitalismo sulla vita personale*, op. cit. p. 13-14.

¹⁰⁸ R. Sennett, *Rispetto: la dignità umana in un mondo di diseguali*, op. cit. p. 92.

ad un desiderio di sentirsi parte e di riscoprire la comunità¹⁰⁹ sia viene richiesto, come vedremo in modo approfondito nei prossimi paragrafi, dal sistema di Welfare un ruolo impegnativo e di grande rilievo alle comunità¹¹⁰. La paura e il forte rischio esistente di non riuscire a realizzarsi e ad essere socialmente qualcuno grazie al proprio lavoro fa ricercare e desiderare un attaccamento nella comunità. Quasi che quest'ultima venga recepita dalla persona con un ruolo di protezione nei propri confronti¹¹¹. Il sentimento presente nel capitalismo moderno è quello di far sentire le persone come non indispensabili, come di non essere inserite in una “vera” comunità ma in una “comunità fantoccio”¹¹².

“Questo è il problema della personalità nel capitalismo moderno. C'è la storia, ma nessuna narrazione condivisa delle difficoltà, e quindi nessun destino condiviso. In queste condizioni, la personalità si corrode; è impossibile rispondere alla domanda: “Chi ha bisogno di me?”¹¹³.

Questo sentimento riportato alle organizzazioni comporta una minor lealtà verso le organizzazioni stesse in cui la persona lavora, e minor fiducia verso i colleghi¹¹⁴.

Altro aspetto importante è che le

“istituzioni progredite, con la loro prospettiva temporale breve e inafferrabile, tolgono alla gente il senso di un *continuum biografico*.”¹¹⁵

Negli Stati Uniti e in Gran Bretagna ci sono stati alcuni tentativi per cercare, nel mondo del lavoro, questo continuum. Una modalità è quella di offrire alle persone la possibilità di poter effettuare una pianificazione della propria vita a lungo termine¹¹⁶.

Lo strumento trovato per fare questo è stato il “reddito-base”, che però si limita alla constatazione “materiale” del problema:

“ogni singolo individuo avrebbe così la possibilità di comperare

¹⁰⁹ Sennett, *L'uomo flessibile. Le conseguenze del nuovo capitalismo sulla vita personale*, op. cit. p. 139.

¹¹⁰ Sennett, *Rispetto: la dignità umana in un modo di diseguali*, op. cit. p. 102.

¹¹¹ Sennett, *L'uomo flessibile. Le conseguenze del nuovo capitalismo sulla vita personale*, op. cit. p. 139.

¹¹² Ivi, p. 147.

¹¹³ R. Sennett, *L'uomo flessibile*, op. cit. p. 148.

¹¹⁴ R. Sennett, *La cultura del nuovo capitalismo*, p. 49.

¹¹⁵ Ivi, p. 136.

¹¹⁶ Ivi, p. 137.

istruzione, assistenza sanitaria e pensioni sul libero mercato; inoltre i sussidi di disoccupazione sparirebbero, in quanto ogni individuo disporrebbe del reddito minimo necessario per mantenersi. In questo modo lo Stato, con le tasse, garantirebbe a ognuno un livello minimo di qualità della vita, ma scomparirebbe lo Stato-balia. (...) in questo modo scomparirebbe il test di indigenza.”¹¹⁷

In questa citazione sono presenti già molti temi che indagheremo in questo capitolo come il fatto che il chiedere aiuto alle istituzioni pubbliche implichi una vergogna in quanto considerato non adeguato ad una persona adulta e che quindi lo Stato tenti, in molti modi compreso il “reddito base”, di non fare da balia ma di rendere i cittadini adulti autonomi da lui. Inoltre emerge anche che coloro che si rivolgono ai servizi pubblici devono dimostrare, anche attraverso pratiche umilianti e non caratterizzate dal rispetto, la propria indigenza. Ma l’aspetto che ci premeva sottolineare in questa breve premessa a questo capitolo è che l’insicurezza, elemento previsto e programmato dalle istituzioni, crea difficoltà nel ricostruire il proprio percorso biografico e che le politiche stesse “ruotano attorno ad un asse culturale che riguarda la storia individuale.”¹¹⁸ Le persone, quando raccontano la propria vita, tendono, anche con notevoli sforzi, a dare un senso di coerenza alla propria esperienza. Nelle istituzioni, anche quelle in cui dovrebbe essere data molta attenzione a questo aspetto, come quelle rappresentate dai servizi sociali, talvolta può succedere, lavorando gli operatori spesso sull’emergenza, che non venga trovato uno spazio, in particolar modo relazionale, per dar voce al proprio percorso biografico¹¹⁹. Il comprendere come una persona agisce risulta importante nello studio del rispetto, da un punto di vista della sociologia comprendente di Weber, in quanto permette di comprendere la teoria che la persona ha elaborato riguardo al concetto di rispetto e come applica tale teoria alle proprie azioni quotidiane¹²⁰. Inoltre si tiene in considerazione “le *condizioni* strutturali e materiali entro cui le pratiche inerenti al rispetto esistono. L’universalismo della concezione illuministica della dignità deve infatti incontrarsi in qualche punto con la realtà della stratificazione sociale,

¹¹⁷ Ivi, p. 138.

¹¹⁸ Ivi, p. 139.

¹¹⁹ Ibidem.

¹²⁰ A. Mubi Brighenti, *Tra onore e dignità. Per una sociologia del rispetto*, Quaderno 40, Università di Trento, 2008, p. 45.

economica e culturale.¹²¹ Le disuguaglianze presenti nella società attuale incidono e influenzano le modalità con cui viene attuato il rispetto, anche all'interno delle istituzioni. Il rischio, che analizzeremo in questo capitolo, è che i servizi che dovrebbero aiutare le persone a risolvere i propri problemi e bisogni si trasformino in “un circuito di pietà e umiliazione”¹²². Il quadro si complica ulteriormente se aggiungiamo anche lo stato soggettivo del soggetto. Non è sufficiente per la persona avere un riconoscimento da parte degli altri ma deve percepire di meritarsi il rispetto tributato. Mubi Brighenti suggerisce uno schema interpretativo di rispetto “che possa fornire una sorta di mappa orientativa del campo di tensioni entro cui il fenomeno del rispetto viene a manifestarsi”¹²³.

Fig. 1 Il rispetto come campo di tensioni

	Tensione egualitaria universalista, Condivisione		
De iure, Ex ante	Dignità (uguaglianza)	Riconoscimento (relativismo)	De facto, Ex post
	Onore (capitale posizionale)	Abilità (duello, arte)	
	Tensione identitaria particolarista, Distinzione		

Fonte Mubi Brighenti

Questo schema ben rappresenta le tensioni tra concezioni particolariste e concezioni universaliste ma soprattutto l'aspetto dinamico del concetto di rispetto se inteso come

¹²¹ Ivi, p. 46.

¹²² *Ibidem.*

¹²³ Ivi, p. 47.

forma di interazione¹²⁴. Un aspetto che ci preme sottolineare è che

“Se intendiamo il rispetto come una forma di relazione sociale, il tipo e le modalità del rispetto ci verranno rivelate anche dal tipo di *reazione* a una percepita dimostrazione di rispetto o di mancanza di rispetto.”¹²⁵

E proprio la *reazione* che avviene all’interno del servizio sociale è quello che vorremmo analizzare e studiare nelle prossime pagine.

3.1 Assistenza sociale e lavoro: alcune riflessioni su rispetto e autonomia

Fin dalla nascita delle prime forme organizzate di assistenza è stata messa in atto, nei confronti di coloro che si trovavano in una situazione di bisogno, una valutazione che si basava innanzitutto su un accertamento delle responsabilità della singola persona rispetto alla propria condizione di povertà. Veniva cioè effettuata una distinzione fra il “povero” che ha un lavoro e anche una sua dignità e l’“indigente” che invece vive di assistenza e quindi non merita pietà ma soltanto di essere “risocializzato” attraverso il lavoro. L’idea sottostante a questa visione del bisogno è che la mancanza di un impegno o di un mestiere implichi una perdita di integrità attribuibile, per responsabilità, soltanto alla persona stessa. Coloro che si occupavano degli indigenti reputavano così utile, al fine di cambiare e di fortificare il carattere, lo svolgimento di un’attività lavorativa, qualunque essa fosse. Si rispondeva così ai bisogni manifestati dalle persone categorizzandole in poveri meritevoli e in “mendicanti oziosi”, entrambi, anche se con motivazioni diverse, veniva attuata la reclusione in istituzioni che prevedevano lo svolgimento di attività lavorative¹²⁶.

Già da questo breve accenno la nascita dell’assistenza è caratterizzata da alcuni elementi importanti che continueranno a esistere e avranno ripercussioni sulle modalità con cui si risponderà, fino ai giorni nostri, ai bisogni. Tali aspetti, che poi

¹²⁴ Ivi, p. 48.

¹²⁵ *Ibidem*

¹²⁶ Stradi N., *Assistenza (storia della)*, in Dal Pra Ponticelli M. (a cura di), *Dizionario di servizio sociale*, 2005, Carocci, Roma.

analizzeremo in modo approfondito in questo e nei prossimi paragrafi, consistono sostanzialmente nel tentativo di rispondere alla vulnerabilità sociale e all'indigenza con processi di istituzionalizzazione della diversità, nella credenza che solo le organizzazioni a tal fine preposte sapessero interpretare la domanda sociale e nella convinzione del lavoro come unica possibilità di riscatto e di uscita dalla situazione di povertà, in quanto strumento precipuo di inclusione sociale. Il lavoro è reputato in grado di formare il carattere di una persona e incide in modo particolare sulla stima di sé e sulla possibilità di acquisire rispetto. Affermazioni certo in parte fondate in società industriali capitalistiche come la nostra ma che non considerano tutti i risvolti e le implicazioni che l'attività produttiva può comportare nella vita di una persona. Dai pensatori del welfare e dagli stessi operatori del sociale sembra talvolta sottovalutato sia il fatto che non tutti i tipi di impiego hanno le stesse conseguenze, a livello di autostima e di rispetto, sia il fatto che esistono diseguaglianze che non rendono lo svolgimento di un'attività lavorativa una sicurezza nei confronti dell'esclusione sociale. Va anche tenuto conto che possono esistere disparità e forti limitazioni di libertà, come già evidenziato parlando di Sen, che non consentono ad alcuni di lavorare o di essere capaci di mantenersi un posto. Nei contesti operativi nei quali il servizio sociale professionale si trova ad operare quotidianamente è facile trovare un conferma empirica di quanto finora affermato. Infatti nelle parole di alcuni operatori che hanno partecipato al Progetto Equal, emerge ancora la credenza che le persone che accedono al servizio sociale sperino in fondo di vivere con il sussidio e non vogliono utilizzare il servizio sociale, anche quando questo offra delle opportunità, come nel caso di questo progetto, per intraprendere percorsi di assistenza.¹²⁷

“Anche perché magari loro metti caso su un distretto cinque casi del progetto Perla poi quei cinque casi fanno parte di chi una comunità albanese, chi marocchina magari c'era la vicina di casa marocchina di Perla che diceva io invece non fo invece niente nel senso non mi sono attivata in nessun percorso magari c'ha due bambine e si prende il suo minimo vitale al mese ,che mi viene da dire triste ma reale, e secondo me anche questa cosa qui incide tantissimo cioè la cultura delle persone che ruotano intorno al servizio sociale in questa ottica di assistenza diffusa nella mentalità delle persone incide poi nella riuscita di questi percorsi uno dice “Prendo 600 (euro) mi tocca passar tutte le mattine a far tirocinio la mia vicina di casa ne prende 300 e non fa niente e non so mica se ciò (...) tutta questa voglia di continuare” (Assistente sociale Pistoia progetto Perla)

Tali considerazioni emergono nel corso del focus previsto a fine progetto fra tutti gli operatori coinvolti. Alcuni assistenti sociali imputano ad una cultura assistenziale la difficoltà delle persone ad uscire dai percorsi di assistenza. Soprattutto, ribadiscono come, da parte di coloro che accedono ai servizi sociali non ci sia sempre la voglia di mettersi in gioco e di usufruire delle risorse messe a disposizione purché si accetti di attivarsi e impegnarsi. In particolar modo per i cittadini che hanno carriere assistenziali ormai lunghe e che talvolta coinvolgono più generazioni di una stessa famiglia,

¹²⁷ C. Molli, *Alle porte della cittadinanza: il sistema dei servizi alla persona*, op. cit., p. 225.

tale fenomeno di grouping¹²⁸ è certo riscontrabile, ed esso incide sulla volontà e il coraggio delle persone di uscire dalla situazione in cui si trovano e in cui vive la maggior parte degli appartenenti alla loro rete. Decidere di intraprendere percorsi di uscita ha un costo: quello di allontanarsi e talvolta recidere i legami con la propria famiglia e il luogo in cui si è vissuto. Queste conseguenze, abbinate ad una scarsa stima di se stessi, possono far decidere, anche ai giovani con talento, di non far emergere le proprie capacità.

“Conseguenza della scarsa stima di sé: le ripercussioni sulla vita di coloro che dovrebbero vivere con orgoglio la scoperta del proprio talento. Gli adolescenti di origine proletaria non vogliono emergere e frenano se stessi a scuola per paura di perdere i legami con i compagni meno dotati e di perdere i contatti con le proprie origini. La capacità individuale é un'arma a doppio taglio; usarla significa adempiere ad una possibilità della natura individuale, ma a costo di tagliare i legami con il mondo da cui si proviene. Questi stessi legami possono diminuire la percezione di aver fatto tutto ciò che si doveva nei confronti di se stessi.”¹²⁹

L'assistente sociale, di un altro Comune coinvolto nel progetto Perla, analizzando tale esperienza e ammettendo di aver pensato talvolta per alcuni casi ad una scarsa volontà di uscita dei beneficiari dai circuiti assistenziali, riflette su una diversa spiegazione. Ipotizza infatti che il poco tempo a disposizione degli operatori, a causa dell'eccessivo carico di lavoro a cui sono sottoposti, può talvolta portare a non comprendere le motivazioni che inducono a non effettuare i percorsi suggeriti dai professionisti. L'assistente sociale, che si definisce “possibilista” e ottimista, suddivide i beneficiari del progetto in “vispi” e “disorientati”. Esistono cioè persone che hanno risorse in grado di rendere loro capaci di muoversi e di intraprendere, grazie ai suggerimenti dell'operatore, traiettorie di uscita dall'assistenza mentre ce ne sono altre che hanno bisogno, per motivi non imputabili ad una cattiva volontà ma alla presenza di scarse capacità e scarsa autonomia, di un aiuto più consistente e costante per riuscire a muoversi nel reperimento di una attività.

“... più volte questa signora mi ha detto che le è stato utile il rapporto con l'agente di inclusione sociale, il fatto che lei la stimolasse fai la domanda di qua e di là ora c'è questa perché è difficile per le persone che si segue noi star dietro a tutte queste cose questi moduli particolarmente difficile (...) Per cui delle volte non è cattiva volontà quello che noi si scambia a volte si potrebbe pensare che fosse attribuibile a cattiva volontà non è così è che son veramente disorientati nel far ventisettemila iscrizioni alle agenzie interinali tal dei tali a quell'altra, ci sono quelli particolarmente vispi ma alcuni non sono così ma questo non significa che aiutati non riescono a tirar fuori insomma delle risorse non so se son troppo possibilista però (ride)” (FGOpT4)

Dalle parole di un beneficiario del progetto emerge la consapevolezza che la propria situazione in ambito lavorativo è più complicata da risolvere, soprattutto in questo momento di crisi come l'attuale in cui il lavoro è una risorsa scarsa, e ciò tanto più quanto più elevate sono le difficoltà che hanno portato ad intraprendere un percorso di assistenza.

¹²⁸ *Infra Sen.*

¹²⁹ R. Sennett, *Rispetto: la dignità umana in un modo di diseguali*, Il Mulino, Bologna, 2004 (ed. or. *Respect in a World of Inequality*, Norton & Company, New York, 2003, p. 103

“... trovare un lavoro specie per gente magari che come noi ci s’ha i figli (...) Oggi come oggi non ci assume nessuno perché malattie, pediatri, vaccini, influenze ognuno di noi ha dei problemi diversi allora questo tempo è pochissimo perché oggi come oggi è scarso anche il lavoro allora se ci metti scarso il lavoro più figli più problemi” (beneficiario progetto Perla Pistoia)

Inoltre il lavoro attualmente, specie per coloro che svolgono attività di basso profilo e con bassa qualifica professionale, “complica il problema della stima e del rispetto reciproco in seno alla società”¹³⁰. Infatti quei lavori reperiti da coloro che provengono dai servizi assistenziali sono tendenzialmente presso imprese flessibili per cui

“il problema sociale più vasto con cui si deve confrontare la maggior parte di questi nuovi occupati risiede proprio nelle organizzazioni in cui lavorano. Infatti sono organizzazioni le cui modalità di impiego e di lavoro, per la classe media come per gli ex poveri neoassunti, non sono precisamente coesive.”¹³¹

I legami e il tipo di solidarietà che si possono creare all'interno di queste strutture, che Sennett definisce piatte e corte¹³², sono molto deboli. I requisiti richiesti in queste organizzazioni, “il distacco, la sfiducia istituzionale e la passività”, non sono particolarmente adatti per i soggetti che provengono da percorsi assistenziali¹³³. Fra i dipendenti, proprio per come sono strutturate le organizzazioni, è difficile stabilire rapporti di fiducia e di solidarietà. Questo aspetto è ben presente anche nei partecipanti al progetto europeo. Proprio perché consapevoli che la solidarietà è un aspetto importante e che nei luoghi di lavoro in cui hanno fatto tirocinio o in cui sono stati inseriti non ne hanno trovato molto essi rivendicano con forza la solidarietà che, in quasi tutti i comuni in cui si è svolto il progetto, è nata fra loro.

Inoltre è da sottolineare che in alcune aziende è richiesto un tipo di flessibilità a cui le persone provenienti dai servizi sociali spesso non sono in grado di rispondere perché non possiedono un “capitale sociale” in grado di fronteggiare i momenti di difficoltà anche lavorativa. Le persone infatti accedono ai servizi sociali perché spesso non hanno una rete parentale o amicale capace di mettere in atto soluzioni adeguate rispetto al bisogno che si è presentato. Alcuni impieghi, pur rappresentando

¹³⁰ Ivi, p. 188.

¹³¹ *Ibidem*.

¹³² Sennett, parlando dell'attuale mondo del lavoro, afferma che molte organizzazioni non sono più organizzate in modo piramidale ma secondo una struttura organizzativa “piatta” e “corta”. Questa nuova struttura in cui sono presenti “un numero ristretto di dirigenti (che) comanda, prende decisioni, definisce compiti, giudica risultati. (...) Come nelle organizzazioni piramidali, il vertice può prendere decisioni immediate sull'investimento o sulla strategia di mercato da attuare senza consultare la base. Ma a differenza della piramide, l'esecuzione di queste decisioni riesce ad essere immediata e precisa. In una piramide, il contenuto degli ordini tende ad attenuarsi man mano che scende attraverso la catena di comando gradino per gradino”. R. Sennett, *Rispetto: la dignità umana in un modo di diseguali*, cit., p. 183. L'organizzazione flessibile essendo centrata su un centro che prende decisioni, in modo veloce ed autonomo, da far attuare alla massa che si trova ai livelli bassi, che non ha alcun potere di decisione, comporta una forte disegualianza. Infatti esiste, proprio per come è strutturata l'organizzazione, una netta distinzione fra vertice e massa che porta diverse disegualianze fra cui il grande divario dei redditi.

¹³³ Ivi, p. 188-189.

un importante fattore di inclusione e integrazione sociale, possono accentuare alcune disuguaglianze.

“Quando cominciavi a studiare il lavoro, colsi questa peculiare fiducia ai vertici delle imprese, fra i vecchi come fra i nuovi arrivati, mentre la rete delle persone ai piani bassi erano troppo deboli per garantire certezze di soccorso in caso di reali difficoltà. Espressa in questi termini la disuguaglianza risulta evidente.”¹³⁴

Alcune persone che accedono ai servizi, oltre a non avere una rete che possa rappresentare un valido aiuto e supporto nei momenti di difficoltà, non riescono a mettere in atto comportamenti adeguati all'ambito lavorativo. Gli operatori talvolta riscontrano alcune difficoltà, come ad esempio il riuscire, da parte delle persone in carico, ad alzarsi la mattina per entrare in orario, fatto che rende complesso il mantenere un'occupazione. Diviene così essenziale, prima di fare un inserimento lavorativo, un accompagnamento sociale, anche tramite tirocini professionali, così da rendere in grado il soggetto di mantenere un impiego. Si arriva così ad un'occupazione dopo un lungo processo. Per questo, non in tutti i casi di persone che si rivolgono ai servizi assistenziali, è auspicabile trovare subito un lavoro ma è necessario un progetto di inclusione che abbia come obiettivo ultimo il reperimento, e soprattutto, la “creazione” e potenziamento delle capacità che fanno sì che venga mantenuto.

Altro aspetto importante del lavoro, nell'attuale momento storico, è che non rappresenta, a differenza di prima, una garanzia rispetto a percorsi di esclusione e marginalità. Fino agli anni '60 esistevano sicuramente forme di disuguaglianza e discriminazione legate alla posizione occupata all'interno del mercato del lavoro. Il sistema era imperniato su una logica di interdipendenza e indispensabilità dei diversi ruoli e profili professionali e lavorativi. Esistevano lotte e conflitti che non compromettevano ma anzi garantivano una certa integrazione per coloro che erano occupati¹³⁵.

“L'integrazione, ribadisco, non implica né uguaglianza, né la giustizia sociale, né la fine dello sfruttamento. Ma grazie all'istruzione, ad una politica “sociale” della casa, alla definizione di diritti sociali, al diritto del lavoro, alla costruzione e alla generalizzazione di una condizione salariale solida ecc., la maggior parte della classe operaia era di fatto entrata in questo sistema di interdipendenze che descrivevo sulla scorta delle indicazioni teoriche di Durkheim”.¹³⁶

La classe operaia risultava quindi, nonostante le problematiche esistenti, ben inserita nei processi di sviluppo sociale ed economico. Gli esclusi e i marginali erano coloro che erano rimasti fuori da questo processo di modernizzazione. La crisi che si è verificata a partire dagli anni Settanta ha portato ad un “blocco dei processi di integrazione e riemersione della vulnerabilità sociale”¹³⁷. Questo arresto dei processi di integrazione ha comportato da un lato minori diritti, garanzie e sicurezza sociale,

¹³⁴ Ivi., p. 46.

¹³⁵ R. Castel R., *Reddito minimo di inserimento e politiche di integrazione*, in Guidicini P., Pieretti G. (a cura di), *Le residualità come valore : povertà urbane e dignità umana*, Franco Angeli, Milano, 1993, p. 277.

¹³⁶ Ivi, p. 278.

¹³⁷ Ivi, p. 279.

dall'altro ha determinato anche una minor incisività delle politiche di integrazione. I gruppi prima inseriti nella società si sono trovati a sperimentare situazioni di fragilità e instabilità¹³⁸.

“La novità della situazione attuale è costituita dal ripresentarsi di categorie di persone che potrebbero essere definite “*sovranumerarie*”. Persone che non hanno più una posizione garantita nella società, la cui vita sociale è contrassegnata dall'incertezza. (...) Si tratta, ad esempio, dei giovani alla ricerca del primo impiego, dei disoccupati di lunga durata, dei lavoratori interessati dai processi di riconversione industriale, troppo giovani per beneficiare della pensione, troppo anziani per potersi ricollocare efficacemente.”¹³⁹

A partire dalla considerazione che esistono persone in “sovranumero” di cui il mercato del lavoro sembra poter far a meno, negli ultimi decenni sono state formulate politiche attive del lavoro. Molte di esse, secondo Castel, creano “cittadini a metà”, cioè persone che grazie anche al reddito di inserimento, sono sì aiutati a livello economico ma senza una occupazione stabile sono precari e quindi senza un vero e proprio status sociale. Questa situazione è determinata non solo dalle politiche di inserimento ma anche da organizzazioni del lavoro che prevedono non lavori standard ma “inserimenti permanenti”, nel senso che molti giovani passano da uno stage all'altro e da un'occupazione all'altro senza approdare ad una stabilità occupazionale¹⁴⁰. Castel suggerisce quindi di riflettere sull'esistenza di questi “sovranumerari” e di progettare politiche di integrazione che “mirano a rafforzare la coesione sociale *prima* che gli individui o i gruppi siano emarginati”¹⁴¹. Da quanto detto fino a questo momento risulta abbastanza evidente che il lavoro, visto l'attuale mercato e il fatto che ad esso accedono persone in carico ai servizi sociali per intraprendere percorsi di integrazione, risulta un aspetto molto complesso e potenzialmente ambivalente. Sicuramente emerge la necessità di un'attività integrata da parte degli assistenti sociali e degli operatori del centro per l'impiego. Quando si tratta di persone che usufruiscono dei servizi sociali, si assommano infatti sia la difficoltà a reperire un impiego sia quello di riuscire a mantenere l'occupazione. Altro aspetto che va ad accentuare la complessità della questione è che, in Italia, si tende a rivolgersi all'istituzione pubblica in genere quando la propria rete non è in grado di reperire un'occupazione. Si ricorre spesso ai servizi come ultima possibilità, quando le cerchie di appartenenza non sono in grado di risolvere gli eventi che si sono presentati nel proprio percorso biografico. Proprio per questi motivi l'utilizzo e l'accesso ai servizi comportano il rischio di stigmatizzazione. Infatti l'utilizzo di tali strutture risulta tendenzialmente etichettante perché vi ricorrono principalmente coloro che non hanno scarse possibilità, dato che le politiche sociali e quelle attive del lavoro risultano essere deboli e poco efficaci. Risulta così ancora maggiormente evidente l'importanza che i servizi alla persona siano in grado di mettere in atto azioni di reale promozione dei singoli con cui entrano in contatto e che siano attivatori di percorsi di integrazione. Per realizzare questo compito ed obiettivo dei servizi, sia sociali

¹³⁸ Ivi, p. 279.

¹³⁹ Ivi, p. 279.

¹⁴⁰ Ivi, p. 280-281.

¹⁴¹ Ivi, p. 282.

che del lavoro, diviene rilevante un lavoro con le forze sociali del territorio in modo da poter negoziare e concordare percorsi lavorativi che risultano anche percorsi di integrazione.

3.2. Welfare e rispetto: quali possibili soluzioni

L'assistenza sociale, come accennato nel paragrafo precedente, ha avuto fra i suoi aspetti caratterizzanti quello di rispondere ai bisogni delle persone attraverso una istituzione costituita appositamente per un tipo ben preciso di categoria di bisogno e soltanto dopo aver deciso “*di che cosa*” gli indigenti avessero necessità¹⁴². Questo modo di dare risposte, ancora oggi non totalmente superato, ha come idea sottostante una concezione della persona come soggetto non pienamente competente rispetto al proprio disagio. Le istituzioni hanno così inciso in modo ambivalente sull'autonomia delle persone. Non hanno valorizzato il loro punto di vista perché non è stato considerato che coloro che portano un disagio potessero avere completa consapevolezza e competenza della loro situazione problematica.

“... in pratica queste istituzioni, che vorrebbero trattare gli utenti come esseri umani a tutto tondo, commettono il plateale errore di negare che gli utenti stessi siano competenti a entrare nel merito delle loro dipendenza.”¹⁴³

Questo non ascolto del bisogno e delle competenze si è mantenuto nel corso del tempo, nonostante si siano succedute diverse forme di assistenza e si sia arrivati alla creazione di compiuti sistemi di welfare. Ciò ha comportato una mancanza di autonomia in qualche modo indotta dalle strutture assistenziali. Strutture che paradossalmente, soprattutto negli ultimi anni, mostrano insofferenza sempre crescente per la possibile dipendenza dei servizi. Proprio da questo atteggiamento nascono politiche di *welfare to work*, già menzionate nel paragrafo precedente. Mentre la dipendenza dagli altri, familiari e amici, viene normalmente accettata quella dai servizi viene fatto vivere come una colpa individuale. Il che comporta la personalizzazione delle diseguaglianze e la colpevolizzazione del singolo individuo

¹⁴² Cfr R. Sennett, *Rispetto, la dignità umana in un mondo di diseguali*, op. cit., p. 176.

¹⁴³ Ivi, p. 177.

che si trova in stato di bisogno e di dipendenza¹⁴⁴. Soprattutto con il liberismo, si teorizza che una persona può essere considerata adulta se autonoma dallo Stato. I pensatori liberali teorizzano che la “tesi dell'infantilismo” il cui timore sottostante è la tendenza dell'uomo adulto, se ne ha la possibilità, di rifiutare “l'opportunità di comportarsi come tale” a favore di un atteggiamento di dipendenza nei confronti dello stato¹⁴⁵. Si assiste così ad una diversa valutazione dell'aver bisogno. Questo nella vita privata, in quanto ritenuto anche un indice dell'essere in grado di capire le necessità degli altri, viene normalmente accettato e riconosciuto come un aspetto positivo mentre non è ammesso nell'ambito pubblico.

“Immaginate un innamorato che dichiara: “Non preoccuparti, posso bastare a me stesso, non sarò mai un peso per te”. Andrebbe messo alla porta: una creatura senza bisogni non potrebbe mai prendere sul serio i nostri. Nella vita privata, la dipendenza lega le persone. Un bambino che non fosse guidato da adulti sarebbe un individuo profondamente disturbato, incapace di apprendere, del tutto insicuro. Come adulti, se noi evitassimo tutte le persone più malate, vecchie o deboli di noi che necessitano di aiuto, avremmo al massimo un giro di conoscenze, non di amici.”¹⁴⁶

Viene così nuovamente sottolineata la differenza e il diverso giudizio che si applica alla dipendenza adulta se manifestata in ambito privato o pubblico. E' come se nel privato fosse auspicata e richiesta una relazione duale come se fra le persone coinvolte vi fosse uno scambio relazionale mentre la relazione che si instaura all'interno dei servizi sembra invece essere concepita come unidirezionale. C'è una istituzione che eroga una prestazione ad un soggetto che riceve, senza che questo possa contribuire alla creazione della risposta, e che proprio per questo si percepisce come dipendente.

“Questo tipo di compassione, che stigmatizza il bisogno ed esalta l'autosufficienza, dovrebbe essere fonte di rispetto agli occhi degli altri, oltre che alimentare il rispetto di sé.”¹⁴⁷

¹⁴⁴ G. Tanturri, *Presentazione all'edizione italiana*, in R. Sennett, *Rispetto: la dignità umana in un mondo di diseguali*, Il Mulino, Bologna, 2004, p. 12.

¹⁴⁵ R. Sennett, *Rispetto, la dignità umana in un mondo di diseguali*, op. cit., p. 111.

¹⁴⁶ Ivi, p. 107.

¹⁴⁷ *Ibidem*.

La percezione del ricorso ai servizi come una colpa, in quanto la dipendenza è ritenuta dalla società come inadeguata per una persona adulta che dovrebbe da sola saper rispondere ai propri bisogni, comporta per coloro che vi accedono alle strutture dell'assistenza, la perdita di autostima e di riconoscimento¹⁴⁸. Proprio per questo il bisogno di aiuto per poter risolvere i propri bisogni, acquista una connotazione negativa. Così i servizi, che dovrebbero rappresentare il luogo in cui vengono riconosciute e valorizzate le risorse e le capacità personali, risultano essere stigmatizzanti in quanto non riconoscono l'autonomia di coloro che vi si rivolgono. Questo avviene spesso anche in progetti che hanno come proprio obiettivo quello dell'integrazione.

Ne è un esempio il Cabrini, esempio di edilizia pubblica in cui Sennett è vissuto e di cui parla nelle prime pagine del libro, un progetto concepito come “strumento” per combattere la segregazione razziale. Fu offerta la possibilità nel dopoguerra ai bianchi e afroamericani poveri di poter usufruire degli alloggi di edilizia pubblica. Un aspetto importante è che nessuno di coloro che poi vi avrebbero abitato è stato preventivamente consultato ed ascoltato dagli ideatori e dai realizzatori del progetto prima di iniziare i lavori. Il programma edilizio e di politica pubblica fu pensato da professionisti che non reputavano utile e necessario il parere dei futuri abitanti. Questo aspetto fu maggiormente rafforzato nei progetti successivi in cui venivano già disegnati e previste le disposizioni dei mobili all'interno dell'appartamento. Il concepire e realizzare disegni di intervento senza ascoltare il punto di vista dell'interlocutore connota le politiche e i servizi come stigmatizzanti, nel senso che producono e riproducono lo stigma nello spazio e nel tempo.

“Questo stigma può essere misurato sulla planimetria della città. (...) L'architettura stessa del Cabrini imponeva agli abitanti un atteggiamento passivo nei confronti del progetto. Nessuno dei residenti aveva avuto modo di esprimere la sua opinione sulla progettazione del posto dove viveva. Il progetto abitativo in sé appariva una monotona sequenza di caseggiati non molto alti; aiuole e spazi aperti non prevedevano attività di giardinaggio da parte dei residenti. Proprio a fianco del Cabrini, furono costruiti quindici anni più tardi diversi edifici – torre, chiamati Robert Taylor Homes. Questi nuovi condomini erano concepiti e strutturati in modo ancor più rigido e direttivo: gli ascensori erano sorvegliati e nella

¹⁴⁸ Sennett R., op. cit., 112.

pianta stessa degli appartamenti era indicato dove sistemare letti, tavoli, divani.”¹⁴⁹

Le sottovalutazioni dell'attività di cura del luogo dove si vive, sono così spinte al punto di non consentire voce in capitolo nell'arredamento procura “una passività di natura sociale in grado di colpire più a fondo l'amor proprio delle persone”.¹⁵⁰ Inoltre queste ingerenze sul modo di trascorrere il tempo e di vivere lo spazio in cui si abita rappresenta un forte controllo da parte delle istituzioni sulla vita di coloro che accedono all'assistenza e ammettono di aver bisogno di un aiuto pubblico.

“Gli individui erano trasformati in spettatori dei loro stessi bisogni, meri consumatori dei servizi che venivano loro erogati. E' qui che essi provavano quella particolare mancanza di rispetto che consiste nel non essere visti, nel non essere considerati come esseri umani a pieno titolo.”¹⁵¹

Questo atteggiamento, oltre a confermare che non si è competenti e non si hanno risorse proprie per poter uscire dal bisogno, intacca profondamente l'autostima e il rispetto di sé. E' come se si sancisse anche una profonda separazione fra cittadini che usufruiscono dei servizi assistenziali e cittadini che in modo autonomo rispondono alle proprie esigenze. Si instaura una profonda differenza e distanza quanti che possono permettersi di non accedere, nel caso specifico del Cabrini, agli alloggi di edilizia pubblica e quanti invece, per il fatto di sperimentare un momento di difficoltà economica o perché segregati a causa del loro colore della pelle, non hanno altre alternative. Il Cabrini sembra ben rappresentare un esempio non tanto di integrazione ma di “segregazione includente”. In altre parole si assiste, da parte dei professionisti del sociale e dei responsabili politici, alla messa in atto di quel processo che Robert Castel definisce proprio con il termine di “segregazione includente”¹⁵². Questa pratica consiste nell'attribuire uno "status speciale" a una determinata classe di individui che, per vari motivi sembrano perdere quei requisiti necessari per convivere a pieno titolo con gli inclusi. Gli individui che si ritrovano in questa situazione, in seguito ad eventi che hanno cadenzato il loro percorso

¹⁴⁹ Ivi, p. 27.

¹⁵⁰ Ivi, p. 26.

¹⁵¹ Ivi, p. 30.

¹⁵² R. Castel, *Les métamorphoses de la question sociale*, Fayard, Paris, 1995.

biografico e che hanno comportato una perdita dello status di cittadino integrato, acquistano progressivamente coscienza della distanza che li separa dalla grande maggioranza della popolazione. Questa situazione fa maturare un sentimento di inferiorità tale da rappresentare un *handicap* sociale, poiché distintivo del loro nuovo *status* sociale.

Tale esperienza viene definita da Paugam come “l’apprendistato della disqualificazione sociale”. Le persone che sperimentano la “disqualificazione sociale” assumono il connotato di “gruppo”, non perché si creano fra loro contatti particolari ma per l’atteggiamento collettivo che la società attua nei loro confronti¹⁵³. Questo è ben presente, secondo Sennet, nelle persone che hanno vissuto al Cabrini. Infatti esse non si sono costituite come gruppo ben coeso e con una identità ben precisa nei confronti delle istituzioni.

Questo aspetto era emerso anche nella analisi dei comportamenti secondari di Goffman, quando questi aveva rilevato come l’“insubordinazione rituale”, come già evidenziato, negli ospedali psichiatrici non si verificasse¹⁵⁴. Assumere l’identità di assistito sembra rappresentare, all’interno del percorso biografico di una persona, una forte frattura, tanto da assumere la connotazione di evento spiazzante. La persona che si trova a dover accedere a progetti specifici di assistenza o ai servizi sociali, proprio a causa della censura avvenuta nella sua identità, non riesce a riconoscersi come utente dei servizi, e quindi – per effetto di una frantumazione più estesa, cioè sociale – nemmeno si viene a creare un gruppo con coloro che stanno sperimentando la stessa esperienza. Non si crea cioè un’identità condivisa con le altre persone che accedono ai servizi. La propria identità è invece creata negativamente nel senso di un’appartenenza al gruppo di coloro che risolvono in modo autonomo le proprie difficoltà¹⁵⁵. E’ evidente che il ricorso all’assistenza viene percepito dal senso comune come un’esperienza umiliante, che può portare a profonde trasformazioni nell’itinerario morale e personale di un individuo. Il costante ricorso ai servizi assistenziali è, infatti, la più evidente manifestazione di una situazione di necessità e di dipendenza, e quindi in altre parole di inequivocabile inferiorità sociale. Il

¹⁵³ S. Paugam, *La disqualification sociale. Essai sur la nouvelle pauvreté*, Puf, Paris, 1991, p. 62.

¹⁵⁴ *Infra*

¹⁵⁵ A. Meo, *Vite in bilico. Sociologia della reazione a eventi spiazzanti*, Napoli, Liquori, 2000, p. 54 e ss.

semplice fatto di essere individuato come “assistito” non è che il prodotto di un processo di etichettamento che rende manifesto uno stigma visibile dall’intera società. Chiaramente tutto questo si ripercuote sui processi di ridefinizione del sé e della propria identità sociale, sulle modalità di auto-rappresentazione e sulle capacità di intrattenere nuove e vecchie relazioni sociali. Queste sono percepite come la reale possibilità di uscire dai percorsi assistenziali. Grazie alle proprie risorse, e non ai progetti previsti dalle politiche pubbliche, una persona è in grado di riuscire a integrarsi nuovamente. Coloro che le possiedono e che hanno strumenti propri abbastanza evidenti (come la madre di Sennett il cui appartamento si distingueva per la presenza al suo interno di libri) anche se per un periodo accedono ai servizi non ricevono lo stesso stigma degli altri:

“Immagino, inoltre, che la nostra temporanea condizione di povertà non implicasse lo stesso stigma sociale a cui era soggetta, senza dubbio, la maggior parte dei nostri vicini bianchi.”¹⁵⁶

Adattarsi a questo statuto sociale de-valorizzato significa inoltre accettare di sottoporsi ad una serie di formalità umilianti, come dover dare prova della propria condizione di indigenza e vulnerabilità o accettare di convivere, come succedeva al Cabrini, con le persone di colore. Questi contrassegni di “inettitudine sociale” non sono solo ed esclusivamente attribuiti dai professionisti del sociale o dal senso comune, sono anche il frutto di un processo di accettazione o meno da parte dell’individuo che si trova in situazione di bisogno. Coloro che non accettano tale situazione sono coloro che – per rifarci ancora al testo di Sennett - cercano appena possibile di uscire dal Cabrini, andando a vivere in un altro quartiere senza usufruire degli alloggi di edilizia pubblica. Tale reazione si registra anche fra coloro che accedono ai servizi sociali o al terzo settore, in particolar modo se - oltre all’etichetta di beneficiari - hanno anche quella di “straniero”. Come andremo ad analizzare in modo approfondito nell’ultimo paragrafo, la mancanza di rispetto attuata dalle istituzioni porta, come ulteriore conseguenza, una sorta di rispetto a somma zero fra coloro che vi accedono e ne usufruiscono. Questa condizione di “doppio etichettamento” e la consapevolezza di essere considerati dagli autoctoni come

¹⁵⁶ Ivi, p. 26.

coloro che tolgono ingiustamente risorse agli italiani poveri comportano la ferma volontà, da parte di alcuni immigrati, di allontanarsi da qualsiasi tipo di aiuto, sia pubblico che del terzo settore:

“lì c’è un signore che si chiama Giuseppe...e io non conosco persona più brava di lui, veramente...ogni volta se mi vede [...]...niente, parlavamo di figlioli, mi ha chiesto se mi poteva aiutare anche per altre cose...io ho risposto di no *perché mi vergognavo* e ho detto “mio marito lavora”...”che c’entra?” ha detto lei “è nostro desiderio aiutare...accetti o non accetti?”... “io accetto...ma se hanno bisogno altri?” “Questo lo sappiamo noi”...è durato un anno, mi vergognavo, ho portato altre amiche anche per smettere io...lui si offende, perché la roba c’è, quando c’è c’è e quando non c’è non c’è...io gli ho detto di avere altre persone e di aiutare loro...lui ha detto “però fatti sentire, ogni tanto, per sapere come stai...”...e infatti, ogni tanto, perché tempo non ce l’ho, ho da lavorare...una volta ogni tanto vado a salutarlo...perché lui veramente ogni volta se si vedeva o se gli chiedevi per qualcuno [...]...sono stata io a non voler più andare, perché non è giusto...io ce l’ho le possibilità, non mi manca niente, non mi manca perché ho lottato, però non mi manca niente...anche se non sono in casa mia io sono in casa mia...io mi sento a casa mia...e ogni volta che ho mandato altre persone lui è stato sempre disponibile, e non vogliamo approfittare...porto uno solo se ha veramente bisogno...questo è l’aiuto che ho avuto all’inizio”¹⁵⁷

Dall’intervista emerge il senso di vergogna provato da molti che accedono ai servizi sociali e che viene provato nell’accedere a strutture considerati di carattere assistenzialistico. Questa signora, che sottolinea molte volte di non aver bisogno di questo tipo di servizio, pur apprezzando molto la gentilezza del volontario, rifiuta l’aiuto quando ritiene di non essere più “meritevole” e per non privare altri, a suo avviso più bisognosi di lei, di tale opportunità. Sembra affiorare la paura di essere accusata dagli italiani, come già accennato, di avere maggiori facilitazioni rispetto agli autoctoni. La donna tende a mettere in evidenza che non solo non ha usufruito impropriamente dell’aiuto ma porta all’associazione soltanto connazionali secondo lei realmente in difficoltà. Viene spesso fatto riferimento al senso di vergogna che si prova, anche se il bisogno esiste, nell’accedere a determinati servizi, e alla volontà di rendersi, lottando ed impegnandosi, autonomi appena possibile¹⁵⁸. Anche perché spesso il ricorrere per un’esigenza all’assistenza, visti anche i contributi esigui erogati

¹⁵⁷ C. Molli, *Alle porte della cittadinanza: il sistema dei servizi alla persona*, op. cit., p. 231.

¹⁵⁸ *Ibidem*.

dai servizi sociali e il generale carattere residuale del welfare italiano, comporta, oltre al senso di vergogna, il forte rischio di non riuscire ad diventare nuovamente autonomi e a quello di ingerenze in molti ambiti della propria vita da parte delle strutture pubbliche.

Una paura frequentemente riscontrata in particolar modo nelle donne sole con figli è di essere sottoposte, accedendo ai servizi per avere dei contributi, un controllo della propria genitorialità. E' come se l'ammettere il proprio bisogno implichi il dover tollerare i monitoraggi, giudizi e le verifiche sulla propria vita privata proprio a causa della propria presunta inettitudine ad essere indipendente dai servizi pubblici. Sennett racconta l'episodio della guerra del vetro, incidente di stampo razziale avvenuto fra bambini bianchi e bambini neri, e fa così comprendere in modo efficace il rapporto che si instaura fra beneficiari di politiche pubbliche e professionisti del sociale. Un primo elemento che sembra giusto sottolineare è che un luogo come il Cabrini, nato con l'esplicita finalità di cancellare la segregazione razziale, finisce con il favorire un clima di grave rischio di scontri razziali. I bianchi erano infatti ben consapevoli di dover tollerare la presenza dei neri a causa della loro situazione di povertà che implicava la residenza al Cabrini. E questa situazione era stata creata proprio da una risposta delle politiche pubbliche.

“Essere “dipendenti dall'aiuto sociale” è sinonimo di umiliazione. Nel Cabrini era l'elemento razziale a contrassegnare quella dipendenza umiliante: “il bisogno dei nostri vicini bianchi di avere un tetto li costringeva a relazioni razziali che i bianchi privilegiati potevano evitare”¹⁵⁹

Il fatto che quotidianamente fosse confermata l'umiliazione non agevolava un contatto ed un'integrazione ma amplificava le diversità e le distanze fra bianchi e neri. Questo conflitto razziale era anche rappresentato dai bambini attraverso la lotta del vetro. I bambini si nascondevano in due edifici da cui si tiravano pezzi di vetro che trovavano senza molta difficoltà negli spazi in stato di abbandono. Lo scopo era quello di vedere il sangue anche se spesso non succedeva niente di grave perché era facile riuscire a schivare le schegge.

¹⁵⁹ Ibidem, R. Sennett, *Rispetto*., cit., p. 29.

“Ma un giorno una bambina di colore rischiò la vita per una ferita al collo. I suoi compagni la trasportarono in ospedale dirottando un autobus; l'ospedale non avvisò i genitori ma la polizia, la polizia a sua volta chiamò la scuola e non i genitori, la scuola chiamò un plotone di assistenti sociali che si precipitarono nella nostra comunità. I genitori vennero a sapere dell'incidente solo dopo che tutto era sotto controllo, gestito da specialisti.¹⁶⁰”

Questo incidente da un lato rimarca la differenza fra bianchi e neri. Quest'ultimi, abituati a “essere invisibili”, erano arrabbiati con i loro figli perché quell'incidente poteva portare a momenti di tensione con gli adulti bianchi. Mentre questi per la prima volta sperimentavano, provando rabbia verso le autorità, di non avere controllo sulla propria vita, e in particolare si sentivano usurpati del ruolo genitoriale in quanto l'autorità era intervenuta prima e al posto dei genitori. Dall'altro lato l'episodio evidenzia la problematicità creata, dalle politiche intraprese, a specialisti e beneficiari dei servizi. L'accaduto riportato mostra che la richiesta di aiuto comporta un'invasione nella vita della persona con la manifestazione da parte delle istituzioni di una mancanza di rispetto e di un'umiliazione. La tendenza, negli ultimi anni, dei responsabili delle politiche sociali è quello di offrire alle persone risorse che vanno “dagli assegni di disoccupazione all'assistenza medica, dalla scuola alle pensioni” così da evitare l’“ambiguità della disegualianza fra diseguali”¹⁶¹. Esiste cioè la consapevolezza che il rapporto diretto fra professionisti e cittadini, proprio per il tipo di relazione che si instaura, può avere delle conseguenze negative. La soluzione trovata è di dare risposte non mediate da tale rapporto. Ciò non tiene conto del fatto che, come già sottolineato, quanti esprimono bisogni hanno anche la necessità di acquisire autonomia e rispetto di sé così da riuscire a intraprendere percorsi di uscita e di reale integrazione.

Da questa considerazione è nata l'idea di realizzare nel territorio pistoiese una sperimentazione che prevede oltre ad un sostegno economico, la predisposizione di un progetto individualizzato condiviso, così da responsabilizzare, il soggetto in un impegno ben definito, la persona e la valorizzazione delle risorse personali, anche in termini di recupero di dignità, auto-stima e di capacità di “rimettersi in gioco”¹⁶². Per

¹⁶⁰ Ivi, p. 28.

¹⁶¹ Ivi, p. 108 e p. 137.

¹⁶² Nel 2003, dopo che è stato stilato un protocollo di intesa stipulato tra Amministrazione Provinciale

promuovere un reale cambiamento nel singolo beneficiario dell'intervento e per superare l'approccio discrezionale, tipico del sistema di assistenza, così da far instaurare fra cittadini e professionisti rapporti improntati sulla correttezza e sulla reciproca fiducia, si è pensato di negoziare un progetto di intervento e di inserimento individualizzato, basato sulle concrete risorse e sulle aspettative della persona. Molto importante è stato l'utilizzo del contratto sociale. Questo strumento, poco utilizzato dal servizio sociale italiano, ha avuto invece, nella sperimentazione e nel progetto Perla, buoni risultati in termini di acquisizione di una reciproca fiducia fra assistenti sociali e cittadini. Esso ha rappresentato una modalità che permetteva di tenere, da entrambe le parti, sotto controllo il rispetto degli impegni presi e "misurava" anche il raggiungimento dei risultati, gratificando tutti i soggetti coinvolti¹⁶³. Un tale approccio concepisce la relazione di aiuto come un percorso da fare e negoziare insieme, mettendo al centro la persona e le sue risorse e capacità. Il contratto può

di Pistoia, Comuni dell'Area Pistoiese, Comuni dell'Area Valdinievole e ASL n.3 di Pistoia intitolato "Azioni e percorsi di integrazione delle politiche sociali e delle politiche attive del lavoro rivolte alle fasce deboli", che prevedeva la collaborazione fra le diverse amministrazioni per mettere in atto azioni di intervento che superino la logica assistenziale e facciano proprie logiche di promozione sociale. La sperimentazione fasce deboli è il frutto di un lavoro di analisi della situazione locale così da poter attuare un progetto in grado di dare risposte adeguate ai bisogni emersi nel contesto locale e tenendo allo stesso tempo conto dei risultati della sperimentazione nazionale inerente il RMI. In quel periodo, collaborando con la Provincia di Pistoia e facendo parte del Comitato tecnico scientifico della sperimentazione, ho predisposto le linee guida della sperimentazione.

¹⁶³ Inoltre il contratto permette alla persona di mettere in atto il suo "diritto di autodefinirsi (...) in base al quale viene considerata nelle sue intenzioni, che tratta con l'assistente sociale, partecipando alla definizione del percorso o condividendo gli eventuali aspetti vincolanti; la persona deve aver chiaro quale sia la sostanza dell'intervento per coinvolgersi nella modifica della situazione, che non si raggiunge svolgendo un ruolo esecutivo o coatto. Essa ha maturato conoscenze, propositi e volontà e il rispetto che le è dovuto comporta che si dia rilievo alle sue posizioni, anche non condividendole, ai suoi orientamenti per considerarli ed elaborarli piuttosto che tenere come unico punto di riferimento il giudizio dell'operatore. (...) Si può commentare che il rapporto di reciprocità è appunto questo: l'operatore può svolgere il proprio ruolo solo a fronte dell'impegno della persona, ma va aggiunto che l'assistente sociale definisce le responsabilità assunte non generiche né discrezionali rispetto al caso, ed esplicita come e per quali aspetti si muoverà; la relazione perde elementi di opacità, perché viene reso visibile e univoco l'oggetto del lavoro comune. (...) Il contratto esercita una funzione di *contenimento* rispetto a confusioni operative: se le persone hanno bisogno di limiti per creare cambiamenti nella loro vita, anche gli assistenti sociali devono dimensionare l'azione per essere più sistematici, evitando di allargare il campo e di disperdere tempo ed energie su diversi fuochi; il contratto non consente di spaziare, procedendo con passo troppo rapido per la persona, e richiama il soggetto, che vuole spostare il bersaglio senza esplicitarlo e ridiscuterlo nel rapporto" F. Ferrario, *Le dimensioni dell'intervento sociale. Un modello unitario centrato sul compito*, Carocci, Roma, 1996, p. 170-171. Tutti gli aspetti citati in questa definizione ed esplicitazione degli obiettivi del contratto nel servizio sociale ben evidenziano quanto questo strumento possa agevolare all'interno della relazione di aiuto, che si instaura fra assistente sociale e persona, autonomia e rispetto di sé in quanto viene dato ascolto e importanza all'altro con la finalità di negoziare e rendere attuabile il processo di aiuto e di uscita dai percorsi assistenziali.

essere così inteso come una modalità per ribadire l'importanza della persona e del suo bisogno. Se il riconoscimento e il rispetto diventano elementi essenziali del processo di aiuto di quanti usufruiscono del servizio sociale, l'assistenza tende a non essere più vissuta e considerata come caritatevole e stigmatizzante. A causa della crisi del welfare tradizionale si è assistito alla diffusione di un modello imprenditoriale, in cui il prezzo dei servizi assume un ruolo rilevante in un ambito in cui, non di meno, il costo non è il solo indice di qualità. Questa logica comporta il fatto che coloro che devono scegliere determinati servizi, in particolare nell'ambito assistenziale, non sono in grado di poterlo fare. Non tutti gli individui sono infatti capaci di valutare quali siano per loro e per i propri figli le offerte più adeguate. Non possiedono gli strumenti e le relazioni sociali che possano permettere loro di giudicare ciò che viene proposto. La *libertà di welfare* offre la possibilità ai cittadini di scegliere "in modo commisurato non ai bisogni espressi ma alle capacità di conoscenza delle opzioni e di sopportazione della spesa relativa". Si pensa che tutti i cittadini abbiano le capacità, sia personali che familiari, che li rendono in grado di scegliere.

"Il limite maggiore di questa impostazione sta probabilmente nella *gerarchia delle qualità* delle prestazioni acquisibili, in base al potere di acquisto. Passa in secondo piano, invece, il fatto di *rendere possibile ciò che è necessario* per un intervento immediato e continuativo, compatibilmente con le situazioni temporali e territoriali ma tendenzialmente superandone anche i limiti." Siamo in presenza di un welfare e di una libertà che non è "raggiungibile e fruibile tendenzialmente da tutti i cittadini"¹⁶⁴.

Gli utenti del welfare, secondo Sennett,

"non possono essere considerati dei clienti qualsiasi di un mercato qualsiasi: essi hanno bisogno di consigli disinteressati e in un mercato i venditori o chi vende servizi non sono disinteressati."¹⁶⁵

Infatti la persona in questo caso particolare non è guidata dalla razionalità così, come intesa dagli economisti. La decisione è determinata e resa pressante dal fatto di dover decidere, spesso in breve

¹⁶⁴ A. Merler, *Ambiti e soggetti delle politiche sociali nei servizi alla persona e ai contesti familiari*, in A. Fadda, A. Merler, (a cura di), *Politiche sociali e cultura dei servizi*, Milano, Franco Angeli, 2006, p. 14-15.

¹⁶⁵ Sennett R., op. Cit, p. 185.

tempo, e cercare di risolvere la situazione in base al bisogno che si è manifestato. E' il bisogno che rende indispensabile e urgente ricorrere ad un servizio. Lasciare il cittadino solo, in questa ricerca e selezione dei beni e servizi significa non tener conto delle differenze e diseguaglianze esistenti¹⁶⁶.

“I riformatori del welfare sono, a modo loro, sociologi. Essi sono convinti che il lavoro sia una fonte migliore di stima di sé rispetto ad un assegno statale; credono che nell'ambito del possibile sia meglio rimpiazzare istituzioni e professionisti dell'assistenza con le comunità e i volontari. Dietro queste aspirazioni sociali sta la convinzione che il welfare state dovrebbe funzionare il più possibile come un'azienda con fini di lucro. Una riforma di questo genere è sociologia ingenua. Ingenuo perché le privatizzazioni e le comunità non cancelleranno mai le tante combinazioni fra talento, dipendenza e prestazione assistenziale. Inoltre, la visione che questi riformatori hanno delle istituzioni è sbagliata. Muoversi sulla base di questa visione erronea non può che peggiorare le diseguaglianze nel rispetto sociale, emarginando gli utenti del welfare dal resto della società.”¹⁶⁷

Attualmente le comunità hanno un nuovo e importante ruolo nel cercare di rispondere ai nuovi bisogni sociali portati dalle persone che vivono in quel determinato contesto¹⁶⁸. Questa risposta è resa difficile e complicata dal fatto che le comunità, dovendo far fronte da sole senza risorse adeguate, non sono in grado di risolvere tutti i bisogni presenti nel territorio. Ne è un esempio la chiusura dei manicomi, in base alla legge 180 del 1979. I servizi territoriali non sono riusciti, certamente anche a causa delle particolari necessità dei pazienti psichiatrici, a rispondere in maniera adeguata. Questo ha comportato che le famiglie e la comunità siano trovate sole ad affrontare la gestione di coloro che ormai erano fuori dagli istituti. La persona, i suoi familiari, hanno dovuto spesso cercare di fronteggiare da soli la situazione e trovare gli strumenti adatti. E' tuttavia difficile assicurare così una coesione sociale moderna e una cittadinanza sociale condivisa¹⁶⁹. Inoltre, come già accennato, si è assistito ad un decentramento di sistemi di welfare che ha comportato da parte dello Stato un finanziamento agli enti locali senza tenere in grande considerazione i bisogni reali dei cittadini.

166 A. Merler, *Ambiti e soggetti delle politiche sociali nei servizi alla persona e ai contesti familiari*, op. cit., p. 13.

¹⁶⁷ Ivi, p. 155.

¹⁶⁸ Ivi, p. 161.

¹⁶⁹ A. Merler, *Ambiti e soggetti delle politiche sociali nei servizi alla persona e ai contesti familiari*, op. cit., p. 15.

“Snellire una burocrazia assistenziale riduce, come nel mondo delle imprese, la comunicazione interpretativa fra i diversi livelli della struttura piramidale. Il “bisogno” diventa un'astrazione, un numero, un dato valutato istantaneamente dal vertice, piuttosto che una relazione umana negoziabile.”¹⁷⁰

Quindi da un lato, come già sottolineato, le organizzazioni e gli erogatori di servizi percepiscono la difficoltà della relazione di aiuto e tendono a mettere in atto risposte, come erogazione di assegni o voucher, con la finalità di non avere contatti diretti con i portatori di bisogni in quanto non in grado di gestire il rispetto e la vergogna che tale rapporto può implicare. Dall'altro lato si tende a delegare gran parte dell'esecuzione dei servizi al settore informale e alla comunità, senza creare una rete e un'integrazione con i professionisti e le istituzioni per una buona gestione delle relazioni in modo che le occasioni di contatto non siano occasioni perse per creare *empowerment* nella persona. La comunità può svolgere un ruolo rilevante e fondamentale “affinché la ricchezza dei percorsi di solidarietà possa offrire spunti di appartenenza ai significati più vitali dell'organizzazione comunitaria, in un'idea di partecipazione che faccia leva sui doveri (e non solo sui diritti) delle persone, qualunque sia il loro grado di difficoltà e di bisogno”¹⁷¹. La comunità potrà rappresentare un punto di riferimento importante se supportata da un professionista capace di risolvere le situazioni di bisogno e sviluppare reali percorsi di benessere delle persone¹⁷². Sembra opportuno, per quanto fino ad ora detto, andare ad analizzare, nel paragrafo successivo, il ruolo degli assistenti sociali.

3.3. Assistenti sociali e beneficiari dei servizi sociali: quale rispetto?

Nella seconda parte analizzeremo la relazione di aiuto che si instaura fra cittadini ed assistenti sociali. In questo ultimo paragrafo, dedicato al rispetto nella relazione, è sembrato opportuno non indagare direttamente la relazione ma vedere gli effetti del rispetto attraverso l'idea che i cittadini italiani hanno della modalità con cui vengono

¹⁷⁰ R. Sennett, *Rispetto. La dignità umana in un mondo di diseguali*, op. cit. p. 187.

¹⁷¹ M.L. Piga, *Tra sistema e persona, formare alle professioni di aiuto*, in n. A. Fadda, A. Merler, (a cura di), *Politiche sociali e cultura dei servizi*, Milano, Franco Angeli, 2006, p. 179.

¹⁷² *Ibidem*.

aiutati gli stranieri. Un possibile rischio derivante dal fatto che le persone, come già ampiamente evidenziato, si sentano colpite nella loro autostima e nel loro rispetto è quello che si inneschi “un gioco di rispetto a somma zero”: negare ogni rispetto all'altro per riuscire ad affermare il proprio valore. La diseguaglianza porta a mettere in dubbio e in discussione la propria identità e la propria percezione di sé. Così l'unica modalità trovata per alleviare la percezione negativa di se stessi è osteggiare e attaccare l'altro¹⁷³.

Alla fine del progetto Perla sono stati condotti, nei quattro territori in cui si era svolto il progetto, i focus group ai partecipanti. Nei territori di Carrara, Livorno e Pistoia erano presenti al focus dei beneficiari, sia cittadini italiani che stranieri. Alla sollecitazione, da parte del conduttore, se doveva essere tenuto conto della nazionalità nel far accedere al progetto la risposta è stata che “siamo tutti uguali” e quindi tutti avevano lo stesso diritto di poter partecipare. Al focus group di Prato invece erano presenti, quasi tutti i partecipanti avevano nel frattempo trovato un'occupazione, soltanto tre persone, entrate da pochi mesi nel progetto e ancora in tirocinio, tutte di nazionalità italiana. In questo caso la risposta è stata diversa:

“C¹⁷⁴: Eh non lo so la nazionalità(può essere un requisito)? 3: Eh 2: Italiana C: (ride) Dici di privilegiare 3: Lasciamo perdere non sono razzista però su certe cose 1: Neanche io sono razzista però di molte volte sono agevolati di più gli stranieri 3: Eh, appunto 1: Va a chiedere un italiano eh tu ti devi arrangiare da te perché tu sei italiano 3: Con la scusante che noi siamo sul territorio quindi abbiamo tutti quelli che arrivano da fuori non hanno niente però hanno più di noi dopo (ride) quindi 2: Compreso la casa 1: Io mi son sentita dire non mi hanno dato una casa ho dormito una settimana in macchina con mio figlio c'aveva 3 anni (...) hanno dato casa a una famiglia extracomunitaria a me mi dicevano che non ce n'erano io lo sapevo quali erano le case vuote e gliele indicavo quando ho visto che gliel'hanno data a una, di quelle case che gli indicavo io, ad una famiglia extracomunitaria gli ho detto “Perché gliel'avete data mi avevate detto che non ce ne erano” “E' un fatto politico” Caspita a me mi fate dormire con il bambino in macchina una settimana (sottolinea il fattore tempo) (...) E' un fatto politico? Non si pensa più (...) al proprio popolo (...) 1: Quindi io penso son del parere che prima vanno aiutati gli italiani se poi avanza qualcosa aiutiamo anche gli altri, non che hanno la precedenza gli altri.” (FGBenT4)

¹⁷³ R. Sennett, *Rispetto. La dignità umana in un mondo di diseguali*, op. cit. p. 59.

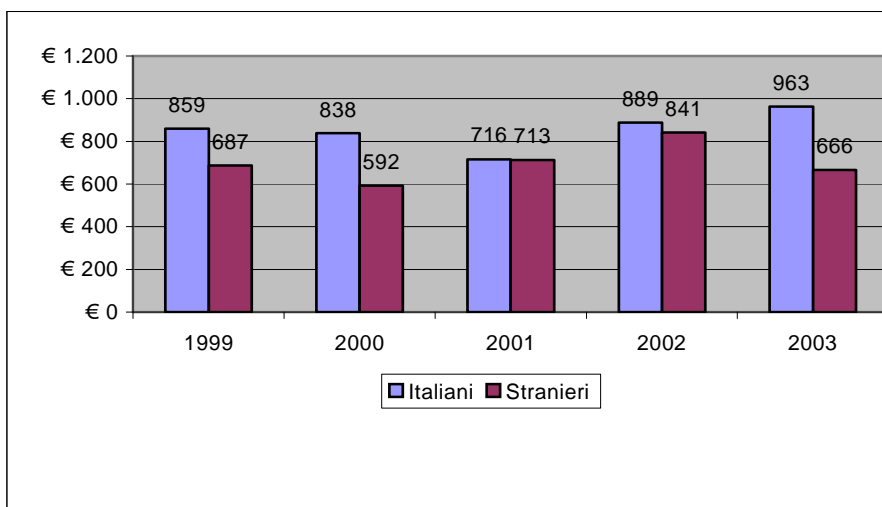
¹⁷⁴ C: conduttore del Focus group, 1,2 e 3: Tre beneficiari del progetto nel Comune T4.

Gli italiani, se non sono in presenza di stranieri, rivendicano, anche con affermazioni forti, un diritto di “precedenza”. Gli immigrati, secondo quanto dichiarato da questi beneficiari, sembrano non dover avere tale prerogativa perché sembrano possedere, anche se presenti in un paese che non è il loro, maggiori risorse degli autoctoni. Quello che stupisce, dalle parole riportate, è che l'ipotesi che esistano maggiori risorse da dedicare agli immigrati, sembra avvalorata anche dagli operatori. Sulla base di quanto viene affermato da alcuni di essi, circa i criteri di assegnazione degli alloggi, esisterebbe una volontà politica che porterebbe ad avvantaggiare e a privilegiare, nell'allocazione delle risorse scarse esistenti, gli stranieri. Quanto affermato dagli italiani, partecipanti al focus, non sembra però avvalorato dai dati dei sistemi informativi dei servizi sociali di Firenze, Prato e Pistoia (dal 1998 al 2003)¹⁷⁵.

Gli stranieri, nei tre Comuni toscani, rappresentano, negli ultimi anni, circa un decimo degli assistiti. Un altro aspetto rilevante che emerge dall'analisi dei dati degli archivi dei servizi sociali è la quantità media degli importi e la durata media dell'erogazione dei contributi economici. Se ci limitiamo a considerare, per i tre Comuni, solo l'assistenza economica, la quota degli stranieri che hanno avuto accesso alle prestazioni cresce fino al 20,3% a Firenze, fino al 17,6% a Prato e fino al 18,5% a Pistoia, ma soprattutto negli anni gli importi medi erogati tendono ad aumentare, anche se rimangono inferiori a quelli corrisposti agli assistiti italiani.

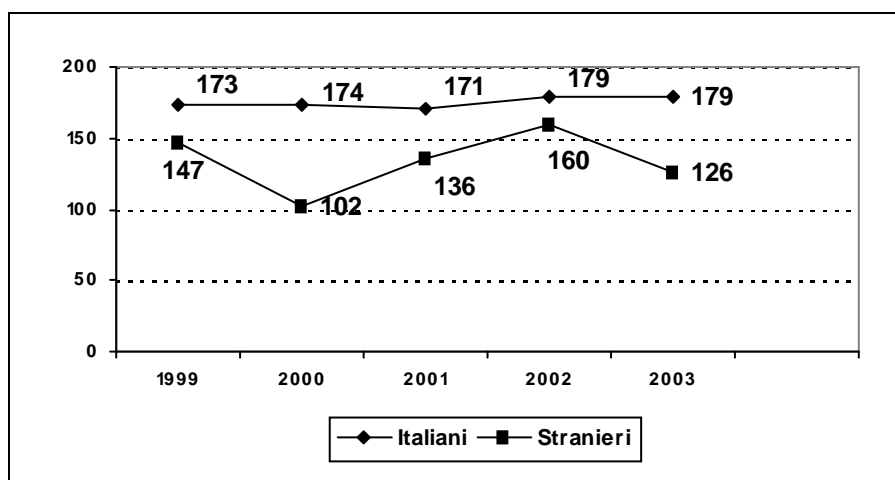
Fig.1 Importi medi per utente corrisposti dal Comune di Pistoia per anno per interventi economici

¹⁷⁵ Le elaborazioni sono tratte da E. Cioni (a cura di), Primo report (draft version) Vulnerabilità sociale e carriere di povertà nell'area metropolitana, Versione per uso interno, aprile 2007.



Fonte: Elaborazione dati OSP su anagrafi comuni e archivi dei servizi sociali

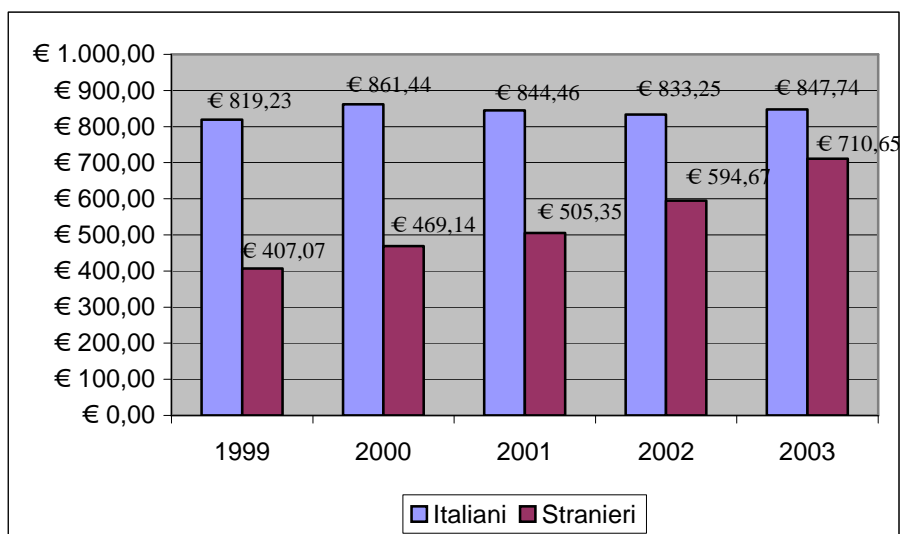
Fig. 2 Numero medio di giorni di assistenza per utente Comune di Pistoia



Fonte: Elaborazioni OSP su anagrafi comuni e archivi dei servizi sociali

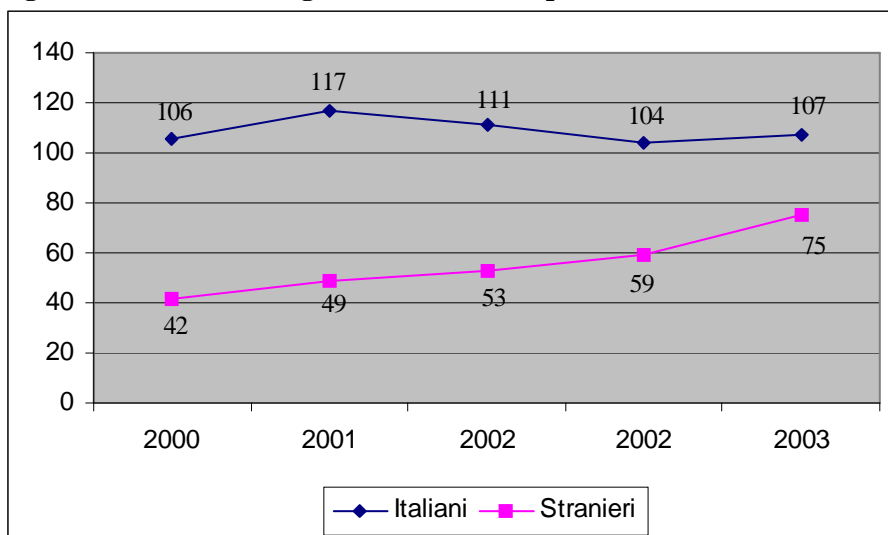
Fig. 3 Importi medi per utente corrisposti dal Comune di Firenze per anno per

interventi economici



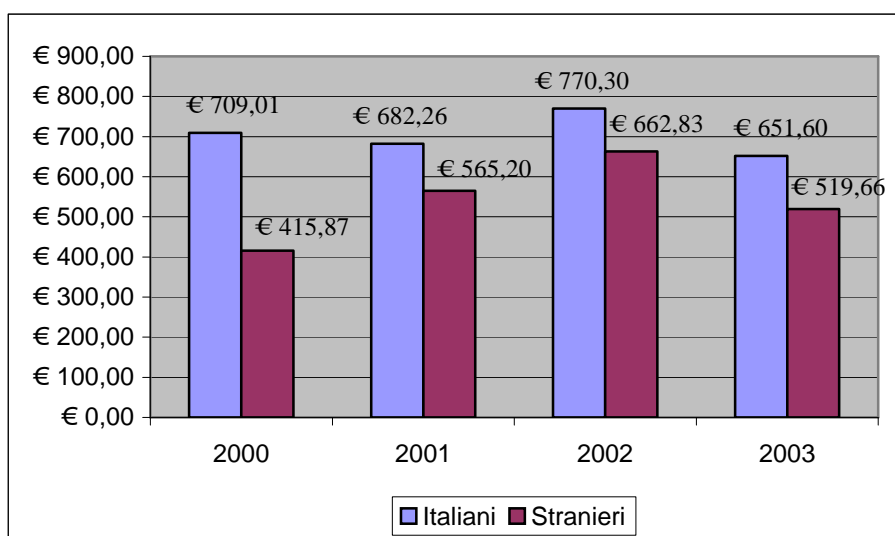
Fonte: Elaborazione dati OSP su anagrafi comuni e archivi dei servizi sociali

Fig. 4 Numero medio di giorni di assistenza per utente Comune di Firenze



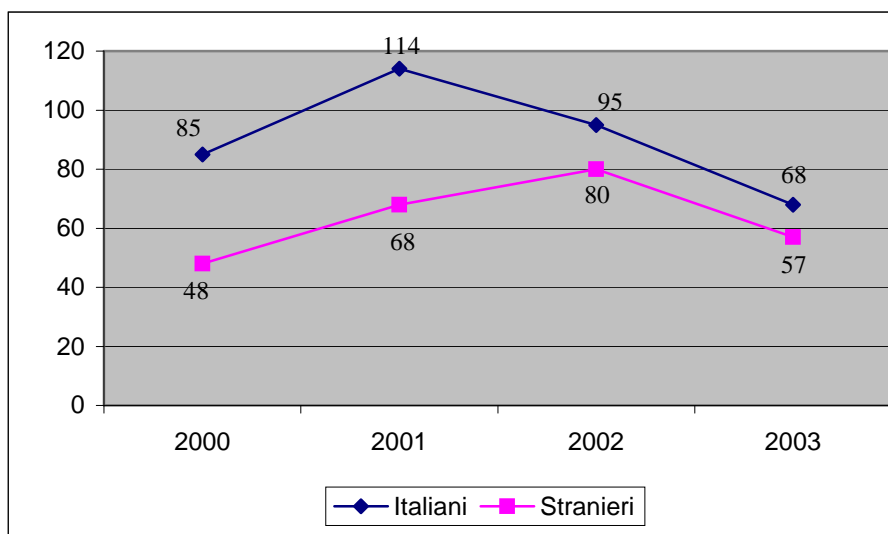
Fonte: Elaborazione dati OSP su anagrafi comuni e archivi dei servizi sociali

Fig. 5 Importi medi per utente corrisposti dal Comune di Prato per anno per interventi economici



Fonte: Elaborazione dati OSP su anagrafi comuni e archivi dei servizi sociali

Fig. 6 Numero medio di giorni di assistenza per utente Comune di Prato



Fonte: Elaborazione dati OSP su anagrafi comuni e archivi dei servizi sociali

Nel 1999 si assiste ad una netta differenza di erogazione di contributi fra utenza italiana e quella straniera. Infatti, come risulta dai grafici sopra riportati, la differenza degli importi annuali risulta essere di circa 412 euro a Firenze, di circa 293 euro a Prato mentre a Pistoia di circa 172. Quest'ultimo Comune sembra avere un andamento diverso rispetto agli altri due nei quali esiste la tendenza, negli anni, ad aumentare gli importi erogati agli stranieri. Infatti nel 2003 la differenza di contributi

erogati fra autoctoni e stranieri si attesta, a Firenze e Prato, sui 130 euro annuali. Anche Pistoia eroga, fino al 2002, contributi di poco inferiori a quelli corrisposti agli italiani (il valore si attesta sui 48 euro annuali) mentre nel 2003 si assiste ad un notevole incremento della differenza circa 297 euro annuali.

Inoltre se si considera che la durata media dei periodi di assistenza, per quanto riguarda gli immigrati, è inferiore in tutti e tre i Comuni (2 mesi e mezzo per gli stranieri contro 3 mesi e mezzo per gli italiani a Firenze nel 2003; quasi 2 mesi per gli stranieri contro un po' più di 2 mesi per gli italiani a Prato nel 2003; poco più di quattro mesi per gli stranieri contro quasi 6 per gli italiani a Pistoia nel 2003), sembra potersi dire che c'è essenzialmente la stessa modalità di erogazione dei contributi per quanto riguarda la durata.

Infatti nei Comuni di Firenze e Prato, per quanto riguarda gli stranieri, in cui la durata media oscilla dai 2 mesi ai tre mesi e mezzo l'importo medio mensile è circa sui 250 euro mentre nel Comune di Pistoia in cui la durata media oscilla intorno ai 4 mesi l'importo è notevolmente inferiore: circa 159 euro mensili. Anche in questo caso sembra riproporsi la stessa modalità, da parte degli operatori dei tre Comuni, di usufruire delle risorse disponibili. Infatti nel Comune di Pistoia c'è una presa in carico per un periodo maggiore rispetto agli altri due Comuni ma vengono erogati contributi per un importo inferiore. Gli immigrati che si rivolgono ai servizi sociali di Firenze e di Prato prendono circa 625 nei mesi in cui sono in carico mentre a Pistoia circa 636 euro. Se confrontiamo i contributi mensili dati agli italiani (circa 273 euro a Prato, 284 a Firenze e 161 a Pistoia) possiamo affermare che se pur di poco (la differenza si attesta in media sui 15 euro) questi ultimi raggiungono contributi economici maggiori rispetto agli stranieri. Il problema più evidente è costituito, non dalla categoria che usufruisce di maggiori risorse, ma dal numero esiguo delle persone che possono ottenerli e dagli importi molto bassi. Possiamo quindi affermare che non viene messa in atto dagli operatori un diverso modo di applicare le politiche sociali ma si assiste ad una certa uguaglianza di trattamento degli utenti e un uguale lettura e messa in atto, da parte degli operatori, delle modalità di welfare¹⁷⁶.

La difficoltà che esiste fra italiani e stranieri pone di riflesso l'attenzione sulla

¹⁷⁶ C. Molli, "Alle porte della cittadinanza", op. cit. p. 216 e ss.

modalità in cui avviene il rispetto con i professionisti. Oltre che dalle azioni previste dalle politiche la relazione è resa complessa anche dalla posizione asimmetrica in cui si trova l'assistente sociale. Questa non è determinata solo dalla sua collocazione nell'ente ma anche dal suo status sociale. La diversa posizione sociale comporta una diseguaglianza che può portare ad una compassione che deve essere gestita perché non ferisca. La modalità suggerita da Sennett è quella di riconoscere che non possiamo comprendere tutto dell'altro ma quello che non capiamo lo accettiamo ugualmente:

“L'autonomia (...) non è semplicemente un agire; essa richiede anche una relazione nella quale una parte accetta di non essere in grado di comprendere qualcosa dell'altro. L'accettare che non si possa comprendere qualcosa dell'altro garantisce l'eguaglianza nella relazione. L'autonomia presuppone connessione ed estraneità, vicinanza e impersonalità. E' proprio questo elemento dell'autonomia che viene escluso nella storia della burocrazia del welfare.¹⁷⁷”

¹⁷⁷ R. Sennet, *Rispetto*, op. cit., p. 157.

CAPITOLO IV

SERVIZIO SOCIALE: EVOLUZIONE DI UNA PROFESSIONE

4.1 Cos'è una professione?

In questo capitolo cercherò di affrontare il tema del servizio sociale come professione. Per fare questo partirò dalla discussione avvenuta nei paesi in cui il servizio sociale è presente da più tempo per poi concentrare l'attenzione sull'Italia. Cercheremo brevemente di ripercorrere il dibattito avvenuto fino alla fine del XX secolo. Viste le recenti importanti novità, sia a livello normativo che formativo abbiamo ritenuto opportuno dedicare questa sessione del presente lavoro interamente al confronto attualmente in corso e sulla formazione in tale ambito.

Il termine professione è uno dei vocaboli più utilizzato, talvolta anche in modo retorico e impreciso, in ambito economico e sociale. Fin dall'inizio la sociologia ha elaborato il concetto di professione, vista l'importanza che il lavoro ha sia a livello sociale che a livello simbolico¹⁷⁸.

“Il concetto di professione è quanto la sociologia propone per descrivere e se possibile spiegare l'esistenza di fratture interne al mondo del lavoro in termini di prestigio, potere e redditività: in questo senso, ancora molto approssimativo, le professioni sono quelle occupazioni che hanno conseguito una posizione di rilievo sociale e culturale nel sistema della divisione sociale del lavoro.”¹⁷⁹

Riguardo al concetto di professione siamo in presenza di un ambivalenza

¹⁷⁸ M. Santoro, *Professione*, in *Rassegna italiana di sociologia*, 1, 1998, p. 115.

¹⁷⁹ *Ibidem*.

abbastanza forte. Infatti da un lato la nozione è caratterizzato dall'essere statica e quindi si rivela inadeguata la pretesa di definire con tale termine una “realtà sociale dinamica, storicamente mutevole e sottoposta incessantemente alle strategie di definizione simbolica degli stessi agenti sociali”¹⁸⁰. Dall'altro utilizzare termine professione “risulta utile”, perché offre una lista operativa di ambiti semantici con cui costruire modelli analitici da cui ricavare interrogativi per la ricerca empirica¹⁸¹. Inoltre da quando, con l'avvento del capitalismo, si è assistito alla nascita di nuove occupazioni ed anche all'evoluzione delle attività lavorative la professione ha mantenuto un “carattere elitario ed esclusivo”. Questo ha comportato la necessità di cercare di individuare quali occupazioni possono avere ed acquisire lo status di professioni¹⁸². A fini definitivi altro aspetto rilevante, oltre al prestigio sociale, è che una professione a differenza di una occupazione, è regolata dallo Stato con meccanismi specifici.

In Italia ciò è particolarmente evidente: gli articoli 2229 e seguenti del codice civile (raccolti sotto il titolo *Delle professioni intellettuali*) nonché una serie di leggi specificatamente dedicate a una o più professioni ne determinano le condizioni di esercizio, a cominciare dall'obbligo di iscrizione in albi o elenchi tenuti da ordini e collegi professionali.”¹⁸³

Per individuare ed analizzare più approfonditamente gli elementi che costituiscono il concetto di professione, utilizzeremo prevalentemente due saggi di Tousijn¹⁸⁴, uno degli studiosi che ha dedicato maggior attenzione a questo argomento, e un articolo di Santoro¹⁸⁵ nel tentativo di delineare le principali teorie e posizioni esistenti in sociologia, e avendo presente sempre che questo breve excursus teorico, mira a evidenziare elementi utili per analizzare lo specifico professionale dell'assistente sociale.

All'inizio il pensiero sociologico non ha dato molta attenzione al concetto di professione. L'interesse dei padri fondatori della disciplina era più concentrato sulla

¹⁸⁰ Ivi, p. 120.

¹⁸¹ *Ibidem*.

¹⁸² W. Tousijn, *Professioni*, in *Enciclopedia delle scienze sociali*, Istituto dell'enciclopedia italiana, Roma, vol. VII, pp.48-57, 1997, p. 48.

¹⁸³ *Ibidem*.

¹⁸⁴ W. Tousijn (a cura di), *Sociologia delle professioni*, Il Mulino, Bologna, 1979; Id., *Professioni*, op. cit.

¹⁸⁵ M. Santoro, *Professione*, op. cit.

divisione del lavoro all'interno delle grandi organizzazioni, sia pubbliche che private, in cui prevaleva il principio burocratico-amministrativo¹⁸⁶. Manca insomma uno studio accurato sulle professioni dell'epoca. Sembra opportuno citare Weber “che nella “professione” (*Beruf*) coglieva non una categoria sociale quanto piuttosto un atteggiamento, una qualità o meglio una dimensione normativa, culturalmente condizionata, dell'attività mondana”¹⁸⁷. Con gli anni Trenta si sviluppa la teoria funzionalista delle professioni, che diviene il punto di riferimento per tutte le successive correnti di pensiero. Gli autori principali ritengono che le professioni siano occupazioni orientate al servizio, applicano un corpo sistematico di conoscenze ai problemi considerati importanti dalla società, al fine di garantirne l'equilibrato funzionamento. Il rapporto cliente-professionista, dato l'elevato grado di competenza scientifica richieste per esercitare la funzione, è basato su una asimmetria forte ma particolarmente rischiosa visto che i professionisti si occupano prevalentemente di giustizia e salute¹⁸⁸. Il cliente, che richiede una prestazione del professionista, non è né in grado di valutare la qualità del servizio richiesto né di fissare obiettivi puntuali e concreti rispetto all'attività domandata. Il problema è risolto da un duplice meccanismo: da un lato tramite il processo di socializzazione cui sono sottoposti i futuri professionisti. Si garantisce così l'orientamento al servizio tipico dell'etica professionale, dall'altro, attraverso l'elaborazione di codici etici, con i quali la comunità professionale esercita un forte controllo. In cambio di questo monitoraggio esperto la società garantisce privilegi e alti redditi¹⁸⁹. Inoltre viene garantita alle professioni, non essendo ammesse interferenze da parte dei "laici", piena autonomia¹⁹⁰.

Una caratteristica essenziale dell'analisi funzionalista è il conferire al fenomeno una certa dinamicità. L'evoluzione della conoscenza scientifica, nella società

¹⁸⁶ W. Tussij, *Professioni*, op. cit., p. 49.

¹⁸⁷ M. Santoro, *Professione*, op. cit., p. 117.

¹⁸⁸ Cfr B. Barber, *Some problems in the sociology of profession in Daedalus*, XCII, pp. 669-688, 1963.

¹⁸⁹ Cfr D. Rueschemeyer, *Doctor and lawyers: a comment of the theory of the professions*, in *Canadian review of sociology and antropology*, I, pp. 17-30, 1964.

¹⁹⁰ L'analisi funzionalista delle professioni può essere considerata un caso speciale della teoria funzionalista della stratificazione sociale. Infatti “il meccanismo di controllo e di ricompense sociali può essere considerato come uno dei meccanismi della stratificazione sociale concepita come strumento attraverso il quale le società si assicurano che le posizioni sociali più importanti siano responsabilmente occupate dalle persone più qualificate”. W. Tussij, *Professioni*, op. cit. p. 50.

moderna, comporta l'aumento delle occupazioni “non” e “quasi” professionali che chiedono riconoscimento pubblico¹⁹¹. Benchè i funzionalisti, Parsons in particolare ritengano, lo sviluppo delle professioni come un fondamentale mutamento del sistema occupazionale della società moderna,¹⁹² in questo approccio, questo tipo di attività lavorativa si differenzia dalle altre modalità soltanto in base ad alcuni attributi¹⁹³. Si afferma insomma un “approccio per attributi” che, in mancanza di un accordo su quanti e quali debbono essere i requisiti lavorativi propri, produce una serie di proprietà di cui non si è verificata e non si considera la coerenza interna¹⁹⁴. Si definiscono i criteri “essenziali” così da creare scale di “professionalismo”¹⁹⁵ con cui misurare quanto un'occupazione si distanzi da un modello ideale¹⁹⁶. Si ha così la distinzione in “vere” professioni, semi-professioni¹⁹⁷, professioni incomplete, e si tenta anche di quantificare il grado di professionalizzazione¹⁹⁸. Questa concezione amplia il discorso sul professionalismo ipotizzando una evoluzione delle occupazioni verso un graduale compimento degli attributi ideali del professionalismo.

Nel corso degli anni Settanta si sviluppa una forte critica, della definizione funzionalista. Si contesta la scelta tautologica di identificare le caratteristiche proprie della professione con quelle concretamente manifestate dai professionisti. Le qualità speciali sembrano pertanto evocate in funzione di legittimazione dei privilegi occupazionali. Esse sembrano espressione dell'ideologia dei membri delle corporazioni e non dell'ideale pratica professionale¹⁹⁹. La retorica professionale pare ricalcare ed esprimere la concezione borghese del lavoro: “comune è il riferimento a

¹⁹¹ Cfr B. Barber, *Some problems in the sociology of profession*, op. cit.

¹⁹² Cfr T. Parsons, *Professions*, in *International encyclopedia of the social sciences* (a cura di), XII, New York, pp. 536-547, 1968.

¹⁹³ Cfr E. Greenwood, “Attributes of a profession”, in *Social work*, XIV, 2, pp.44-55, 1957.

¹⁹⁴ W. Tousijn, *Professioni*, op. cit., p. 50.

¹⁹⁵ Per Wilensky il processo di professionalizzazione si sviluppa in cinque fasi: “comparsa di una certa attività lavorativa come occupazione a tempo pieno, istituzione di scuole di formazione specialistica, nascita di associazioni professionali (in genere prima su basi locali, poi a livello nazionale), ottenimento dell'appoggio dello Stato a protezione dell'attività professionale (per lo più una qualche forma di monopolio dell'attività o di protezione del titolo occupazionale), elaborazione di un codice etico formale.” H. Wilensky, *La professionalizzazione di tutti?*, in W. Tousijn, *Sociologia delle professioni*, op. cit., p. 115.

¹⁹⁶ Cfr B. Barber, *Some problems in the sociology of profession*, op. cit.

¹⁹⁷ Cfr A. Etzioni (a cura di), *The semi-professions and their organisation. Teachers, nurses, social workers*, The Free Press, New York, 1969.

¹⁹⁸ Cfr R. H. Hall, *Professionalization and bureaucratization*, in *American sociological review*, XXXIII, pp. 92-114, 1968.

¹⁹⁹ W. Tousijn, *Professioni*, op. cit. p. 51.

valori come l'individualismo, l'etica del lavoro, l'eguaglianza delle opportunità, la libera iniziativa, l'armonia degli interessi"²⁰⁰. Grazie a questa affinità i due sistemi di legittimazione finirebbero col sostenersi a vicenda. Johnson contesta la validità e l'universalità di alcune assunzioni proprie dell'analisi funzionalista. Egli mette in discussione che le conoscenze utilizzate dalle professioni abbiano un uguale valore per tutti i gruppi sociali, e che la società possieda i meccanismi per assicurare il permanere dello spirito comunitario delle professioni.

Il grande limite della teoria funzionalista, e della teorizzazione di Parson in particolare, risiederebbe nella sottovalutazione delle relazioni di potere fra i professionisti, la comunità professionale e i clienti²⁰¹.

Già negli anni Cinquanta e Sessanta l'approccio, riconducibile alla scuola sociologica dell'interazionismo simbolico, criticava, la rappresentazione data dalle professioni di se stesse, e cerca di definire la realtà attraverso studi dei processi microsociologici²⁰². In questa prospettiva, il concetto di professione è un *folk concept*: “un concetto di uso comune nel mondo della vita quotidiana attraverso cui gli uomini organizzano la loro percezione del mondo sociale e classificano gli altri uomini²⁰³. Significativa la ricerca svolta nell'ambito ospedaliero in cui, grazie alla collaborazione di diverse professionalità e alla compresenza di professionisti e non, si evidenziano meccanismi di negoziazione e di conflitto complessi e difficili²⁰⁴. Un contributo importante anche se l'approccio simbolico-interazionista presenta il limite è rimproverato di astrarre i processi di professionalizzazione dal contesto sociale e dal periodo storico in cui avvengono²⁰⁵.

I “neoweberiani”, definiti così perché fanno riferimento al concetto di chiusura utilizzato da Weber²⁰⁶ analizzano e definiscono, nel corso degli anni settanta, il concetto di professione in maniera completamente diversa da come avvenuto fino a

²⁰⁰ *Ibidem*.

²⁰¹ Cfr T. Johnson, *Professions and power*, London, 1972.

²⁰² W. Tousijn, *Professioni*, op. cit. p. 52.

²⁰³ M. Santoro, *Professione*, op. cit., p. 116.

²⁰⁴ Cfr A. Strauss e al., *The hospital and its negotiated order*, in E. Freidson (a cura di), *The hospital in modern society*, New York, 1963.

²⁰⁵ W. Tousijn, *Professioni*, op. cit. p. 52.

²⁰⁶ Con il concetto di chiusura Weber definisce “in *Economia e società* il processo mediante il quale i concorrenti per determinate opportunità economiche, per esempio i produttori di certi beni o servizi, formano una “comunità di interessi” nei confronti dell'esterno e riescono a regolare a loro favore le condizioni di mercato restringendo l'accesso dal lato dell'offerta.” *Ibidem*.

quel momento. Crolla l'immagine positiva di solito associata alla sociologia funzionalista. Il nuovo approccio sottolinea tre elementi: il carattere storicamente contingente del fenomeno, l'importanza delle strategie che i corpi professionali possono attuare in quanto gruppi sociali organizzati, la tematica del potere²⁰⁷. Terence Johnson ritiene che le relazioni di interdipendenza e la distanza sociale presenti all'interno della società sono causate sia dallo sviluppo della divisione del lavoro che dall'emergere, nell'ambito occupazionale, di competenze sempre più specializzate. Quindi la relazione produttore-consumatore si contraddistingue per un grado variabile di incertezza. Questa viene ridotta mediante vari meccanismi sociali fra i quali, appunto, il professionalismo, che è quindi una forma di controllo occupazionale con cui il produttore ha il potere di definire sia i bisogni del consumatore che il modo di provvedervi. Le relazioni di autorità determineranno se l'incertezza sarà a favore del primo o del secondo²⁰⁸. In questa prospettiva di analisi Magali Larson Sarfatti conduce un interessante studio sulla realtà inglese ed americana. Il professionalismo viene concepito come un "progetto professionale" costituito da due processi: uno di creazione e controllo del mercato dei servizi e l'altro di un aumento dello status sociale di un'occupazione. Aspetto rilevante è che, attraverso lo stesso materiale empirico, le biografie occupazionali, si possono indagare entrambi i processi. Grazie ad essi le attività professionali moderne si sono organizzate sulla logica di mercato, al fine di scambiare prestazioni con pagamenti da parte di chi ne usufruisce. La strategia di creazione e disciplina del mercato è un compito complesso. La costituzione e il consolidamento di una base cognitiva è l'elemento decisivo che consente di creare forme di monopolio legalmente protette. Anche l'etica professionale, subordinando gli interessi individuali a quelli collettivi e legittimando privilegi, costituisce un aspetto importante per la monopolizzazione²⁰⁹. Freidson, pur non concentrandosi sulle conseguenze della logica di mercato sul processo lavorativo diversamente da Weber, conduce numerosi studi²¹⁰. Le professioni hanno una certa autonomia in funzione di una collocazione predominante

²⁰⁷ *Ibidem.*

²⁰⁸ Cfr T. Johnson, *Profession and power*, op. cit.

²⁰⁹ Cfr M. Larson Sarfatti, *The rise of professionalis*, Cal., Berkeley, 1977.

²¹⁰ Cfr E. Freidson, *Profession of medicine*, New York, 1970; Id. *Professional dominance*, Chicago, 1970; Id., *Professional powers*, Chicago, 1986; Id., *Medical work in American. Essays on health care*, Conn., New Haven, 1989.

nella divisione del lavoro. Per questo motivo le professioni, al contrario delle organizzazioni complesse, non sono sottoposte ad alcun tipo di controllo burocratico-amministrativo. Questa autonomia, organizzata e legittimata anche sul piano giuridico, è inerente all'ambito dell'organizzazione produttiva e dei giudizi tecnici. Essa può anche generare la subordinazione delle occupazioni ausiliare che si formano nella stessa area di divisione del lavoro²¹¹.

Alcuni autori sostengono che l'avvento della "società postindustriale" sulla base dell'aumento del numero delle professioni e delle occupazioni che aspirano a tale status. Si tratta di un'ottica di analisi che va incontro a una serie di difficoltà. Infatti, la crescita numerica delle professioni non equivale di per sé ad una universalizzazione del modello ideale collegato. In Italia, per esempio, nonché il numero di professionisti sia aumentato, esso rappresenta soltanto il 5% dell'intera popolazione occupata. Inoltre si tratta di operatori fra loro molto diverse. Questi elementi influenzano negativamente la rappresentatività sia degli organismi delle singole corporazioni sia di quelli che di coordinamento delle diverse professionalità²¹². Non tutti gli ambiti di impiego otterranno il riconoscimento statale e lo status di professione. Soprattutto, non tutte lo richiederanno, in quanto il loro luogo di azione sociale non è lo Stato o il sistema politico ma il mercato del lavoro²¹³.

Nella tradizione di analisi del fenomeno professionale è presente anche una prospettiva pessimistica. Essa, rifacendosi alla teoria marxista delle classi sociali, impiega il concetto di proletarizzazione, si articola al suo interno una versione "forte" ed una "debole"²¹⁴. La prima sostiene che il lavoro dei professionisti, gradualmente diventati lavoratori dipendenti è stato soggetto ad un processo di progressiva burocratizzazione e dequalificazione, finendo sempre più per assomigliare al lavoro classe operaia²¹⁵. La versione "debole" afferma invece che l'attività professionale è assoggettato alla logica di burocrazia e dequalificazione

²¹¹ W. Tousijn, *Professioni*, op. cit., p. 53.

²¹² *Ibidem*.

²¹³ Cfr A. Luciano (a cura di), *Arti maggiori. Comunità professionali nel terziario avanzato*, Nis, Roma, 1989

²¹⁴ W. Tousijn, *Professioni*, op. cit., p. 54.

²¹⁵ Cfr M. Oppenheimer, *The proletarianization of the professional*, in P. Halmos (a cura di), *Professionalization and social change*, Keele, 1973; J.B. McKinlay, J. Arches, *Toward the proletarianization of physicians*, in "International journal of health services", XV, pp. 161-195, 1985.

capitalista soltanto per quanto riguarda le finalità generali. La loro autonomia tecnica rimane invece di loro esclusiva competenza²¹⁶. Entrambe le versioni della proletarizzazione non tengono d'altronde conto del potere recentemente detenuto dai professionisti, in quanto soggetti sociali organizzati e istituzionalizzati. Altra ipotesi pessimistica è quella della “deprofessionalizzazione” si basa sulla diffusione e di una crescente importanza di vari fenomeni. La conoscenza, sempre più accessibile, grazie ai computer e ai mezzi di comunicazione di massa, non costituisce più un monopolio. Inoltre i clienti, grazie al livello sempre più elevato di istruzione, hanno ora meno timore dell'autorità professionale. Infine esistono controlli sulla qualità delle prestazioni e vengono anche fissati standard professionali²¹⁷.

Gli anni Novanta presentano elementi di novità che da un lato arricchiscono il quadro concettuale, dall'altro minano alcune certezze derivanti dalle analisi neoweberiane. Vengono sollevati dubbi nell'utilità della categoria weberiana di “chiusura sociale”. Questo concetto è riferibile anche ad altri fenomeni estranei al professionalismo. Inoltre non tutte le professioni perseguono e conseguono obiettivi di monopolizzazione. Soprattutto non tutte le strategie adottate dai corpi professionali sono di arroccamento e di difesa dei propri confini. Negli ultimi anni è anche rinato, da parte degli storici, un interesse per lo studio dei fatti professionali. Questo approfondimento mette in discussione alcune idee, sociologicamente condivise da molti sociologi, circa il fatto che gli ambiti di lavoro professionalizzato sono sottoposti a veloci e profondi processi di cambiamento nelle società moderne. Si considera anche l'interconnessione tra nascita delle professioni e avvento del capitalismo.

In generale la polarizzazione del dibattito non ha portato a nuove riflessioni²¹⁸. In questi anni grazie alla comparsa di studi più sistematici e approfonditi su casi nazionali, in particolare sulla realtà tedesca e italiana, è stata messa in dubbio l'estensibilità delle analisi angloamericane ai paesi europei. I recenti contributi suggeriscono di abbandonare definizioni troppo rigide e generali del concetto di

²¹⁶ Cfr C. Derber (a cura di) *Professionals as worker: mental labor in advanced capitalism*, Mass., Boston, 1982.

²¹⁷ M.R. Haug, *A re-examination of the hypothesis of physician deprofessionalization*, in “The Milbank quarterly”, LXVI, suppl.2, pp. 48-56, 1988.

²¹⁸ W. Tousijn, *Professioni*, op. cit. p. 55.

professionalizzazione. Tousijn sintetizza in quattro punti le indicazioni per la costruzione di una nuova e più adeguata nozione. Si dovrebbe evitare sia un approccio basato esclusivamente sulle strategie degli attori sia la concezione dell'appiattimento del ruolo autonomo delle professioni all'interno dei processi più ampi e generali. Si dovrebbero inoltre evidenziare i mutamenti nella concreta pratica professionale evitando così di porre l'attenzione sulle dinamiche di controllo del mercato e di istituzionalizzazione delle professioni²¹⁹. Il processo di professionalizzazione si svilupperebbe su tre aree: luogo di lavoro, sistema giuridico e opinione pubblica²²⁰. Il valore attribuito si trasforma da contesto a contesto, e anche in realizzazione del periodo storico preso in considerazione. Terzo punto, occorrerebbe evitare nello studio dell'evoluzione storica, il ricorso al concetto di "assunzione dell'indipendenza" in quanto ogni professione lotta costantemente contro le altre più o meno limitrofe per affermare la propria competenza. Dovrebbe infine essere evitato il concetto di "unidirezionalità". Il processo di professionalizzazione non si conclude con il riconoscimento statale e dello status di professione. Al contrario si tratta di un continuo processo di conflitto e di negoziazione che ogni occupazione, nelle sue istanze organizzate, sostiene sia con le altre, con lo Stato e con i clienti. Il complesso processo di professionalizzazione può fermarsi, regredire o avanzare²²¹.

4.2 Il lavoro sociale come professione

Dopo aver storicizzato il concetto di professione analizzeremo, in questo paragrafo, le principali posizioni di alcuni autori stranieri che si sono occupati, in specifico, del problema del lavoro sociale come professione. I primi sociologi che hanno analizzato e studiato il servizio sociale come professione sono di origine americana in quanto in quella realtà già nel 1898 erano presenti scuole di formazione per assistenti sociali.

²¹⁹ W. Tousijn, *Professioni*, op. cit. p. 56.

²²⁰ Cfr A. Abbot, *The system of profession. An essay on the division of expert labor*, Chicago, 1988.

²²¹ W. Tousijn, *Professioni*, op. cit. p. 56.

Istituti che nel 1904 diventano in parte universitari. Nel 1874 operava già un'associazione di categoria. Il riconoscimento giuridico arriva nel 1940, dopo lo sviluppo della professione in relazione alla crisi economica del 1929²²². Non stupisce quindi che si sviluppi ben presto una riflessione sulla necessità o meno di riconoscere il lavoro sociale, e nel 1915 Flexner intitolava un suo scritto di sociologia delle professioni “Is social Work a profession?”. L'autore propone alcuni indicatori per misurare se l'attività dell'assistente sociale può essere reputata una professione: “una impegnativa formazione intellettuale che consenta l'acquisizione di una tecnica specifica e l'affermazione del conseguente principio di specializzazione professionale; l'offerta di un servizio alla comunità; il controllo dei colleghi sul proprio comportamento professionale; l'esistenza di una associazione che controlli i requisiti necessari per l'accesso alla professione.²²³” Un aspetto interessante è che vengono scelti parametri già utilizzati per valutare funzioni professionali ormai consolidate. Inoltre, il lavoro sociale, rispetto alle vere professioni, risulta carente di uno specifico sistema di conoscenze scientifiche, problema questo, come vedremo in Italia tuttora presente e dibattuto.

Negli anni Cinquanta, quando il servizio sociale ha ormai perso la sua connotazione caritativa e volontaristica a favore di una formazione più elevata esso viene per la prima volta annoverato, da Carr Saunders, fra le professioni su cui condurre ricerca empirica²²⁴. Questo autore, per primo, distingue, nella società moderna, quattro tipi di professioni: professioni tradizionali, nuove professioni, semi-professionisti, quasi professioni. Propone di considerare il lavoro sociale una semi-professione. Un elemento caratterizzante delle semi e delle quasi professioni, rispetto alla maggior parte di quelle tradizionali, è che le prime sembrano quasi sempre inserite in enti e organizzazioni, e in maniera non autonoma. Soprattutto per quanto riguarda gli assistenti sociali, questo comporta una “doppia responsabilità”, sia nei confronti delle istituzioni in cui agiscono che in quelli dei cittadini su cui lavorano e che prendono in carico. La professione risulta essere vincolata dalla dimensione organizzativa che influisce sulle prestazioni offerte dai suoi membri. Esisterebbe ora un processo di de-

²²² Villa F., *Dimensioni del servizio sociale: principi teorici generali e fondamenti storico-sociologici*, Vita e pensiero, Milano, 2002, p. 162.

²²³ Ivi, p. 161-162.

²²⁴ Ivi, p. 163.

professionalizzazione, dovuto alla specializzazione per aree del lavoro sociale. La creazione di categorie di bisogni a prescindere dalla considerazione dell'unicità della persona che si rivolge ai servizi sociali si tradurrebbe in un declino del “vero spirito della professione.”²²⁵ La teoria della semi-professione applicata al lavoro sociale, è sostenuta anche negli anni successivi, da Etzioni²²⁶. Vengono annoverate fra le organizzazioni semi-professionali la scuola elementare, gli uffici di assistenza sociale e il servizio infermieristico.

“L'ufficio di assistenza sociale è già meno caratteristico (rispetto alla scuola elementare) in quanto in esso si applicano conoscenze, ma esso presenta caratteristiche di semi-professionalità, per l'addestramento universitario piuttosto corto che hanno seguito i professionisti che vi sono impiegati e per il fatto che non vi sono materie di vitale importanza; anche il privilegio del segreto professionale è meno garantito di quanto non lo sia nelle organizzazioni professionali vere e proprie (ad esempio, negli Stati Uniti, l'assistente sociale non può invocare il segreto professionale in tribunale). Tra gli assistenti sociali si verifica il fenomeno che, più lungo è il periodo di addestramento affrontato, maggiore è la tendenza ad assumere atteggiamenti professionali verso il proprio lavoro ed a considerarlo come una vera e propria pratica professionale piuttosto che un lavoro di ufficio.”²²⁷

Anche in questa analisi viene sottolineata la mancanza di autonomia degli assistenti sociali causata dalle regole e vincoli dell'organizzazione. Viene inoltre sottolineato che esiste da parte dei dirigenti un forte controllo sull'operato degli operatori, dato che il risultato del lavoro non è chiaramente visibile²²⁸. Il ruolo di dirigente, per le semi-professioni, è tendenzialmente svolto da persone che svolgono l'attività professione che devono disciplinare. Questo porta una sostanziale de-professionalizzazione, nel senso che

“... i capi degli uffici di assistenza sociale tendono ad essere più orientati amministrativamente e meno orientati verso i clienti (gli assistiti), anche quando svolgono opera di assistentato sociale e si occupano di ben pochi

²²⁵ Cfr A. M. Carr Saunders, *Metropolitan and Traditional Professional Relationship*, in R. M. Fisher (ed.), *The Metropolis in Modern Life*, Doubleday, Garden City, New York, 1955, p 283.

²²⁶ A. Etzioni, *Sociologia dell'organizzazione*, Il Mulino, Bologna, 1967 (ed. or. *Modern Organizations*, Prentice-Hall, Inc., Englewood Cliff, New Jersey, 1964).

²²⁷ Ivi, p. 163.

²²⁸ Ivi, p. 164.

casi non appena incominciano a salire la scala gerarchica.”²²⁹

Un aspetto evidenziato è la questione di genere. La maggioranza di assistenti sociali sono donne e questo inciderebbe, anche se il grado e il tipo di influenza non è ben chiaro, su come viene percepita l'autorità e la modalità con cui ad essa si risponde²³⁰:

“Non tutte le differenze che esistono tra organizzazioni professionali vere e proprie ed organizzazioni semi-professionali sono dovute a differenze nell'autorità professionale: una parte di tali differenze è, infatti, dovuta alla circostanza che mentre i professionisti sono nella grande maggioranza uomini, i semi-professionisti sono nella grande maggioranza donne. Nonostante gli effetti dell'emancipazione, le donne, in media, si assoggettano più facilmente degli uomini a forme di controllo amministrativo: sembra infatti che, in genere, le donne siano meno preoccupate dello status organizzativo e più sottomesse. Inoltre, esse hanno, in media, un minor numero di anni di istruzione degli uomini ed il loro ingresso nella carriera universitaria e nella medicina è ancora soggetto a notevoli restrizioni. E' difficile stabilire se le organizzazioni tendano ad assumere la forma che è loro caratteristica, perché sono composte in gran parte da donne o tendano ad assumere preferibilmente donne per ragioni organizzative; molto probabilmente i due fattori esercitano un'influenza nello stesso senso e si rafforzano a vicenda.”²³¹

In un volume sulle semi-professioni, in cui compaiono anche due saggi fra loro molto diversi scritti da assistenti sociali, Etzioni puntualizza i requisiti di tale categoria: una formazione più breve, conoscenze meno specializzate, uno status meno legittimato di quanto non avvenga nelle vere professioni, infine una minore autonomia nei confronti della supervisione e del controllo sociale²³². I semi-professionisti inoltre, al fine di non incorrere in un senso di frustrazione e di

²²⁹ Ivi, p. 165.

²³⁰ La questione di genere riveste una parte rilevante per il servizio sociale in quanto fin dalle sue origini è stato svolto da donne. Questa caratteristica è stata affrontata, nel tempo, in maniera diversa. Il processo di professionalizzazione “può quindi essere interpretato come un modo, per altro contrastato, di affrancarsi dalla visione del lavoro sociale come attività a vocazione femminile, basata sul ricorso a competenze domestiche spese al di fuori della casa. Anche il ridimensionamento di tutti gli aspetti di coinvolgimento personale e affettivo, o la ricerca di oggettività e razionalità nell'approccio di lavoro, rappresentano sviluppi in questa direzione. Si assiste così a uno sforzo di “neutralizzazione” del servizio sociale”. S. Fargion, *Il servizio sociale. Storia, temi e dibattiti*, Bari, Editori Laterza, 2009, p. 39-40.

²³¹ *Ibidem*.

²³² A. Etzioni (ed.), *The semi-professions and their Organisation. Teacher, Nurses, Social workers*, The Free Press, New York, 1969.

inadeguatezza rispetto al ruolo e in un rifiuto da parte dei professionisti tradizionali, dovrebbero evitare l'obiettivo del riconoscimento professionale²³³. Nello stesso volume anche Toren, pur sottolineando l'aspetto processuale insito nelle occupazioni sociali e avendo ben presente che una caratteristica fondamentale di questo tipo di lavoro sociale è la complessità, afferma che il servizio sociale deve essere considerato una semi-professione. Egli richiama l'analisi di Greenwood, che analizzeremo fra poco, evidenziando gli "attributi" imperfetti della professione sociale: un carente corpo sistematico di conoscenze teoriche, la mancanza di un riconoscimento giuridico o formale, l'adozione di un codice etico sostanzialmente vago²³⁴. Toren, pur evidenziando tali mancanze è consapevole, a differenza di Etzioni, che il lavoro sociale è un'attività in continua evoluzione. Afferma che le classificazioni proposte sono soggette a mutare nel tempo perché tutte le attività professionali, anche le più tradizionali, si sviluppano e si trasformano. Pone inoltre l'accento su come la supervisione possa diventare, se esercitata direttamente dall'ente come controllo organizzativo, uno strumento che pone limiti all'autonomia professionale degli assistenti sociali²³⁵. Scott analizza invece le problematiche inerenti il conflitto, nella professione degli assistenti sociali, tra orientamento professionale e orientamento burocratico²³⁶. La ricerca empirica condotta su un gruppo di operatori impiegati nel "Welfare Department" di una Contea, fa emergere una tipica situazione conflittuale tra professionisti e organizzazione: il contrasto tra orientamento per competenza dei primi e quello per rispetto di procedure formali e standardizzate dei secondi. Questo problema emerge come un contrasto interno ai lavoratori qualificati in difficoltà per il dover adempiere sia a doveri di carattere tecnico e amministrativo che a compiti relazionali e obiettivi sostanziali e

²³³ Questa affermazione tende a leggere e a interpretare il fenomeno delle professioni come un processo statico e soprattutto sembra "poco adeguata ad interpretare le caratteristiche delle attività professionali in un contesto, come quello dei servizi sociali, caratterizzato da frequenti mutamenti dei riferimenti istituzionali ed organizzativi, con profonde implicazioni sulla professionalità degli operatori." Villa F., *Dimensioni del servizio sociale: principi teorici generali e fondamenti storico-sociologici*, op. cit., p. 165.

²³⁴ Ivi, p. 169.

²³⁵ Cfr N. Toren, *Semi-professionalism and Social Work: a Theoretical Perspective*, in Etzioni A. (ed.), *The semi-professions and their Organisation. Teacher, Nurses, Social workers*, op. cit., pp. 141-195.

²³⁶ Cfr W. R. Scott, *Professional Employees in a Bureaucratic Structure: Social Work*, in Etzioni A. (ed.), *The semi-professions and their Organisation. Teacher, Nurses, Social workers*, op. cit., pp. 196-265.

professionali. Si coglie che la contraddizione non riguarda la professionalità degli assistenti sociali ma il fatto che essi sono inseriti in una struttura gerarchizzata e con ben definiti equilibri di potere. Gli assistenti sociali considerano beneficiario delle loro prestazioni, quindi soggetto diretto cui si rivolgono nella relazione di aiuto, la persona che accede ai servizi. I dirigenti amministrativi hanno invece come referente i contribuenti e gli obiettivi generali della propria organizzazione. Questa diversa visione porta in evidenza un problema di “doppia responsabilità”. Il nodo di esso influenza il contenuto professionale, in quanto causa frustrazione ed è reputato causa di inefficienza delle prestazioni e dei servizi offerti. La ricerca mostra che la mancata aspirazione ad uno status professionale implicherebbe il rischio, per gli assistenti sociali, di identificarsi oltre misura con gli interessi dell'organizzazione, mettendo così in secondo piano quelli dei beneficiari dei servizi²³⁷.

Fino agli anni sessanta il servizio sociale sembra essere considerato come una professione statica che non dovrebbe aspirare, come auspica Etzioni, ad uno status diverso. Wright Mills è il primo autore a considerare il lavoro sociale come una professione in sviluppo. Mentre i professionisti tradizionali, quasi esclusivamente uomini, stanno subendo un lento declino, le nuove professioni, costituite soprattutto da attività lavorative tipicamente femminili come quella dell'assistente sociale, stanno emergendo come nuovo ceto medio. Il lavoro sociale, in un momento di generale de-professionalizzazione, è un'attività specializzata in sviluppo che influisce sul mutamento della struttura occupazionale americana²³⁸. L'asserzione che il servizio sociale è ormai una professione, in divenire, e che ha raggiunto tale dignità è sostenuta anche da Greenwood, il fondatore dell'approccio per “attributi”²³⁹. Molti degli “attributi” del modello sono presenti nel lavoro sociale. Un elemento importante è che gli assistenti sociali sono interessati ad avanzamenti gerarchici, non soltanto per l'aspirazione ad una maggior qualificazione ma per poter anche avvantaggiarsi del prestigio caratteristico delle professioni tradizionali²⁴⁰. Sia Toren che Greenwood utilizzano la stessa scala di attributi ma con enfasi diversa rispetto

²³⁷ Villa F., *Dimensioni del servizio sociale: principi teorici generali e fondamenti storico-sociologici*, op. cit., p. 167.

²³⁸ C. Wright Mills, *Colletti bianchi. La classe media americana*, Edizioni di comunità, Torino, 2001 (ed.or) *White collars. The American Middle Classes*, Oxford University Press, 1951.

²³⁹ E. Greenwood, *Attributes of a Profession*, in “Social Work”, n. 2, 1957, pp. 44-55.

²⁴⁰ Ivi, p. 54.

alle mancanze o alle acquisizioni fatte²⁴¹. Si sta andando verso l'affermazione che il servizio sociale possieda ormai tutti i requisiti delle vere professioni: competenza acquisita con una specifica preparazione, un codice deontologico e associazioni di interesse. Friedlander sottolinea che anche da un punto di vista formativo il servizio sociale ha completato, in America, il suo sviluppo. E' ormai conclusa infatti la prima fase di formazione, in cui l'apprendistato dei nuovi professionisti è avvenuto sotto la guida di operatori esperti. Siamo adesso nella seconda fase in cui la formazione degli assistenti sociali è presente in ambito accademico²⁴². L'approdo in sede universitaria riveste un ruolo importante nel poter affermare che una professione emergente ha elevato il proprio status. Barber, considera le professioni un fenomeno dinamico ed evolutivo. Egli reputa quella dell'assistente sociale una professione in fieri, che con il *curriculum* universitario ha raggiunto un traguardo importante²⁴³.

“... le professioni emergenti o marginali, quando tentano di elevare i propri standards, cercano di collocarsi nelle università. (...) La scuola professionale universitaria ha come una delle funzioni basilari il compito di trasmettere ai suoi studenti la conoscenza generale e sistematica che è la base del ruolo professionale. Non solo la conoscenza essenziale stessa, ma la conoscenza di come stare al passo con i continui progressi nella conoscenza professionale, è ciò che la scuola universitaria cerca di dare ai suoi studenti. Dove il corpo delle conoscenze professionali sta cambiando molto rapidamente, la scuola professionale universitaria può svolgere un ruolo diretto nel promuovere l'educazione “adulta” dei membri della sua professione attraverso istituti seminari e corsi di formazione post-professionale.”²⁴⁴

Si sottolinea l'importanza del percorso universitario non solo per i giovani professionisti ma anche per coloro che già lavorano, e che grazie ad un aggiornamento in itinere riescono ad essere sempre preparati. Inoltre viene anche

²⁴¹ Valutare il processo di professionalizzazione è particolarmente complesso in quanto influenzato dall'angolazione da cui viene effettuato. Infatti l'approccio degli attributi può propendere per la stessa professione, come nel caso di quella dell'assistente sociale, per una lettura a favore della categorizzazione nelle semi-professioni, se accentuati gli aspetti collegati alle dinamiche organizzative burocratiche, o considerarla una professione se si tengono conto dei risultati ottenuti negli anni. Villa F. *Dimensioni del servizio sociale: principi teorici generali e fondamenti storico-sociologici*, op. cit., p. 169.

²⁴² Cfr W. Friedlander, *Introduction to social Welfare*, Prentice-Hall, Englewood Cliffs, New Jersey, 1961.

²⁴³ B. Barber, *Alcuni problemi di sociologia delle professioni*, in W. Tousijn (a cura di), *Sociologia delle professioni*, Il Mulino, Bologna, 1979, p. 97.

²⁴⁴ Ivi, p. 98.

sottolineata l'importanza che i professionisti collaborino con l'università e diventino essi stessi ricercatori e studiosi, in uno scambio proficuo anche con altri professionisti:

“Altrettanto importante è la responsabilità della scuola professionale nella creazione di conoscenze nuove e migliori su cui si possa basare la pratica professionale. La sua posizione a livello universitario permette a tutti i membri del personale docente di essere studiosi e ricercatori part-time e ad alcuni di svolgere questa attività a tempo pieno. La scuola professionale universitaria può prendere a prestito risorse conoscitive da altri dipartimenti universitari, o cooptando personale docente e addetto alla ricerca, oppure attraverso una cooperazione più informale e part-time nella comunità universitaria.”²⁴⁵

Hughes, analizzando il processo di professionalizzazione degli assistenti sociali, sostiene che questa categoria ha iniziato la conquista di una specifica posizione quando ha cominciato a documentare il fatto che la propria attività era svolta da esperti attraverso tecniche e strumenti propri come il “case work”²⁴⁶. Wilensky, in netta opposizione con Hughes, ipotizza che tutte le occupazioni tentino di ottenere lo status di professione anche se poche riescono in questo obiettivo²⁴⁷. Gli assistenti sociali sono collocati tra i professionisti in formazione²⁴⁸. Siamo di fronte ad uno *skill* in evoluzione che ha già percorso le tappe più importanti della sua affermazione e del suo consolidamento²⁴⁹.

4.3 Evoluzione della collocazione dell'assistente sociale in Italia

In questo paragrafo delineremo brevemente le principali posizioni, che hanno articolato in Italia il dibattito sul tema del servizio sociale come professione, ed cercheremo anche di delineare lo sviluppo, intrapreso in questi anni, dalla

245 *Ibidem*.

246 Cfr E. C. Hughes, *Men and Their Work*, The Free Press, New York, 1958, capp. 10 e 11.

247 H. L. Wilensky, *La professionalizzazione di tutti?*, in W. Tausijn (a cura di), *Sociologia delle professioni*, Il Mulino, Bologna, 1979, p.117 e 119.

248 Ivi, Tab. 1, pp. 120-121.

249 Ivi, pp. 122 e ss.

formazione. La riflessione prende le mosse dalla metà degli anni Sessanta, quando appaiono nel nostro paese i primi contributi sul tema. Il problema del lavoro sociale come professione, come abbiamo visto nel paragrafo precedente, non è nuovo nella cultura angloamericana, dove la programmazione pubblica di interventi e di strutture di servizio sociale vanta una tradizione ormai secolare. Da noi è solo a partire dagli anni Settanta che si svolgono studi e ricerche sul tema della professionalità dell'assistenza sociale. La discussione si orienta verso la tesi della professione in sviluppo. Le eccezioni sono poche eccezioni, ad esempio quelle posizioni che, alla fine degli anni Sessanta, non riconoscono una specificità alla figura dell'assistente sociale. Le prime indagini sociologiche su questa “nuova” professione sono quelle di Ferrarotti²⁵⁰ e di Martinelli²⁵¹. Ferrarotti è consapevole dell'importanza di definire il ruolo del servizio sociale da un punto di vista operativo e conoscitivo, ma mostra anche di provare un certo disagio nell'affrontare la questione. Sembra importante il suggerimento di dare parola, per una valutazione attenta e significativa, anche agli utenti dei servizi in quanto esperti:

“Non posso nascondere un certo disagio a trattare questo tema. Intanto un tema simile dovrebbe essere trattato dagli utenti, attuali e potenziali del servizio sociale e non dagli specialisti. Sono gli utenti in fondo che possono dire una parola definitiva o quanto meno seria, non meramente apologetica o di circostanza, intorno all'adeguatezza e alle insufficienze del servizio sociale. In ogni caso, questo tema andrebbe trattato con la loro partecipazione diretta secondo forme che ne assicurino una collaborazione non subalterna e manipolata.”²⁵²

Nella ricerca di Martinelli si cerca di delineare “un profilo storico sociale della professione di assistente sociale”²⁵³. In primo luogo, lo studioso afferma una ricostruzione storica delle tappe più importanti del processo di professionalizzazione, sviluppa quindi un'analisi dell'affermazione professionale dell'assistente sociale. Nello stesso periodo, Florea conduce uno studio, attraverso interviste agli assistenti

²⁵⁰ F. Ferrarotti, *Il ruolo del servizio sociale nella società italiana contemporanea*, in *La rivista di servizio sociale*, anno IX, n.3, pp.7-20, 1969.

²⁵¹ Martinelli F., *Gli assistenti sociali nella società italiana. Contributo ad una sociologia della professione*, ISTISS, Roma, 1965.

²⁵² F. Ferrarotti, *Il ruolo del servizio sociale nella società italiana contemporanea*, in *La rivista di servizio sociale*, op. cit., p. 7.

²⁵³ Martinelli F., *Gli assistenti sociali nella società italiana. Contributo ad una sociologia della professione*, op. cit. p. 7.

sociali, sullo status della professione in Italia²⁵⁴. Questo lavoro evidenzia che l'attività attraversa in quegli anni una fase di professionalizzazione. La percezione espressa dagli assistenti sociali è quella di svolgere una funzione utile ma al tempo stesso marginale, sia per l'inadeguatezza delle prestazioni che per il mancato consenso verso la professione. Gli intervistati, rilevando una situazione conflittuale all'interno e all'esterno della comunità professionale, manifestano di non riuscire a soddisfare le loro legittime aspettative²⁵⁵. A partire dalla fine degli anni Sessanta, periodo di forti scontri sociali e culturali, si immagina nel nostro paese, ma non solo, una fase di crisi economica ed istituzionale. La categoria degli assistenti sociali intraprende un processo di maturazione politica, contrassegnata dal fatto che gli studenti di servizio sociale, nel quadro dei più generali movimenti studenteschi, lottano per avere spazi nuovi e innovativi nei contesti scolastici e universitari²⁵⁶. Conseguenza di questa ondata di contestazioni, complice la fragilità e il sotto dimensionamento delle scuole di servizio, fu lo scioglimento dell'ASISS e una forte differenziazione a livello locale degli istituti, che tesero a strutturarsi a partire dalla specificità del loro territorio di insediamento²⁵⁷. Nel convegno di Milano del 1969, emersero due linee di analisi contrapposte. La prima pur sottolineando la positività del servizio sociale, evidenziava al contempo, lo scarso potere decisionale della professione negli enti a causa delle carenze formative²⁵⁸. L'altra posizione sottolineava invece quanto il servizio sociale fosse “una diretta emanazione del potere e, avvalendosi della sua falsa neutralità, diveniva strumento per la conservazione dello *status quo*”²⁵⁹. Al congresso dell'Ass.N.A.S. (Associazione Nazionale Assistenti Sociali) del 1970 si delineano parimenti due posizioni, una più moderata l'altra più estremista. Gli esponenti della scuola di pensiero più cauto, uscito poi sconfitto dal confronto, ma le cui acquisizioni avrebbero preso sempre più piede negli anni Settanta, rivendicano per l'assistente sociale un ruolo tecnico e

²⁵⁴ Cfr A. Florea, *L'assistente sociale: analisi di una professione*, ISTISSS, Roma, 1966.

²⁵⁵ Villa F., *Dimensioni del servizio sociale: principi teorici generali e fondamenti storico-sociologici*, op. cit., p.174.

²⁵⁶ Ivi, p. 175.

²⁵⁷ E. Neve, *Il servizio sociale. Fondamenti e cultura di una professione*, Carocci Editore, Roma 2001, p. 107.

²⁵⁸ Cfr Nota redazionale sulle lotte degli assistenti sociali, in “Inchiesta”, n.1, 1971.

²⁵⁹ Ivi, p. 67.

politico all'interno dell'organizzazioni in cui si opera, al fine di cambiare dall'interno le istituzioni sociali, considerate come fonti di esclusione sociale²⁶⁰. La mozione conclusiva, più improntata alle tesi della parte estremista, auspica invece una figura più politicizzata dell'assistente sociale, con conseguente rifiuto delle tecniche tradizionali²⁶¹. In questo contesto, "le scuole sopravvissute sono proiettate nella ridefinizioni del ruolo dell'assistente sociale, non disgiunta dalla prefigurazione di obiettivi politici di cambiamento, spesso impegnate in sperimentazioni di un modello di intervento che superasse i vecchi schemi del sistema assistenziale esistente"²⁶².

Negli anni Settanta, con l'attenuarsi e con la trasformazione dello spirito del movimento di contestazione, si afferma la volontà di innovare il sistema assistenziale, promuovendo la prevenzione e la programmazione di servizi universalistici, alla risoluzione dei problemi sempre più complessi delle persone che si rivolgono ai servizi²⁶³. La definizione del ruolo professionale dell'assistente sociale, trova uno dei punti di avvio con il seminario della Fondazione Zancan, svoltosi in più fasi a partire dal 1971. Nel documento finale si afferma che le conoscenze tecniche sono indispensabili per l'intervento ma si precisa che vanno rapportate alle finalità socio-politiche che si vogliono raggiungere. Si tratta dal difficile tentativo di riequilibrare, all'interno del lavoro sociale, i rapporti tra tecnico e politico²⁶⁴. Una posizione, questa, sostenuta anche da Dal Pra Ponticelli, che, durante gli anni della contestazione, cerca di coniugare istanze nuove, che vedono il servizio sociale come "agente di cambiamento", e vecchie concezioni dell'attività come intervento globale²⁶⁵. Il dibattito si concentra sullo sviluppo della professione. L'estremizzazione del ruolo genera anche il rischio di una sua negazione mentre uno

²⁶⁰ E. Neve, *Il servizio sociale. Fondamenti e cultura di una professione*, op. cit., p. 106.

²⁶¹ Villa F., *Dimensioni del servizio sociale: principi teorici generali e fondamenti storico-sociologici*, op. cit., p.176.

²⁶² E. Neve, *Il servizio sociale. Fondamenti e cultura di una professione*, op. cit., p. 106.

²⁶³ Ivi, p. 117.

²⁶⁴ Cfr *Il servizio sociale professionale nel mutamento dai servizi per emarginati ai servizi sociali per tutti*,

²⁶⁵ Cfr M. Dal Pra Ponticelli, *Il servizio sociale in rapporto alle tendenze socio-culturali presenti nella società moderna*, in "Rassegna di servizio sociale", n. 3, 1972, pp. 28-41; Id., *Riflessioni sul servizio sociale come agente di cambiamento*, in "La rivista di Servizio sociale", n. 4, 1972, pp. 61-73.

sforzo innovativo, tende ad affermare un intervento sociale finalizzato alla persona e al suo rapporto con le istituzioni, con il sistema e con l'ambiente in cui vive²⁶⁶.

Nel 1979 Rossi, riportando i risultati di una ricerca condotta l'anno prima su un campione di 125 assistenti sociali nella zona sanitaria di Milano 1, ben sintetizza l'evoluzione della funzione tra gli anni Sessanta e Settanta:

“... la crisi del ruolo dell'operatore sociale che, negli anni intorno al 1968, esplose come presa di coscienza critica della funzione integratrice del lavoro sociale alla società. Tale crisi portò a posizioni di rottura che si caratterizzarono in vario modo, dalla politicizzazione del lavoro sociale all'eversione delle strutture, fino alla negazione del ruolo. La ricomposizione avvenne in relazione a due ordini di mutamenti, fra loro concatenanti, attraverso i quali si riassorbì la crisi di consenso esplosa nel 1968. In primo luogo un'evoluzione dell'assistenza che passò da una funzione riparatrice di tipo egualitario; in secondo luogo (...) l'operatore sociale cominciò a rapportarsi non più soltanto al singolo utente e all'ente in cui era inserito ma anche ai problemi derivanti dai nessi che i servizi sociali hanno con i mutamenti sociali. Pertanto il riassetto avvenne recuperando al ruolo dell'operatore sociale come “agente di cambiamento”, la responsabilità di un intervento globale comprendente strutture, gruppi e individui in una ottica di promozione umana, in un sistema di sicurezza sociale e in attuazione della Costituzione.”²⁶⁷

In questa indagine la crisi del servizio sociale emerge come un dato storicamente sedimentato. La breve sezione dedicata alla crisi del ruolo dell'assistente sociale, richiama l'immagine di una professione perennemente alla ricerca di un equilibrio e di una propria identità e stabilità. L'approfondimento mette in evidenza due problematiche principali. In primo luogo, lo stretto legame, tra crisi del Welfare e crisi del servizio sociale. La situazione del regime assistenziale, ha secondo l'autrice, un'influenza diretta. La crisi fiscale dello Stato si ripercuote infatti anche nella qualità dei servizi sociali, secondo l'equazione: crisi del Welfare - crisi di consenso - crisi di legittimazione - crisi di ruolo²⁶⁸. Il secondo aspetto messo in luce riguarda il legame tra il funzionamento burocratico dell'organizzazione in cui l'assistente sociale opera e la percezione del proprio ruolo. Esiste un problema amministrativo legato al

²⁶⁶ Cfr G. Spanu Gariazzo, *Origine ed evoluzione del servizio sociale in Italia*, in “Rassegna di servizio sociale”, n. 4, 1976, pp. 11-45.

²⁶⁷ G. Rossi, *Ruolo dell'assistente sociale e sistema dei servizi sociali*, in “Studi di sociologia”, n. 3, 1979, pp. 259-261.

²⁶⁸ Ivi, p. 270.

modello organizzativo applicato al servizio sociale. In quanto sistema chiuso, la linea di sviluppo, “ livello decisionale-operatore”, si dimostra un circolo vizioso, poiché funzioni di direzione e funzioni di controllo si sovrappongono perchè svolte dalle stesse persone. Viene auspicato un monitoraggio “non solo formale e non solo da parte di chi decide, ma anche da parte di chi fruisce del servizio”²⁶⁹. La stringente proceduralizzazione delle funzioni di assistenza rischiano poi di rendere le prestazioni di servizio quanto mai rigide ed inefficaci. La conclusione proposta a fine della ricerca è:

“... il fatto che più di qualsiasi altra professione, quella dell'operatore sociale è immediatamente collegata con i mutamenti generali che agiscono in modo diretto sul suo statuto professionale, rendendo la crisi una connotazione stabile della sua professione. Sta all'operatore assumere in senso positivo questa caratteristica come elemento valido e non deteriore ma soprattutto come elemento propulsivo, anticipatore della direzione del cambiamento. Da questo punto di vista ha senso ipotizzare che dipende dal livello di coscienza della propria collocazione nei processi di transizione sociale il potenziale di cambiamento del lavoro dell'operatore.”²⁷⁰

Lo studio di Rossi analizza anche, attraverso la somministrazione di interviste agli assistenti sociali, la formazione professionale. Emerge l'opposizione fra una formazione che accentua la specificità della professione oppure una polivalente mirante a far acquisire capacità di intervento in ambiti diversi.²⁷¹ Negli anni Settanta le scuole di servizio sociale, dopo la stagione conflittuale del Sessantotto, non condividono una stessa impostazione educativa ma si articolano secondo modelli regionali.²⁷² L'elemento in comune sembra essere l'obiettivo di una formazione dell'operatore che lo rendano in grado di interpretare e fronteggiare la specificità delle domande non di meno emergenti dal territorio. Si cerca di

“..formare un professionista per il *cambiamento*, di andare a ridefinire il ruolo dell'assistente sociale, sia rispetto ai suoi contenuti, sia rispetto alla

²⁶⁹ Ivi, p. 271.

²⁷⁰ Ivi, p. 272.

²⁷¹ Ivi, p. 270.

²⁷² E. Neve, *Il servizio sociale. Fondamenti e cultura di una professione*, op. cit. p. 119.

collocazione istituzionale e organizzativa del suo operare.”²⁷³

Tutto ciò comporta una forte influenza nei contenuti formativi sia da parte delle istituzioni locali che delle caratteristiche socio-culturali dei diversi contesti di riferimento. Proprio l'interesse crescente verso i luoghi spingono alcune scuole di servizio sociale ad abbandonare la gestione privata a favore di una gestione in collaborazione con gli enti locali. Nel Centro Italia si assiste all'inquadramento universitario di istituti educativi che diventano così “scuole dirette a fini speciali”. Si tratta di una soluzione considerata un passo fondamentale per giungere al riconoscimento ufficiale del titolo di assistente sociale. Si assiste infatti da un lato alla crescita della domanda di professionisti da parte di enti locali e dall'altro ad una carenza di definizione giuridica da parte dello Stato. Sopravvivono, specie nel Meridione di Italia, scuole di servizio sociale private²⁷⁴.

Nei primi anni Ottanta l'attenzione e la riflessione degli autori italiani è ancora sulle trasformazioni che hanno interessato la professione, nonché sui possibili sviluppi. Uno dei contributi di maggior interesse a tale proposito è quello di Donati. Per lui il movimento del Sessantotto ha portato ad un vero e proprio capovolgimento nei valori e negli atteggiamenti degli assistenti sociali:

*“da un sistema di orientamenti basati sullo scambio simbolico, prevalente nel modello residuale di Stato di sicurezza sociale in continuità con il modello caritativo previdenziale, si è passati ad un sistema di orientamenti centrati sullo scambio politico, che sta al centro del modello istituzionale di Stato di sicurezza sociale, incluse le sue tendenze neo-corporative.”*²⁷⁵

Questo cambiamento, secondo Donati, ha avuto per la professione, come diretta conseguenza, la messa in crisi e la perdita della propria identità. Una perdita che “può essere interpretata come una contraddizione totale e dilacerante -all'interno del ruolo stesso- fra due sistemi di aspettative antagoniste”²⁷⁶. Da una parte l'assistente sociale ha una formazione e assume compiti e mansioni determinati dalla stessa

²⁷³ Ivi, p. 119.

²⁷⁴ Ivi, p. 120.

²⁷⁵ P. Donati, *Servizi sociali e stato assistenziale negli anni 80: il ruolo dell'operatore sociale*, in *La Rivista di Servizio Sociale*, n. 1, 1981, p. 9.

²⁷⁶ Ivi, p. 10.

organizzazione e finalizzati a dare risposte ai bisogni della popolazione. Dall'altra i bisogni dei cittadini sono la dimostrazione che i servizi, per cui l'assistente sociale lavora, sono origine di tali problemi²⁷⁷. Ciò ha fatto sì che il ruolo dell'operatore sociale sia caratterizzato al tempo stesso da una "doppia committenza" e da un "doppio legame"²⁷⁸. L'assistente sociale si trova a dover gestire sia le richieste degli amministratori che quelle delle persone che si rivolgono ai servizi.

“Un esempio per tutti. Da un lato politici e amministratori dicono agli assistenti sociali: non è desiderabile né economicamente possibile (per i livelli troppo elevati di spesa sociale) che anziani, malati, minori disadattati, handicappati, tossicodipendenti e così via vengano assistiti in istituzioni: mandateli e teneteli a casa. Dall'altro le famiglie dicono agli assistenti sociali: non possiamo tenere con noi malati anziani, minori devianti, tossicodipendenti e così via: ci pensi il governo e gli enti locali.”²⁷⁹

Si nota che la situazione del professionista è determinata a livello strutturale, e che è quindi necessario per modificarla, una trasformazione radicale del modello di Welfare State. In alternativa il rischio è che il ruolo dell'assistente sociale diventi disfunzionale. Donati suggerisce che l'assistente sociale gestisca “nuove forme di mediazione fra la sfera dei privati e la sfera delle istituzioni pubbliche, entro le garanzie politiche e civili generali dello Stato sociale”.²⁸⁰

Altra caratteristica del dibattito italiano negli anni Ottanta nonostante i numerosi contributi circa i modelli e le metodologie del servizio sociale, contributi provenienti in particolare da docenti del servizio sociale²⁸¹. Il confronto sulla metodologia di lavoro, uno degli aspetti fondanti di ogni professione, si rianima, in una fase storica nella quale la crisi socio-economia sembra attenuarsi e i problemi di riconoscimento giuridico e di definizione della formazione. Con il D.P.R. n. 162 del 1982, relativo al riordino delle scuole universitarie dirette a fini speciali, la formazione è inserita in ambito universitario. Nel 1987 con il D.P.R. n. 14, “Valore abilitante del diploma di assistente sociale in attuazione dell'art. 9 del decreto del presidente della Repubblica

²⁷⁷ *Ibidem.*

²⁷⁸ Ivi, p. 10-11.

²⁷⁹ Ivi, p. 11.

²⁸⁰ Ivi, p. 22.

²⁸¹ E. Neve, *Il Servizio sociale*, op. cit., p. 134.

10 marzo 1982, n. 162” la professione ottiene da parte dello Stato il riconoscimento giuridico. La pubblicazione di questo decreto segna una tappa fondamentale per il processo di professionalizzazione degli assistenti sociali anche se, con il valore abilitante dato alle scuole a fini speciali, non è previsto un esame di Stato per esercitare la professione. La formazione universitaria e l’ufficializzazione del titolo rappresentano solo una tappa del lungo processo di consolidamento della professione di assistente sociale²⁸². Nel 1990 si ha la “Riforma degli ordinamenti didattici universitari” (Legge 314), che trasforma le scuole a fini speciali in diplomi universitari che non hanno valore abilitante per la professione. Sarà grazie all’Ordine degli assistenti sociali che sarà previsto l’esame di Stato. In questa fase vengono inoltre raggiunti anche altri due importanti obiettivi per lo sviluppo professionale dell’assistente sociale: la definizione del codice deontologico e la costituzione dell’albo professionale.

La meta successiva, auspicata da tutti, è quella dell’istituzione del corso di laurea in Servizio Sociale, che avrebbe finalmente reso possibile agli assistenti sociali di accedere a pieno titolo ai ruoli direttivi nel pubblico impiego, di vincere il senso di inferiorità verso i professionisti con cui quotidianamente essi collaborano e di acquisire strumenti di studio per comunicare il know-how della professione²⁸³. L’impossibilità, sino a quel momento, di conseguire la laurea pone di fatto l’assistente sociale in una situazione di subordinazione rispetto alle altre professioni “forti”, anche su un piano contrattuale. Non è possibile per l’assistente sociale, non essendo prevista la laurea e non essendo dato il giusto valore alle competenze acquisite, svolgere nel pubblico impiego funzioni apicali. Questo risulta essere un problema per gli assistenti sociali che non possono percorrere, all’interno della pubblica amministrazione, tutti i livelli di carriera, ma risulta un problema anche per i servizi, che vengono così privati della conoscenza specifica di questo operatore²⁸⁴. Pur considerando, Diomede Canevini, l’attività dell’assistente sociale una vera e propria professione, sostiene che questo operatore deve assolvere ancora molti compiti. Essendo una professione a diretto contatto con problemi sempre nuovi e in continuo

²⁸² E. Neve, *Il Servizio sociale*, op. cit., p. 135.

²⁸³ Cfr M. Diomede Canevini, *L’assistente sociale*, in R. Muarixio, D. Rei, *Professioni nel sociale*, Torino, Gruppo Abele, 1991.

²⁸⁴ Ivi, p. 34.

mutamento, c'è l'esigenza di approfondire lo studio dei fenomeni sociali e di sperimentare nuove strade per l'aiuto professionale. Inoltre la professione non ha ripreso con modalità significative i contatti con gli organismi internazionali sia sul piano della formazione che professionale²⁸⁵. Il confronto con i colleghi di altri paesi viene ricercato per cercare di trovare soluzioni dei problemi sociali che coinvolgono la professione.

²⁸⁵ E. Neve, *Il servizio sociale*, op. cit. p. 137.

CAPITOLO V

PROFESSIONALITÀ E FORMAZIONE

5.1. La professione dopo la Legge quadro 328 del 2000

E' opportuno, visti gli importanti cambiamenti per la professione avvenuti sia a livello normativo (l'approvazione della Legge quadro 328/00) che formativo (le diverse riforme universitarie che hanno collocato definitivamente la formazione dell'assistente sociale in ambito accademico), analizzare come le conoscenze, le competenze e le abilità dell'assistente sociale, alla luce di queste importanti novità, si va definendo oggi. Entrambe le riforme, quella universitaria e quella dell'assistenza, rappresentano per gli assistenti sociali due occasioni rilevanti per la propria crescita ed affermazione professionale. Dal Pra Ponticelli, poco tempo dopo l'approvazione della legge quadro e dell'innovazione universitaria del 1999, descrive così le opportunità che tale circostanza può offrire:

“... diffondere una cultura del servizio sociale, per sollecitare una riflessione diffusa sui principi di sussidiarietà, partecipazione, solidarietà sociale, integrazione, programmazione, etc. sui quali si basa la Legge quadro. E' un lavoro da fare soprattutto in ambito regionale e locale ma coinvolgendo tutte le istituzioni del territorio, pubbliche e private ma soprattutto l'Università che intende, con l'attivazione dei corsi di Laurea in Scienze del Servizio sociale, formare i professionisti che dovranno attuare la riforma. Ma anche nei confronti della riforma universitaria gli ambienti del servizio sociale devono poter sviluppare lo stesso atteggiamento, realizzare lo stesso iter: conoscerla a fondo, ipotizzare come si può collaborare come supervisori, come docenti a contratto di materie professionali, come operatori che possono avere esperienze da trasmettere, proporre progetti formativi, attività didattiche integrative da

realizzare insieme alle strutture universitarie.²⁸⁶

Una prima riflessione è relativa al fatto che le riforme sono state viste come un modo per veicolare all'esterno, sia in ambito accademico che nelle istituzioni in cui lavorano gli assistenti sociali, la "cultura" del servizio sociale. La legge quadro 328 del 2000 ha assunto di un forte valore simbolico perché spiega con chiarezza e coerenza i valori e i principi di riferimento nonché le potenzialità della professione. Proprio per questi motivi, tale provvedimento è stata interpretato anche come una importante opportunità per legittimare il lavoro di assistenza e per farlo conoscere come un'attività non più marginale ed emergenziale ma inquadrato in un'ottica di promozione e di prevenzione, volta a risolvere i bisogni che le persone e le loro famiglie possono maturare nel loro "normale" percorso biografico²⁸⁷.

Altro elemento interessante è rappresentato dal contesto locale, che - come si nota nella citazione riportata - ha in entrambe le riscritture legislative, ha un peso importante perché l'Università, gli Enti locali, dove gli assistenti sociali si formano e operano, sono reciprocamente influenzati dal territorio in cui agiscono e nel quale collaborano per offrire interventi funzionali alle esigenze del luogo stesso. Da un lato l'Università, grazie all'autonomia sancita a partire dalla L. 509/99²⁸⁸, intrattiene rapporti sia con le categorie professionali sia con gli Enti Pubblici, in vista di percorsi formativi che garantiscano "la presenza di professionisti preparati e competenti ad assumere ruoli attivi nella costruzione di comunità locali, a loro volta capaci di affrontare consapevolmente i propri impegni di sviluppo"²⁸⁹. Dall'altro lato il territorio - inteso come collettività e come insieme di risorse, istituzionali e non,

²⁸⁶ M Dal Pra Ponticelli., *La professionalità dell'assistente sociale secondo la legge quadro di riforma dell'assistenza*, in EISS, *Rapporto sulla situazione del servizio sociale: 1. rapporto*, EISS, Roma, 2001.

²⁸⁷ L. Gui, *La figura dell'assistente sociale*, in *Rassegna bibliografica infanzia ed adolescenza*. Percorsi di lettura: l'Assistente sociale, Istituto degli Innocenti, Firenze, anno6, numero3, 2005, p. 16.

²⁸⁸ Con la L. 509/99 viene (...) sollecitata la "personalizzazione delle singole università, che da questo moment, possono definire autonomamente (seguendo, comunque, le indicazioni nazionali fissate dai decreti sulle classi, circa obiettivi da raggiungere e aspetti generali delle attività educative) le caratteristiche e gli obiettivi dei corsi, tenendo conto della realtà socio-economica in cui sono immerse le Università stesse." Camozzi A., *La riforma universitaria*, in Balloni A., Costantino C., Di Nallo E., Donati P., Guidicini P., La Rosa M., (a cura di), *La riforma universitaria nella società globale. Una ricerca empirica su studenti e innovazione nei percorsi di studio.*, Franco Angeli, Milano, 2005, pp.54-55.

²⁸⁹ L. Gui, *Servizio sociale tra università, professionisti e comunità locale*, in S. Chessa, M.L. Piga, *Processi culturali per le politiche sociali integrate. Sardegna e confronti*, Edes, Sassari, 2007, p. 245.

presenti e potenziali - è l'ambito, come vedremo in modo approfondito nelle prossime pagine, nel quale l'assistente sociale mette in atto la propria preparazione.

Inizialmente le due riforme trovano un'accoglienza entusiasta, perché l'esito di lunghe battaglie e per le speranze nel frattempo maturate. Con il passare degli anni, a seguito del moltiplicarsi di interventi correttivi e della revisione costituzionale che interessò il titolo V della Costituzione, tale stato d'animo è andato un poco smorzandosi²⁹⁰. E' dunque opportuno ripercorrere i recenti sviluppi, ed evidenziare aspetti positivi e criticità, tenendo sempre conto delle diverse problematiche che ruotano attorno alla questione della professionalità dell'assistente sociale.

La Legge del 2000, ("Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali"), assume una valenza storica perchè aggiorna una legislazione in materia risalente alla fine dell'Ottocento. Essa tende anche a dar sistematicità ad un quadro normativo molto complesso e variegato, quale quello che si era declinato nel corso dei decenni. La mancanza di un provvedimento organico sui servizi sociali ha da sempre pesato sul sistema assistenziale italiano, anche sulla professionalità degli assistenti sociali, tendenzialmente vissuti come figure marginali e residuali, soprattutto nei confronti di quelle del settore sanitario. Già il primo articolo della legge 328/00 sancisce che il servizio sociale, ora parte del "sistema integrato", è a pieno titolo asse importante del regime di welfare, insieme agli altri cardini, quali la sanità, le politiche attive del lavoro, l'istruzione e la formazione e la previdenza. Insomma un elemento strutturale delle politiche sociali²⁹¹. Questa pari dignità sembra d'altronde essere rimessa in discussione con l'approvazione della Legge costituzionale 18 ottobre 2001, n. 3, "Modifiche al titolo V della parte seconda della Costituzione", che delega le competenze in materia di scuola e di salute allo

²⁹⁰ Un esempio della non attuazione, tratteremo poi in modo ampio dei LEA, è rappresentato dal fatto che secondo l'art. 12 della L. 328/2000 dovevano essere definiti, entro centottanta giorni dall'entrata in vigore della legge quadro, i profili professionali delle figure professionali sociali. Questo decreto non è stato ancora emanato nonostante anche le indicazioni e le proposte di "regolamento per la definizione dei profili professionali delle figure professionali sociali, art.12, legge 328/2000" fatte dal Consiglio Nazionale dell'Ordine degli assistenti sociali. Questa mancanza va ad incidere negativamente da un lato sulla professionalità degli operatori dall'altro sulla percezione che i cittadini hanno dei servizi e degli operatori. Senza definizione delle figure professionali diventa difficile per le persone la conoscenza e la valutazione dei professionisti con cui entrano in contatto.

²⁹¹ S. Rizza, *La legge 328/00 un punto di arrivo e un punto di partenza per il servizio sociale in Italia*, in EISS, *Rapporto sulla situazione del servizio sociale: 1. rapporto*, op. cit. p. 200.

Stato centrale, lasciando quelle in ambito sociale alle Autonomie locali²⁹².

Una mancata integrazione che mette sostanzialmente a rischio la possibilità di trattare i bisogni dei cittadini in un'ottica più coerente.

Gui ben sintetizza il percorso della legge 328/00 e, lo stato d'animo che, a seguito della citata riforma costituzionale, provarono molti di coloro che per tanto tempo si erano battuti per una logica di insieme dell'organizzazione dei servizi sociali:

“... il legislatore nazionale ha compiuto uno sforzo di ricomposizione della normativa socio-assistenziale per collocare entro un quadro “ordinato” frammenti normativi giustapposti che sino ad allora avevano fatto da appoggio o da stimolo alla molteplicità degli interventi socio assistenziali degli enti locali, spesso all'ombra delle riforme sanitarie, susseguitesi in Italia dal 1978 all'insegna dell'integrazione socio-sanitaria. L'ironia della sorte ha voluto che questa tappa miliare delle politiche sociali nazionali, da molti attesa per mezzo secolo, sia stata posta a pochi passi dalla fine della potestà normativa dello Stato in questa materia ormai concorrente con la capacità di legiferare delle regioni.²⁹³”

La riforma del titolo V della costituzione sembra affievolire la portata della legge quadro. Il servizio sociale è ora materia di esclusiva competenza delle Regioni le quali peraltro non hanno nemmeno più l'obbligo di legiferare in conformità all'impianto della L. 328/00. La potestà legislativa rende dunque possibile un'ampia autonomia delimitata soltanto dai livelli essenziali delle prestazioni²⁹⁴ che devono

²⁹² “Siamo di fronte ad una asimmetria istituzionale che può far correre il rischio di rendere più difficile l'integrazione, che sembrava un obiettivo conseguito dopo tanta attesa, per la possibile prevalenza di un settore sull'altro”. S. Rizza, *Il servizio sociale e i cambiamenti in atto, secondo rapporto*, in EISS, *Rapporto sulla situazione del servizio sociale : 2. rapporto*, EISS, Roma, 2003, p. 25.

²⁹³ L. Gui, *Servizio sociale e politiche regionali: una visione di sintesi*, in EISS, *Rapporto sulla situazione del servizio sociale : 2. rapporto*, op. cit., p. 467-468.

²⁹⁴ Per una definizione dei Livelli essenziali di assistenza e l'importanza che rivestono per la professionalità degli assistenti sociali riportiamo alcuni stralci della voce del Dizionario di servizio sociale: “Per “livelli essenziali di assistenza” (LEA) si deve intendere un insieme di erogazioni di beni e/o servizi –sanitari, sociali, sociosanitari – appropriati ed esigibili, dimensionati per rispondere a bisogni predefiniti come indifferibili, offerti al cittadino in forma essenziale, non minima, e ai quali il sistema sociosanitario fa fronte in maniera uniforme, a livello nazionale e regionale. (...) Il concetto di LEA consegue al criterio di universalità di accesso ai servizi e ricomprende l'universalità di accesso ai servizi e ricomprende l'uniformità di distribuzione delle erogazioni, senza barriere regionali o locali e senza esaurimento del diritto in situazioni di bisogno protratto, presupponendo il requisito alla definizione professionale del bisogno e della selettività nell'accesso alla risposta, legata a criteri di eventuale compartecipazione alla spesa e alla verifica di efficacia della risposta stessa. (...) Il servizio sociale professionale viene gravato di responsabilità, anche nell'individuazione dei LEA e per l'efficacia delle prestazioni che vi sono comprese, per gli aspetti di programmazione e organizzazione che interventi efficaci, e per l'informazione (segretariato), per l'accesso unitario ai servizi di cui al

essere determinati a livello nazionale e regionale, ma che mancano ancora oggi di una precisa definizione. Una tale mancanza incide poi negativamente anche sulle politiche sociali e sulle relative applicazioni perché crea un assetto molto diverso nelle diverse aree italiane, potenzialmente a discapito della qualità dei servizi stessi²⁹⁵.

“La transizione verso un modello che accompagni le persone lungo l’intero ciclo della vita, attraverso il binomio opportunità-responsabilità, non può prescindere dalla centralità degli enti Locali, guidati dall’azione dello Stato che ristabilisca un maggior equilibrio tra le Regioni, con la definizione di Livelli essenziali delle prestazioni, per la garanzia della qualità della vita.”²⁹⁶

Attraverso la codificazioni LEA lo Stato metterebbe gli enti pubblici in grado di offrire coerenti attività qualificate e professionali consolidando il rapporto fra amministrazione pubblica e cittadini. Il rischio è quello di rendere vuoti di contenuti il servizio pubblico costringendo così i cittadini a dover ricorrere al privato. Come già sottolineato nel capitolo sul welfare, le persone che si rivolgono ai servizi sociali non sempre sono in grado di muoversi e di poter scegliere i servizi offerti dal mercato privato²⁹⁷. Inoltre verrebbe meno anche il carattere universalistico che la legge 328/00 ha invece dato ai servizi sociali²⁹⁸. Stato e Enti locali – gestendo sempre meno i servizi – potrebbero anche essere sempre meno in grado di conoscere i bisogni del territorio e di controllare e valutare le risposte date²⁹⁹. Il suggerimento

Piano nazionale delle politiche sociali, per i progetti individualizzati, in sostanza per il passaggio da buone prestazioni a buoni processi. (...) Il processo di definizione e di applicazione di LEA efficaci rappresenta una responsabilità che investe e valorizza il servizio sociale professionale ai vari livelli di operatività e progettualità: locale, regionale, nazionale.” A. Lippi, Voce “Livelli essenziali di assistenza (LEA)”, in M. Dal Pra Ponticelli (a cura di), *Dizionario di servizio sociale*, Carocci, Roma, 2005, p. 316-319.

²⁹⁵ F. Dente, *Contributo dell’Ordine sul libro Verde del Ministero del Lavoro, della Salute e delle Politiche sociali*, in “Assistente Sociale, La professione in Italia, Organo di informazione del Consiglio Nazionale degli Assistenti sociali”, Anno 7, n. 2, 2008, p. 21.

²⁹⁶ *Ibidem*.

²⁹⁷ *Infra*.

²⁹⁸ F. Dente, *Contributo dell’Ordine sul libro Verde del Ministero del Lavoro, della Salute e delle Politiche sociali*, in “Assistente Sociale...”, op. cit., p. 22.

²⁹⁹ Per una riflessione e approfondimento sul ruolo del Terzo Settore in Italia fra i tanti. A. Ardigò, *Volontari e globalizzazione. Dal privato sociale ai problemi dell’etica globale*, EDB, Bologna, 2001; C. Borzaga, A. Ianes, *L’economia della solidarietà. Storie e prospettive della cooperazione sociale*, Donzelli, Roma, 2006; M. Cocco, A. Merler, M.L. Piga, *Il fare delle imprese solidali*, Franco Angeli, Milano, 2002. I. Colozzi, Bassi A. (a cura di), *Da Terzo Settore a Imprese Sociali*, Carocci, Roma, 2003. P. Donati, *Sociologia del terzo settore*, Nis, Roma, 1997.

avanzato dall'Ordine degli assistenti sociali, come contributo al Libro verde del Ministero del Lavoro, è che, vista l'attuale crisi fiscale dello Stato che contribuisce a ostacolare la definizione dei livelli essenziali, sia necessario fissare livelli di prestazioni non finanziari ma "processuali"³⁰⁰.

L'ente locale riveste un ruolo di primo piano sia nell'erogazione, attraverso il segretariato sociale e il servizio sociale professionale, sia in fase di programmazione, mediante la stesura dei piani di zona³⁰¹. Di conseguenza anche gli assistenti sociali, che operano per la maggior parte nei Comuni e nelle Aziende sanitarie locali, diventano, grazie anche alle loro competenze professionali, il primo interlocutore con cui i cittadini si rapportano. L'operatore, più che a rispondere ad un "doppio mandato", si trova attualmente in condizione di operare in un'ottica trifocale: "avendo come oggetti di conoscenza e di intervento il soggetto individuale (nell'accezione più completa di persona e famiglia), la comunità (come luogo dell'interrelazione donatrice di senso) e le forme istituzionali dell'aiuto (come strutturazione delle norme, dei vincoli, delle risorse, nelle differenti coniugazioni organizzative)³⁰². L'assistente sociale si trova ad essere, nell'attuale sistema di

³⁰⁰ "Il Consiglio Nazionale dell'Ordine degli Assistenti Sociali si propone quale interlocutore qualificato per l'individuazione e la definizione di Livelli Essenziali Processuali quali 1) operatori sociali/cittadini; 2) tipologia dei servizi da garantire sull'intero territorio nazionale. Il nostro contributo può essere utile per trovare risposte condivise alle domande sulla povertà assoluta, sui servizi di cura all'infanzia, alle persone anziane, alla non auto-sufficienza, sull'integrazione socio-sanitaria." Così il prevedere livelli essenziali delle prestazioni processuali permettere di mettere in atto un importante cambiamento culturale che vedrebbe l'ente locale, che gestisce ai propri cittadini i servizi, centrato su processi di "fare" e "fare bene". F. Dente, *Contributo dell'Ordine sul libro Verde del Ministero del Lavoro, della Salute e delle Politiche sociali*, in "Assistente Sociale, op. cit., p. 22

³⁰¹ Gli assistenti sociali di base si trovano così a svolgere due competenze proprie della professione. Una è rappresentata dalla presa in carico del cittadino finalizzata, tramite la costruzione insieme alla persona di un progetto individualizzato, a risolvere anche con l'intervento, gestito dall'assistente sociale, di altri professionisti, del bisogno portato. L'altra, che serve per la programmazione e progettazione è collegata alla raccolta dei dati sulle risorse sui bisogni di un determinato territorio. Gli assistenti sociali dovrebbero implementare, aggiornando e inserendo i dati che provengono dalla loro attività quotidiana, il sistema informativo. M. Dal Pra Ponticelli, *La professionalità dell'assistente sociale*, in EISS, *Rapporto sulla situazione del servizio sociale: 1. rapporto*, op. cit. p. 161. L'esperienza fatta presso l'Osservatorio sociale provinciale di Pistoia proprio come coordinatore del Progetto Sili (Sistema informativo locale integrato) ha evidenziato che questa competenza non è riconosciuta dagli assistenti sociali al pari di quella inerente il lavoro con la persona e, a causa anche del forte carico lavorativo determinato proprio dai casi in carico, viene svolto soltanto perché obbligatorio. L'inserimento dei dati è visto e vissuto come un aggravio amministrativo e non come una competenza qualificante della professione e come una modalità per acquisire informazioni utili alla professione che alla disciplina di servizio sociale.

³⁰² L. Gui, *Le sfide teoriche del servizio sociale. I fondamenti scientifici di una disciplina*, Carocci, Roma, 2004, p. 13.

welfare, un elemento essenziale.

“La funzione dell’assistente sociale (prevista dalla L. 328/00) è, a mio avviso, quella di *guida relazionale* nel senso di favorire le relazioni positive fra i vari nodi della rete e questo comporta alte capacità professionali di dialogo, di concertazione, di mediazione; la capacità di progettare in modo metodologicamente corretto e di realizzare i propri compiti, anche di natura amministrativa tenendo conto delle risorse reali e possibili ma anche dei limiti giuridici ed economici specifici dell’Ente pubblico all’interno del quale e per conto del quale opera. Quindi la capacità relazionali a livello individuale e di gruppo, capacità di analisi di situazioni personali e ambientali, capacità progettuali e gestionali sostenute da specifiche competenze metodologiche, capacità amministrative che scaturiscono da conoscenze giuridiche e politiche-sociali, costituiscono il bagaglio fondamentale per svolgere questo aspetto prevalente e fondante del lavoro professionale dell’assistente sociale di base.³⁰³”

La professionalità dell’assistente sociale si articola, insomma, su vari piani. Svolgere il ruolo di “guida relazionale” significa risolvere i bisogni veicolati dalla persona sviluppando legami anche con operatori di altri settori istituzioni con l’obiettivo di collaborare in modo integrato per una soluzione efficace del problema. Questo vuol dire non solo creare relazioni ma anche conoscere le risorse disponibili ed essere in grado di crearne all’occorrenza di nuove³⁰⁴. All’assistente sociale non si richiede più soltanto di spendersi professionalmente solo nel rapporto con l’utenza:

“è necessario saper operare nella collettività, confrontandosi con situazioni e contesti diversificati, con istituzioni (...), con gruppi, con processi di mutamento sociale, con conflitti che bisogna saper interpretare; bisogna saper individuare e mobilitare tutte quelle risorse

Gui afferma che per l’impostazione data al welfare italiano l’assistente sociale, che lavora in un’ottica promozionale, è tridimensionale: “Il radicamento del servizio sociale nel “punto di intersezione” tra sistema politico – e quindi orientamenti di politica sociale e nazionale e locale – bisogni, esigenze, aspettative delle persone e delle comunità e organizzazione delle risposte istituzionali e informali per far fronte a tali richieste, implica necessariamente che risenta di qualsiasi cambiamento, trasformazione, che avviene in queste tre dimensioni. E d’altra parte questi cambiamenti incidono sulla vita delle persone delle quali il servizio sociale deve “prenderci cura”; possono cambiare il modo di reagire, i loro comportamenti, provocare nuove esigenze e nuove aspettative ed è a partire dalla conoscenza e dal rispetto di queste che deve iniziare il processo di aiuto, elemento centrale del servizio sociale. L. Gui, *Le sfide teoriche del servizio sociale*, op. cit., p. 19-20.

³⁰³ Dal Pra Ponticelli M., *La professionalità dell’assistente sociale secondo la legge quadro di riforma dell’assistenza*, in EISS, *Rapporto sulla situazione del servizio sociale: 1. rapporto*, op. cit., p. 159.

³⁰⁴ Bruno A., *Il servizio sociale nel nuovo assetto dei servizi*, in Atti del sesto convegno sui servizi alla persona, Riccione, 21-22 Settembre, 2004.

che possano servire ai processi di aiuto.³⁰⁵”

L’attenzione dell’operatore tende pertanto a non focalizzarsi esclusivamente sul caso. Buona parte del suo lavoro consiste nel leggere e analizzare il contesto in cui opera per capire vincoli e opportunità presenti e attivabili. Il professionista sociale agisce così in maniera riflessiva, concorrendo pertanto, grazie alle proprie competenze, delle politiche sociali.

“La realizzazione delle politiche richiede competenze specifiche alle professioni di aiuto, considerata la diversa responsabilità degli operatori in termini di partecipazione al cosiddetto *welfare delle capacità*. E’ cambiato anche l’obiettivo delle politiche sociali che infatti non dovrebbero risolvere il bisogno quando si manifesta in modo acuto (il bisogno che diventa categoria amministrativa stigmatizzante e tende a preservare più che a modificare il sistema delle disuguaglianze sociali), ma il bisogno sociale collettivo, rivolgendosi alle persone anche in momentanea crisi di passaggio o bisogno, in un approccio teso a creare strumenti di intervento in termini di pari opportunità”.³⁰⁶

Dato il ruolo preminente assunto dell’Ente locale a seguito della riforma del titolo V della Costituzione, l’assistente sociale è non solo chiamato a svolgere un ruolo burocratico, ma ad esercitare competenze gestionali proprio in relazione alle politiche sociali. La sussidiarietà, principio di riconfigurazione del sistema di Welfare, prevede che una tale figura prenda parte alla realizzazione degli interventi non solo in modo diretto ma anche attivando la comunità, che diviene così solo “destinataria di politiche di benessere ma anche “produttrice” di interventi di welfare”³⁰⁷.

Gli elementi su cui si è andata incentrando, in particolar modo dopo la L. 3/01, la legge di riforma dei servizi sono quindi la sussidiarietà e la centralità della persona. Fuoco dell’intervento é il cittadino visto come soggetto potenzialmente portatore di disagi o problemi complessi, da affrontare e risolvere tenendo conto della globalità e unitarietà della sua persona. L’interesse è il benessere e la qualità della vita del

³⁰⁵ M.L. Piga, *Regolazione pubblica delle politiche integrate e formazione al lavoro sociale*, in S. Chessa, M.L. Piga, *Processi culturali per le politiche sociali integrate. Sardegna e confronti*, Edes, Sassari, 2007, p. 174.

³⁰⁶ Ivi, p. 171.

³⁰⁷ S. Rizza, *La legge 328/00 un punto di arrivo e un punto di partenza per il servizio sociale in Italia*, in EISS, *Rapporto sulla situazione del servizio sociale: 1. rapporto*, op. cit. p. 32.

singolo e a questo fine si richiede il coinvolgimento e la cooperazione di tutti gli attori coinvolti. Il termine previsto dalla legge è quello di cittadino³⁰⁸.

“Ciò non deve essere considerata una *diminutio* o una limitazione. Il termine cittadino contiene una pienezza di significato filosofico ed etico che va al di là del più limitato significato lessicale e politico, che tuttavia vi è compreso. In esso è compreso il motivo per cui si può cominciare a parlare di servizi alla persona.³⁰⁹”

I servizi alla persona hanno come proprio obiettivo quello di far diventare coloro che vi accedono individui attivi e partecipi in grado di concordare con l'assistente sociale progetto del proprio specifico reinserimento³¹⁰. L'utente si può così trasformare in un soggetto competente rispetto al proprio bisogno che, con il professionista, scopre e attiva le proprie risorse e capacità per intraprendere percorsi di uscita dai circuiti assistenziali.

Mettere al centro la persona significa, per l'assistente sociale, impegnarsi professionalmente su due piani: uno consistente in una attività svolta a diretto contatto con il beneficiario³¹¹, e l'altro rappresentato dalla circostanza di operare comunque in sede di programmazione degli interventi in un ambiente organizzativo³¹².

Gui, analizzando la struttura dei servizi sociali dopo le riforme del 2000, utilizza una metafora ferroviaria. Le rotaie sono rappresentate

“... dalla relazione cittadini/sistema dei servizi nei suoi aspetti di

³⁰⁸ Nella stesura della tesi, visto che anche la Legge quadro 328/00 utilizza il termine cittadino, abbiamo ritenuto di cercare di non utilizzare il termine utente.

³⁰⁹ S. Rizza, *La legge 328/00 un punto di arrivo e un punto di partenza per il servizio sociale in Italia*, in EISS, *Rapporto sulla situazione del servizio sociale: 1. rapporto*, op. cit., p. 213.

³¹⁰ M. I. Piga, M.L. Piga, *Regolazione pubblica delle politiche integrate e formazione al lavoro sociale*, op. cit., p. 172.

³¹¹ La professione dell'assistente sociale prende, con la riforma, sempre più un carattere “genericista” nel senso che mette in atto “un processo di aiuto integrato, guidato da un professionista che se ne fa garante, finalizzato ad individuare e soddisfare le esigenze delle persone in rapporto alle risorse disponibili, riconoscendo a ciascuno la sua unicità nella percezione personale del benessere, nella scelta delle proprie mete, nello sviluppo delle proprie potenzialità, all'interno della sua rete familiare e sociale”. L. Gui, *Servizio sociale e politiche regionali: una visione di sintesi*, in EISS, *Rapporto sulla situazione del servizio sociale: 2. rapporto*, op. cit., p. 477.

³¹² “Questo fronte d'impegno è riferito alla competenza progettuale e gestionale coerentemente ai principi della promozione della partecipazione, dell'attivazione comunitaria, del miglioramento continuo delle organizzazioni dei servizi, dell'integrazione degli interventi, della collaborazione interdisciplinare fra professionisti diversi.” L. Gui, *Servizio sociale e politiche regionali: una visione di sintesi*, in EISS, *Rapporto sulla situazione del servizio sociale: 2. rapporto*, op. cit., p. 478.

accessibilità, qualità, rispetto dell'autodeterminazione e della libertà di scelta, l'altra dalla partecipazione, pianificazione e progettazione concertata fra i diversi attori del welfare mix locale.³¹³

Le traversine che fissano i binari rimandano alle tre parole chiave che dovrebbero guidare l'azione dei professionisti: comprensione, condivisione e codeterminazione. La "comprensione"

"sul versante della relazione con i cittadini richiama gli aspetti di: accessibilità delle informazioni e dei servizi, accoglienza del cittadino-utente e delle famiglie, capacità di ascolto, capacità valutativa della condizione presentata dalle persone che si rivolgono ai servizi (assessment), corretto orientamento; sul versante della progettazione concertata il termine richiama gli aspetti di: conoscenza della realtà locale, rilevazione e monitoraggio dei bisogni emergenti e latenti, delle istanze poste dai diversi attori locali, delle risorse presenti o attivabili."³¹⁴

La condivisione rispetto ai cittadini che usufruiscono dei servizi prevede che l'operatore ascolti il punto di vista della persona cercando di cogliere il significato che essa attribuisce al proprio percorso biografico, così da negoziare con lei la definizione dei suoi problemi e progettare insieme un percorso di aiuto. In quest'ottica la condivisione:

"implica capacità di comunicazione con soggetti diversi utilizzando diversi codici comunicativi e strutture di relazione inclusive della diversità, funzione di facilitazione della comunicazione e promozione dell'integrazione operativa su obiettivi contingenti condivisi."³¹⁵

La "codeterminazione" richiede infine un ruolo attivo del cittadino circa la personalizzazione, la stipula di un contratto che ha come obiettivo condiviso l'*empowerment* del soggetto e la valutazione di tutto il processo di aiuto. Sul piano del rapporto con i diversi soggetti del *welfare* locale si prevede poi la verifica dei processi di promozione e di partecipazioni previsti, il monitoraggio dei bisogni e delle esigenze presenti sul territorio, la progettazione concordata di azioni coerenti con gli obiettivi fissati, l'analisi e la verifica dei processi.³¹⁶

³¹³ Ivi, p. 474.

³¹⁴ Ivi, p. 475.

³¹⁵ *Ibidem*.

³¹⁶ *Ibidem*.

5.2 Formazione universitaria e professionalità: quali prospettive?

La riforma del servizio sociale, come abbiamo visto, ha enfatizzato alcuni compiti dell'assistente sociale, come la partecipazione alla realizzazione delle politiche sociali e il contatto, attraverso il segretariato sociale e il servizio sociale professionale³¹⁷, con il cittadino in un'ottica di accesso universalistico. La nuova normativa universitaria, collocando definitivamente la formazione in sede accademica, ha incluso nel corso di studi "la presenza formale di contenuti teorici e prassi formative caratterizzanti"³¹⁸ e ha previsto due livelli di preparazione (l'attuale laurea in "Servizio sociale" L 39 e la laurea magistrale in "Servizio sociale e politiche sociali LM 89)³¹⁹.

Le due riforme, come già evidenziato, incidono entrambe sulla professionalità degli operatori³²⁰. Con la L.328/00 e successive modificazioni vengono legittimate alcune competenze di cui l'Università deve tener conto. Essa adempie ad un compito professionalizzante, quello professionalizzante fino a quel momento di altrui competenza³²¹. Le scuole di servizio sociale, e successivamente i diplomi universitari, avevano come proprio mandato quello di coniugare "la funzione di definizione e riproduzione di una figura professionale e anche una funzione di riflessione teorica

³¹⁷ Le due prestazioni menzionate, come previsto dalla L. 328/2000, devono essere fornite in modo obbligatorio in ogni contesto locale. Rappresentano quindi competenze peculiari e fondamentali da prevedere, nel percorso di studi in Servizio sociale per gli assistenti sociali di base. M. Dal Pra Ponticelli, *La professionalità dell'assistente sociale secondo la legge quadro di riforma dell'assistenza*, in EISS, *Rapporto sulla situazione del servizio sociale: 1. rapporto*, op. cit., p. 159.

³¹⁸ S. Tonon Giraldo, *Voce Formazione al servizio sociale*, in M Dal Pra Ponticelli (a cura di), *Dizionario di servizio sociale*, Carocci, Roma, 2005, p. 241.

³¹⁹ La riforma universitaria prevista dal D.M. 2000 istituiva due livelli di formazione: la laurea triennale e la laurea specialistica. Questa è risultata essere un'importante innovazione per l'identità professionale dell'assistente sociale che ha comportato la ristrutturazione degli ordini professionali avvenuto con il decreto 328/2001. Con tale disciplina vengono istituiti due sezioni negli albi professionali che individuano ambiti diversi in relazione al diverso grado di capacità e competenza acquisita mediante il percorso formativo. In corrispondenza al diverso livello del titolo di accesso vengono istituite due sezioni: la sezione A dell'albo denominata "sezione degli assistenti sociali specialisti", ai cui iscritti spetta il titolo di assistente sociale specialista" e della sezione B denominata "sezione degli assistenti sociali" ai cui iscritti spetta il titolo professionale di "assistente sociale".

³²⁰ In questo paragrafo ci occuperemo in particolar modo dell'assistente sociale che ha acquisito la laurea triennale. Non andremo ad occuparci delle competenze dell'assistente sociale specialista in quanto l'oggetto di studio di questo lavoro di tesi sono le pratiche professionali utilizzate nel contatto diretto e nella presa in carico della persona.

³²¹ S. Tonon Giraldo, *Voce Formazione al servizio sociale*, op. cit., p. 241.

critica e di continua ricerca sul campo.”³²² Il servizio sociale, come disciplina³²³, si caratterizza per una attenzione, sia alla pratica che alla teoria, un aspetto, questo, forse in un’ottica tradizionalmente accademica considerato poco nobile e ritenuto marginale.

“L’università italiana sembra ancora scarsamente orientata e poco attrezzata a ospitare funzioni (pur talora proclamate) di formazione teorico-pratica, tutoraggio e supervisione degli studenti e attivazione di laboratori sul campo, di autentica produzione scientifica secondo la sequenza circolare teoria-prassi-teoria (nella punteggiatura degli studiosi) o prassi-teoria-prassi (nella punteggiatura degli operatori).”³²⁴

Anche se la direzione intrapresa già a partire dalla prima riforma universitaria è quella di sperimentarsi e di riflettere su nuove modalità di insegnamento e su contenuti didattici adeguati rispetto ai due livelli di formazione e di preparazione si assiste non di meno ad una difficoltà nel realizzare tali obiettivi³²⁵. Si tratta di un punto critico, perché l’eventuale inadeguatezza della struttura universitaria a recepire un tale mandato a causa di “condizioni organizzative, vincoli normativi, tradizioni accademiche estranee a una formazione teorico-pratica” mette a rischio proprio quella specificità del servizio sociale che è rappresentata dalla vocazione pratica, e operativa della didattica³²⁶.

³²² L. Gui, *Le sfide teoriche del servizio sociale*, op. cit., p. 15.

³²³ “Oggi il servizio sociale può essere considerato sotto diversi aspetti fra loro correlati: *disciplina, professione, metaistituzione, arte*. (...) In quanto *disciplina* il s.s. è disciplina scientificamente fondata, da collocarsi all’interno delle scienze sociali”. Il riconoscimento ufficiale in ambito accademico della disciplina è avvenuto, in Italia, nel 2000 anche se già a partire da metà anni Cinquanta, con le prime scuole a fini speciali, l’ingresso della disciplina, in ambito accademico era già avvenuto. Le basi teoriche del s.s. vengono poste da Richmond, nel 1917. “Da allora lo sviluppo della teoria del s. s. si è accompagnato allo sviluppo delle pratiche professionali degli assistenti sociali, costituendo ciò che, nella ricerca dei fondamenti epistemologici del s.s., è stato recentemente definito “sapere pratico.” Nella sua evoluzione il s.s. “si è trovato, e si trova a dover scegliere, all’interno delle varie discipline con cui entra in rapporto, i metodi e le tecniche congruenti con i suoi principi e valori. (...) Il dibattito è aperto e sta coinvolgendo oggi in Italia anche il mondo accademico (...) sembra opportuno dire che la ricerca, che deve sostanziare ogni scienza, ma anche la ricerca-azione, che potrebbe meglio caratterizzare i contenuti epistemologici del s.s., sono ancora limitate, nonostante le grandi potenzialità offerte dalle pratiche professionali, dalle sperimentazioni di diversi modelli operativi e dalla fondatezza della metodologia.” M. D. Canevini, E. Neve, voce “*Servizio sociale*”, in M. Dal Pra Ponticelli (a cura di), *Dizionario di servizio sociale*, op. cit, p. 591-593.

³²⁴ Ivi, p. 14.

³²⁵ S. Tonon Giraldo, *Voce Formazione al servizio sociale*, op. cit., p. 242.

³²⁶ *Ibidem*. Ci occuperemo di questo particolare aspetto nel paragrafo successivo, che andrà a fare una breve panoramica sui cambiamenti avvenuti negli anni, in seguito alle diverse riforme.

“Attivare una formazione professionalizzante per l’università dovrebbe significare affrontare in termini globali il rapporto con il mondo del lavoro, delle professioni, per coinvolgerle nell’analisi delle attuali esigenze formative e nella proposizione di nuovi percorsi formativi, dando valore e status alle specifiche, originali, elaborazioni teoriche. In caso contrario, vi è il rischio di utilizzare solo segmenti di esperienza, mettere “a lato” della formazione accademica alcuni saperi professionali, un contributo “tecnicistico” per una formazione aspecifica.”³²⁷

La formazione del servizio sociale in ambito universitario costituisce quindi un’opportunità ma presenta anche molti aspetti critici per l’intrecciarsi complesso di molteplici elementi. Da un lato c’è il rapporto con l’Università confrontata a sfide importanti quali i legami con il territorio, l’attività con professionisti e l’esigenza di progettare una formazione per una professionalità costantemente influenzata dai cambiamenti che interessano gli Enti in cui essa si esprime e le strategie di politiche sociali. Dall’altro lato il servizio sociale³²⁸ è una disciplina ancora in corso di completa legittimazione a livello accademico, in un dialogo e in un confronto fra “comunità d’azione”³²⁹ e “comunità di pensiero” ancora da realizzare compiutamente³³⁰.

Per quanto riguarda il primo aspetto esiste

“... (un’)interdipendenza tra le Università, chiamate a gettare le fondamenta formative di un aiuto sociale che possa dirsi professionale, gli stessi professionisti chiamati a forgiare la propria specificità identitaria ricercando crescenti livelli di competenza, ed infine la comunità territoriale costituita dai diversi attori sociali e politici che la animano.”³³¹

Un discorso sulla formazione degli assistenti sociali ha quindi bisogno di

³²⁷ *Ibidem.*

³²⁸ “...per “servizio sociale” si vuole intendere l’insieme complessivo di una disciplina e pratica proprio della professione dell’assistente sociale, e che per “servizi sociali” si intende il complesso delle strutture organizzate per interventi e prestazioni socio-assistenziali, entro cui il servizio sociale trova le sue coniugazioni.” Gui L., *Servizio sociale tra università, professionisti e comunità locale*, in S. Chessa, M.L. Piga, op. cit., p. 231.

³²⁹ La “comunità di azione” è “rappresentata dal vasto numero di operatori che forma la categoria dei professionisti del sociale, cosciente di sé e capace di autorappresentazione”. L. Gui, *Le sfide teoriche del servizio sociale*, op. cit., p. 143

³³⁰ La “comunità di pensiero” è “potenzialmente espressa da ricercatori e formatori (accademici e extra-accademici) in dialogo con i professionisti, ma di fatto fortemente attenuata dalla preoccupazione operativa”. *Ibidem.*

³³¹ L. Gui, *Servizio sociale tra università, professionisti e comunità locale*, in S. Chessa, M.L. Piga, *Processi culturali per le politiche sociali integrate. Sardegna e confronti*, Edes, Sassari, 2007, p. 231.

problematizzare il rapporto di reciproca influenza tra comunità professionale, università e territorio. L'organizzazione accademica, forte della sua autonomia e orientata alla preparazione di profili adeguati a fabbisogni territoriali, dovrebbe mirare a sviluppare curricula e programmi in grado di contribuire al benessere del luogo di riferimento³³². Con la riforma del titolo V della Costituzione, si assiste ad una regionalizzazione delle politiche sociali. Diviene pertanto essenziale per gli operatori conoscere, grazie alla formazione accademica le caratteristiche delle aree geografiche in cui essi si troveranno ad operare.

“Se manca il ruolo dei saperi professionali, le politiche sociali risultano essere al massimo un atto amministrativo, da inquadrare in un tipo di stato che formalmente può considerarsi sociale, anche se non ha come reale obiettivo quello di incrementare il benessere dei cittadini attraverso le relazioni sociali. Il disegno delle politiche sociali non può ignorare la parte che l'università, chiamata a recenti compiti nei confronti della formazione dell'assistente sociale, gioca nel sostegno al welfare formativo e in particolare nella trasmissione del sapere professionale con le ultime trasformazioni del 3+2.”³³³

Grazie a questa conoscenza contestualizzata, gli assistenti sociali avrebbero maggior capacità di individuare ad esempio le risorse disponibili al proprio lavoro e a propri obiettivi, e di identificare le difficoltà che ostacolano l'accesso delle persone alle opportunità presenti, così da fornire un servizio basato sulla riflessività come competenza strategica³³⁴. L'operatore è posto così in condizione di garantire prestazioni caratterizzate da abilità relazionali, basate sull'ascolto, sulla comprensione del punto di vista altrui, la valorizzazione delle proprie competenze finalizzate ad accrescere l'autodeterminazione del soggetto ed a consentire l'emancipazione da una logica di dipendenza dal circuito assistenziale. Per giungere ad un cambiamento della cultura presente nei servizi è indispensabile un progetto formativo condiviso da tutti i soggetti coinvolti.

“Il progetto formativo deve essere condiviso perché è necessaria la volontà degli operatori a formarsi e aggiornarsi perché la loro

³³² *Ibidem.*

³³³ M.L. Piga, *Regolazione pubblica delle politiche integrate e formazione al lavoro sociale*, op. cit., p. 173.

³³⁴ *Ivi*, p. 174.

professionalità non sia solo una competenza tecnica, ma un modo di essere, di percepire, di riconoscere le risorse, soprattutto quelle relazionali. E di reagire con un impianto di preparazione e competenze che possa sostenere una cultura dei servizi, contro l'impostazione emergenziale del servizio sociale, contro le tentazioni di ricadere nell'assistenzialismo, attraverso il fare prestazionistico senza riflessività.”³³⁵

Gli assistenti sociali, se opportunamente formati, possono farsi a loro volta veicolo nei servizi di una nuova cultura promozionale, ed incidere attivamente in fase di programmazione e di valutazione, sulle politiche sociali³³⁶.

“L'autonomia universitaria ed il rapporto con il territorio di cui ogni ateneo deve farsi soggetto vitalizzante, ha imposto ormai da alcuni anni alle Università italiane l'attivazione di relazioni reciprocamente vincolanti con le istituzioni pubbliche locali (in particolare gli Enti Locali), con le organizzazioni del lavoro e con le categorie professionali. L'esito interattivo della composizione di questi sistemi, in altre parole l'output del processo formativo determinato dalla composizione degli interessi, degli obiettivi e delle risorse che ciascuno di questi sistemi sarà capace di intrecciare con gli altri, è rappresentato dalla presenza di professionisti preparati e competenti ad assumere ruoli attivi nella costruzione di comunità locali, a loro volta capaci di affrontare consapevolmente i propri impegni di sviluppo.”³³⁷

Oltre alla peculiarità del contesto locale aspetto cruciale per la formazione specifica degli operatori, sono i principi e i valori elaborati nel corso degli anni all'interno della comunità professionale nel quadro della discussione per i piani di studio³³⁸.

“Questa auspicabile integrazione sociale in particolare l'obiettivo di formare ad attivare operatori sociali qualificati chiede all'università da un lato sappia coniugare, di comunità locale in comunità locale, le proprie finalità didattiche e di ricerca scientifica, con le urgenze operative in campo sociale recepite ed interpretate dalle organizzazioni erogatrici di servizi sociali (di primo, secondo, terzo settore), e dall'altro si confronti costruttivamente con gli elementi fondativi, sia sul piano valoriale e deontologico che sul piano disciplinare, della comunità professionale in

³³⁵ Ivi, p. 172.

³³⁶ Ivi, p. 176.

³³⁷ Gui L., *Servizio sociale tra università, professionisti e comunità locale*, op. cit., p. 244.

³³⁸ S. Tonon Giraldo, *La professione di assistente sociale fra tradizione e innovazione*, op. cit., p. 19.

cui gli studenti si inseriranno.”³³⁹

Le competenze universitarie ritenute indispensabili rimandano da un lato alla ricerca e alla produzione di conoscenza nel e per il servizio sociale, dall’altro alla preparazione di un profilo che possieda e sappia utilizzare strumenti in grado di acquisire e accrescere costantemente il proprio aggiornamento³⁴⁰. Mentre

“la comunità dei professionisti avrà la preoccupazione di cooptare al suo interno persone che condividano la medesima “tonalità emozionale”, il comune “capitale simbolico” di appartenenza, le linee fondamentali di “moralità” per l’inclusione nel gruppo, in fine il profilo della propria identità, consci che non è certo dall’università che tutto ciò potrà essere preteso; su un altro versante saranno le organizzazioni dei servizi sociali ad indicare i più urgenti terreni di approfondimento, a mettere in gioco risorse ed opportunità di sperimentazione e addestramento (spazi di stage o tirocini, supervisioni interne, borse di studio e ricerca sugli obiettivi dell’ente ecc.) in vista delle necessità di ottenere figure professionali sempre più capaci di fronteggiare adeguatamente la domanda sociale emergente.”³⁴¹

Uno degli elementi che rende difficile il pieno inserimento accademico della disciplina del servizio sociale è che se da una parte il ruolo e i valori di riferimento degli assistenti sociali sono stati oggetto di un importante processo di sviluppo e consolidamento, dall’altro la loro “istituzionalizzazione” ha contribuito ad un loro irrigidimento, poco adatto al bisogno di confronto critico e di rimessa in discussione che caratterizza l’ethos scientifico³⁴². Diviene quindi rilevante un confronto fra “comunità di azione” e “comunità di pensiero” così da iniziare un percorso per giungere ad una condivisione negoziata delle teorie e dei concetti utilizzati.

“Il costante processo di ridefinizione concettuale del servizio sociale,, implica la capacità di rifarsi criticamente alle differenti teorie che hanno concorso a “sintetizzare” combinazioni congruenti e contingenti, di volta in volta in grado di fronteggiare e risolvere i problemi posti alla concretezza della realtà. La riflessività continua sugli interventi di servizio sociale e la capacità di “fare i conti” con le esperienze di fatto, più che applicare deduttivamente un’astratta disciplina, richiamano la necessità di un serrato dialogo intra ed extra accademico, fra coloro che

³³⁹ Gui L., *Servizio sociale tra università, professionisti e comunità locale*, op. cit., p. 245.

³⁴⁰ *Ibidem*.

³⁴¹ *Ibidem*.

³⁴² *Ibidem*.

condividono lo stesso cammino di ricerca.”³⁴³

Questa collaborazione è anche facilitata dal fatto che è previsto, ormai da alcuni anni, il Dottorato in servizio Sociale a cui, da quando sono presenti i due livelli di formazione, possono partecipare i laureati in servizio sociale. Un aspetto che agevola lo studio e la ricerca di servizio sociale, da parte di persone già formate al servizio sociale e con una già consolidata esperienza di lavoro. Auspicabile è infine una crescente strutturazione dei docenti in servizio sociale³⁴⁴.

5.3. Qualche riflessione sui corsi di laurea in servizio sociale

In questo ultimo paragrafo cercheremo di arricchire ulteriormente l’analisi fin qui condotta sull’impatto che le riforme universitarie hanno avuto sulla formazione della professione., che, come più volte sottolineato, malgrado sia stato complessivamente positivo, ha talvolta evidenziato alcune criticità.

Abbiamo così ritenuto opportuno delineare una mappa di come si sono andati strutturando i corsi di laurea in servizio sociale attraverso le diverse riforme dell’istruzione superiore che si sono succedute in questi anni. A questo scopo, abbiamo utilizzato il sito del Miur per poter evidenziare come ogni Università abbia declinato le tabelle ministeriali. In questa sede sembra utile fare alcune riflessioni riferite in modo particolare all’a.a. 2001/2002 in cui il percorso formativo universitario per il servizio sociale si è definitivamente strutturato all’interno del sistema dell’istruzione superiore italiano con l’avvio della laurea triennale CL 6 (classe delle lauree in Scienze del servizio sociale) e l’a.a. 2009/2010 in cui sta andando a regime l’ennesima riforma (D.M. 509/2004), che ha previsto la L. 39 (classe delle lauree in servizio sociale).

Nell’a.a. 2001/2002 sono stati attivati 45 corsi di laurea presso 35 università italiane mentre nell’a.a. 2008/2009 soltanto 18 Università avevano recepito il D.M.

³⁴³ Ivi, p. 145.

³⁴⁴ Tonon Giraldo, *La professione di assistente sociale fra tradizione e innovazione*” in *Assistente sociale*, op. cit., p. 242.

509/2004 istituendo 19 corsi di laurea in Servizio sociale. In 20 Università nello stesso anno accademico erano ancora attivati 28 corsi di laurea con il vecchio ordinamento (CL 6). Nell'a.a. 2009/2010 invece sono attivati 38 corsi di laurea a ciclo unico in 35 Università e sono ancora attivi 7 corsi di laurea vecchio ordinamento.

I corsi di servizio sociale hanno in Italia collocazioni fra loro diverse. Attualmente la Facoltà dove è maggiormente inserito il corso di laurea in Servizio sociale è Scienze Politiche, mentre soltanto un Corso di laurea è collocato presso la Facoltà di Economia (per maggiori dettagli si rinvia al prospetto riportato nella successiva Tab.1).

Questa diversa collocazione incide anche sugli insegnamenti attivati nelle diverse aree disciplinari. Nell'a.a. 2001/2002 in un corso di laurea presente in una Facoltà di Economia non era attribuito, fra le attività caratterizzanti, nessun credito al settore disciplinare SPS/07, settore a cui fanno riferimento gli insegnamenti di servizio sociale.

Tab. 1 Collocazione corsi di laurea in servizio sociale

Facoltà	a.a. 2001-2002³⁴⁵	a.a.2009-2010³⁴⁶
Scienze Politiche	10 Corsi CL 6	10 Corsi L 39
Lettere e Filosofia	4 Corsi CL 6	2 Corsi L 39
Scienze della Formazione	5 Corsi CL 6	7 Corsi L 39
Giurisprudenza	3 Corsi CL 6	5 Corsi L 39
Sociologia	4 Corsi CL 6	5 Corsi L 39
Economia	2 Corsi CL 6	1 Corso L 39
Interfacoltà	7 Corsi CL 6	5 Corsi L 39
Totale	35	35

Fonte [www. miur.it](http://www.miur.it)

Questo significa che gli studenti, futuri assistenti sociali, non hanno seguito, nel

³⁴⁵ Si fa riferimento al CL 6.

³⁴⁶ Si fa riferimento alla L 39.

percorso di studi attivato in quella Facoltà, nessuna disciplina di servizio sociale. Questo caso estremo non si è più verificato negli anni successivi, anche se persistono sostanziali differenze in termini di crediti formativi previsti in ogni Ateneo per le materie professionalizzanti.

Stimare il peso che gli insegnamenti di servizio sociale (Principi e fondamenti del servizio sociale e Metodi e tecniche del servizio sociale) hanno in termini di crediti in ciascun corso di laurea nei diversi periodi presenta qualche maggiore difficoltà tecnica. Infatti nell'a.a. 2001/2002 i piani di studio presenti sul sito del Miur non prevedevano, come invece succede per i piani attuali, una distinzione esplicita tra le discipline di servizio sociale e le discipline sociologiche. È comunque possibile effettuare una stima da considerarsi attendibile in base ad una serie di controlli sui siti degli Atenei, attribuendo alle discipline del settore scientifico-professionale SPS/07, la caratteristica di Discipline di servizio sociale qualora siano classificate tra le discipline caratterizzanti del percorso di studio.

Effettuata questa riclassificazione, nel 2001-02 nei 38 corsi di laurea in Scienze del servizio sociale (Cl 6) la media di CFU attribuita alle discipline di servizio sociale si attesta sui 36, mentre nel 2009-10 la media dei CFU nei nuovi corsi di laurea in Scienze del Servizio sociale (L39) è scesa ai 21,5, con una forte variabilità tra i corsi: si va da un valore minimo di 15 Cfu ad un massimo di 33.

Anche per quanto riguarda i CFU per i tirocini, elemento di riconosciuto valore per la socializzazione alla professione degli assistenti sociali, esistono importanti differenze (si va da un minimo di 12 CFU per arrivare ad un massimo di 27 CFU). In questo caso è il dato dell'a.a. 2001/2002 ad essere apparentemente di più facile lettura, in quanto era prevista un'unica dizione (Tirocini). Purtroppo in pratica molti Corsi di laurea non hanno specificato la singola voce, ma hanno segnalato i CFU complessivi riguardanti le "Altre attività formative" sotto cui tale voce è ricompresa.. Il calcolo è dunque possibile solo per 17 sedi: in questi corsi il numero medio di CFU attribuito ai tirocini nel 2001-02 era di 21,4 CFU.

Per l'a.a. 2009/2010 sono presenti due dizioni (CFU per "Tirocini formativi e di orientamento" e CFU "Per stages e tirocini presso imprese, enti pubblici o privati, ordini professionali") che tuttavia in pratica risultano usate indistintamente dalle diverse sedi universitarie, senza alcun preciso orientamento. Comunque per le due

categorie di tirocini sommate sono previsti in media circa 16 CFU. Anche in questo caso si assiste ad importanti differenziazioni: in alcuni corsi di laurea si arriva a prevedere addirittura solo 8 CFU (valore minimo raggiunto) mentre in altre sedi i crediti universitari attribuiti ai tirocini si avvicinano o toccano il valore massimo di 30 CFU.

Già questi pochi dati ci sembrano, pur nella loro semplicità, aver dato qualche fondamento empirico al sentimento, abbastanza diffuso nell'Ordine degli Assistenti sociali e tra i docenti di servizio sociale³⁴⁷, che la cultura professionale del servizio trovi spesso una condizione di scarso riconoscimento all'interno delle istituzioni universitarie preposte alla formazione dei futuri membri della comunità professionale. Quello che ci sembra ancor più preoccupante è lo stato di enorme variabilità delle modalità con cui, in base ai dati sopra esposti, vengono formati i futuri assistenti sociali nel sistema universitario italiano, in istituzioni di istruzione superiore che tra l'altro spesso appartengono magari alla stessa regione, e che quindi probabilmente laureano operatori che si troveranno per in gran parte a collaborare o ad avvicinarsi negli stessi servizi.

Gli approfondimenti di ricerca che a queste considerazioni darebbero spunto sono moltissimi, dallo studio quantitativo e qualitativo delle modalità e degli esiti degli esami di stato per l'iscrizione all'Albo degli assistenti sociali nei suoi due livelli, all'analisi delle relazioni di tirocinio, a ricerche sull'identità professionale degli studenti e dei docenti di Materie professionali dei corsi di Scienze del Servizio Sociale, per citare solo quelli più suggestivi. Tuttavia ognuna di queste direttive di ricerca avrebbe richiesto un impegno di tempo e di attenzione che si sarebbe in definitiva risolto in un danno per il disegno complessivo del lavoro per questa tesi di dottorato. Abbiamo pertanto rinviato a successivi studi ricerche troppo complesse, limitandoci per ora ad un solo approfondimento di tipo esplorativo, scelto in modo tale che ci riconducesse più direttamente al tema del rispetto dell'altro, a cui la presente tesi è dedicata.

L'idea di questo approfondimento è nata dall'osservazione empirica che in moltissimi dei corsi di studio di cui abbiamo visionato il piano di studi dettagliato, i

³⁴⁷ S. Tonon, *La professione di assistente sociale*, op. cit., p. 22

programmi sia dell'insegnamento di Principi e Fondamenti del Servizio sociale che di Metodi e tecniche consigliavano agli studenti lo studio del Dizionario di servizio sociale, curato da Maria Dal Pra Ponticelli³⁴⁸. È questa un'opera di grande valore culturale, che oltretutto ha costituito un importantissimo traguardo per la comunità professionale: infatti rappresenta un modo per superare l'autoreferenzialità del singolo operatore, che può finalmente disporre di un approfondimento del lessico professionale da varie angolature disciplinari e può giungere così ad una attribuzione di significato condivisa dei concetti e delle teorie di riferimento.

Abbiamo cercato di studiare da vicino una certa numero di lemmi del Dizionario, quelli in ipotesi più vicini al tema stesso della tesi, il rispetto dell'altro e l'autodeterminazione, che non sono presenti come lemmi autonomi.

La lettura attenta di questo primo gruppo di lemmi (costituito da circa 50 voci) ci ha portati a focalizzare meglio l'obiettivo, a trovare i lemmi che potessero contenere elementi utili ad una rappresentazione dei principi, dei fondamenti e delle pratiche del servizio sociale, come venivano codificate e trasmesse alle nuove generazioni di assistenti sociali. Si è così deciso di analizzare in modo più analitico il contenuto di 15 voci.

L'elenco più ristretto di lemmi del Dizionario su cui abbiamo focalizzato le successive analisi comprende le seguenti voci: Accompagnamento; Ascolto; Assistente sociale; Bisogno; Cambiamento; Cittadinanza (diritti di); Colloquio; Contratto; Deontologia professionale; Presa in carico; Principi del servizio sociale; Relazione di aiuto; Servizi sociali; Utente/cliente; Valori.

Si è deciso di privilegiare, come appare in modo abbastanza evidente, le voci di carattere più ampio e fondante dell'operare professionale degli assistenti sociali, a discapito della scelta iniziale che aveva incluso molti aspetti specifici relativi a singoli strumenti utilizzati nella pratica professionale. Il Dizionario in questi casi rinvia infatti spesso alle voci da noi alla fine prescelte, per poi descrivere nei

³⁴⁸ M. Dal Pra Ponticelli, (a cura di), *Dizionario di servizio sociale*, op. cit. L'impressione che abbiamo ricavato in modo non rigoroso dalla consultazione di svariati piani è stata confortata grazie ad un colloquio telefonico e di uno scambio di messaggi con il Prof. Luigi Gui, avvenuto a seguito di una delle attività formative organizzate dal Dottorato. Il Prof. Gui sta per l'appunto conducendo una ricerca Prin sui manuali adottati nella formazione degli assistenti sociali, da cui il *Dizionario* risulterebbe adottato in almeno 10 delle sedi formative. Ringraziamo il Prof. Gui per la disponibilità dimostrata nel metterci a conoscenza di questo risultato *in itinere* della sua ricerca.

dettagli l'evoluzione storica, i dettagli tecnici e i contesti d'uso dei diversi strumenti metodologici, facendo aumentare il numero di testi da analizzare senza aggiungere elementi di particolare significatività. Delle iniziali voci relative ai metodi e alle tecniche del servizio sociale ne abbiamo tuttavia mantenute quattro (Accompagnamento, Contratto, Colloquio e Presa in carico) perché direttamente chiamate in causa, come vedremo più avanti, nel caso di studio preso in esame per l'analisi delle pratiche professionali degli assistenti sociali nei successivi capitoli della tesi. A ben vedere comunque solo l'Accompagnamento e il Contratto possono definirsi propriamente strumenti. Il Colloquio e la Presa in carico, al pari dell'Ascolto, del Bisogno e del Cambiamento, costituiscono approfondimenti e specificazioni della Relazione di aiuto, la voce principale in cui si sintetizza la pratica della relazione con l'altro per il servizio sociale.

Ci siamo trovati a questo punto dell'analisi ad aver in buona sostanza "costruito" in modo sostanzialmente arbitrario un nuovo testo, a partire dal testo originario costituito dal Dizionario di servizio sociale. Questo nuovo testo non rappresenta in alcun modo il contenuto dell'intero Dizionario, né sotto il profilo della rappresentatività statistica, né di un campione non probabilistico del Dizionario stesso. L'obiettivo che ci proponevano in questa analisi esplorativa era sostanzialmente diverso, cioè quello di confrontarci in profondità con alcune voci del Dizionario per evidenziare il modo in cui in queste, nella nostra ipotesi la guida più autorevole attualmente disponibile per la pratica professionale dei giovani assistenti sociali, veniva affrontato il tema del rispetto dell'altro.

Abbiamo deciso innanzitutto di effettuare una operazione di "presa di distanza" dal "nostro" testo. Infatti la conoscenza ormai abbastanza approfondita delle voci che avevamo accumulato durante il processo di selezione delle stesse, di ricominciare a prenderlo in esame da un altro punto di vista, seguendo il principio del "coinvolgimento e distacco" che deve continuamente guidare le pratiche di ricerca, ben sintetizzato da Vargiu in questo brano:

Le scienze sociali, per loro stessa natura, hanno da sempre avuto bisogno di costruire questa distanza. Mentre, come si è visto, gli altri scienziati trovano i propri oggetti, per così dire, "fuori" di loro, e dunque la distanza esiste già "naturalmente", chi fa ricerca sociale si trova immerso

nel proprio oggetto in quanto attore sociale egli stesso che partecipa alla realtà fenomenica che intende studiare. (...) La soluzione a questo dilemma mi pare risiedere nel va e vieni continuo tra interno ed esterno, tra coinvolgimento e distacco, tra vicinanza e lontananza: è in quel territorio ampio che segna il confine tra due entità distinte che in genere si producono le cose più interessanti (a volte, certo, conflittuali); è in questo spazio che, adottando un atteggiamento teso a mettere insieme e a far dialogare le molteplici prospettive è sempre possibile elaborare in funzione dell'innovazione, dell'originalità. Questo va e vieni non può che essere il prodotto di una pratica riflessiva che consenta di trattare le tecniche con spirito critico, per quello che sono: strumenti che ci permettono di osservare ora le cose da una prospettiva e ora da un'altra³⁴⁹.

In questo spirito si è deciso di analizzare le voci prescelte, che sono state assemblate in un *corpus* testuale di circa 37.000 parole (circa 260.000 caratteri), facendo ricorso ad alcune delle tecniche più elementari dell'analisi computazionale dei dati testuali, così come ad esempio codificate da Lebart e Salem alla fine degli anni Ottanta³⁵⁰. Quello che ci interessava era infatti utilizzare il supporto delle risorse informatiche per re-individuare tutti i luoghi del "nostro" testo, in cui si faceva riferimento esplicito al termine "rispetto", e ripartire da questi per riesaminare le ipotesi che avevamo già cominciato ad elaborare attraverso le precedenti letture delle voci del *Dizionario*, letture guidate da una comprensione più olistica delle voci stesse.

Com'è noto, i software per l'analisi dei testi, in primo luogo, riconoscono le cosiddette forme grafiche, ovvero le stringhe di caratteri separati da spazi vuoti. Poi, a seconda del software utilizzato, gli algoritmi implementati o a seconda delle categorie utilizzate dagli studiosi, si passa ai lessemi, ai lemmi, alle parole chiave, etc. Nei dizionari linguistici che consultiamo, ogni voce corrisponde a un lemma che - generalmente - definisce un insieme di parole con la stessa radice lessicale (o lessema) e che appartengono alla stessa categoria grammaticale (verbo, aggettivo,

³⁴⁹ A.Vargiu., *Metodo e pratiche nella ricerca sociale*, Quaderni di ricerca del Dipartimento di Economia, Istituzioni e Società, Sassari, 2002, pp.88-89.

³⁵⁰ L.Lebart, A.Salem, *Analyse statistique des données textuelles*, Dunod, Paris, 1988. Per un supporto metodologico durante l'analisi computazionale del testo abbiamo fatto prevalentemente riferimento a: S.Bolasco, *L'analisi informatica dei testi*, in L.Ricolfi, (a cura di) *La ricerca qualitativa*, NIS, Roma, 1997 e A.Tuzzi., *L'analisi del contenuto. Introduzione ai metodi e alle tecniche di ricerca*, Carocci, Roma, 2003. Il software utilizzato, considerato adeguato al livello relativamente elementare delle analisi richieste, è stato T-Lab vers. 5.3.

etc.).

Le unità di analisi nel caso più elementare di analisi del contenuto, quello da noi adottato, sono dunque parole, singole o "multiple", che archiviate e classificate in base a un qualche criterio.

Più precisamente, nel software utilizzato, ogni unità lessicale costituisce un record classificato con due campi: forma e lemma. Nel primo campo, denominato forma, sono elencate le parole così come compaiono nel corpus, mentre nel secondo, denominato lemma, sono elencate le label attribuite a gruppi di unità lessicali classificate secondo criteri linguistici (es. lemmatizzazione) o tramite dizionari e griglie semantiche definite dall'utilizzatore³⁵¹.

L'operazione di lemmatizzazione del testo nel nostro caso ha comportato due operazioni non brevi.

La prima rimanda alla definizione di un vocabolario personalizzato che tenesse conto delle cosiddette "multi-words", ossia della sequenza di due o più parole che, al livello del significato, costituiscono una unica [unità lessicale](#) (ad esempio i nomi composti come "mezzi pubblici", "livello di occupazione") e le locuzioni usate come modi di dire come "nella misura in cui", "a buon fine", "a onor del vero"). Abbiamo personalizzato il vocabolario in uso da parte del software includendo tra le unità lessicali la seguente lista:

servizio_sociale
assistente_sociale
assistenti_sociale
presa_in_carico
deontologia_professionale
codice_deontologico
processo_di aiuto
azione_professionale
servizi sociali
politiche_sociali

³⁵¹ Vedi Manuale di T-lab.

diritti_di_cittadinanza
diritti_sociali
intervento_professionale
situazioni_di_bisogno
etica_professionale
relazione_di_aiuto

Poi abbiamo dovuto tener conto del fatto che il termine “rispetto” nella lingua italiana può essere utilizzato sia come sostantivo (caso che a noi interessava) sia come locuzione avverbiale (“rispetto a”) e disambiguare i due contesti di uso.

Il software poi consentiva di individuare le “unità di contesto”, cioè le porzioni di testo in cui può essere suddiviso il corpus e nel caso specifico, i contesti elementari, corrispondenti alle unità sintagmatiche (frammenti di testo, frasi, paragrafi) in cui può essere suddiviso ogni contesto iniziale.

Il risultato è una matrice di co-occorrenze, le cui righe sono costituite dalle *unità lessicali* (UC) e le cui colonne sono costituite dai *contesti elementari* (EC elementary contexts). Le co-occorrenze sono quantità risultanti dal conteggio del numero di volte in cui due o più unità lessicali sono contemporaneamente presenti all'interno degli stessi contesti elementari. La loro distribuzione può essere rappresentata in tabelle del tipo presenza/assenza come quella seguente:

(A)

	LU_1	LU_2	LU_3	...	LU_n
EC_1	0	1	0	...	1
EC_2	1	0	0	...	0
EC_3	0	1	1	...	0
EC_4	0	0	0	...	0
EC_5	1	1	0	...	1
EC_6	0	0	0	...	0
EC_7	0	0	1	...	0
EC_8	1	0	0	...	0
EC_9	0	0	0	...	0
EC_10	0	1	0	...	0
EC_11	1	0	1	...	0
EC_12	0	0	0	...	1
EC_13	1	1	0	...	0
EC_14	0	0	1	...	0
EC_15	0	0	0	...	0
EC_16	0	1	0	...	1
EC_17	0	0	1	...	0
EC_18	0	0	0	...	0
EC_19	1	0	0	...	0
EC_20	0	0	0	...	1

Con una semplice trasformazione, le tabelle del tipo "A" (rettangolare) possono essere trasformate in tabelle del tipo "B" (quadrata e simmetriche) in cui per ogni coppia di unità lessicale è indicata la quantità delle loro co-occorrenze, cioè il totale di contesti elementari in cui sono contemporaneamente presenti.

(B)

	LU_1	LU_2	LU_3	...	LU_n
LU_1		2	1	...	1
LU_2	2		1	...	3
LU_3	1	1		...	0
...
LU_n	1	3	0	...	

In gran parte l'analisi computerizzata dei testi si realizza attraverso lo studio delle relazioni tra occorrenze e tra co-occorrenze: ad esempio attraverso l'uso di indici di associazione. Tuttavia abbiamo ritenuto interessante questo tipo di analisi ai fini del nostro lavoro.

I risultati di questo lavoro hanno evidenziato che il termine "rispetto" occorre esplicitamente 22 volte nel complesso delle voci selezionate. Dei 480 lemmi

individuati nel testo, rappresenta solo lo 0,2%, molto distante dal valore raggiunto da altri lemmi come persona (1,8%) e assistente sociale (1,5%). Riportiamo nella tabella seguente i lemmi che ricorrono almeno 50 volte. fino

Tabella occorrenze lemmi

Lemma	Occorrenze	Percentuale
sociale	220	2,3%
persona/e	172	1,8%
servizio_sociale	170	1,8%
assistente/i_sociale/i	143	1,5%
professione	127	1,3%
bisogno	120	1,3%
diverso	80	0,8%
valori	80	0,8%
intervento	73	0,8%
professionale	72	0,8%
utente	72	0,8%
principi	68	0,7
servizi	68	0,7
cambiamento	61	0,6%
situazione	59	0,6
soggetto	58	0,6
cittadinanza	57	0,6%
rapporto	55	0,6
operatore	53	0,6
risorse	53	0,6
società	53	0,6

Tabella lemmi con 22 occorrenze

Lemma	Occorrenze	Percentuale
autore	22	0,2%
differenza	22	0,2%
difficoltà	22	0,2%
esperienza	22	0,2%
istituzionale	22	0,2%
maggiore	22	0,2%
organizzazione	22	0,2%
prospettiva	22	0,2%
realizzare	22	0,2%
rispetto	22	0,2%
strumento	22	0,2%
teorico	22	0,2%

Sono 12 i termini che hanno lo stesso numero di occorrenze di “rispetto”. Il termine “rispetto” viene utilizzato esplicitamente in 8 delle 15 voci selezionate.

Voci Dizionario	Occorrenze
Principi e fondamenti	8
Assistente sociale	3
Deontologia professionale	3
Ascolto	2
Contratto	2
Valori	2
Colloquio	1
Relazione di aiuto	1
Totale	22

Nelle otto voci del Dizionario il termine “rispetto” viene utilizzato con sfumature diverse. La voce che tratta il concetto di rispetto toccando le varie sfaccettature è la voce “Principi del servizio sociale³⁵²”, in cui il termine si ritrova otto volte (è la voce con il maggior numero di occorrenze).

“Rispetto” inteso come principio proprio della professione viene citato nella voce “assistente sociale”, all’interno della parte inerente l’evoluzione storica della professione, quando si fa riferimento al Convegno di Tramezzo (1946). Grazie al proficuo dibattito dei partecipanti furono enucleati e condivisi, in questa occasione, i valori etici e i principi ispiratori del moderno sistema di *Welfare*: Si afferma che il rispetto è uno dei principi fondamentali sia dell’agire degli assistenti sociali che della formazione dei futuri professionisti:

“I concetti di prevenzione, educazione, partecipazione, ricerca dei fattori concorrenti all’insorgere dei bisogni e dei problemi, rispetto e accettazione della persona, fiducia nella stessa e nelle sue potenzialità e riconoscimento del suo inalienabile diritto all’autodeterminazione divennero, pertanto, linee guida per la formazione e per l’operatività degli

³⁵² E. Neve, voce “*Principi del servizio sociale*”, in M. Dal Pra Ponticelli (a cura di), *Dizionario di servizio sociale*, Carocci, Roma, 2005.

assistenti sociali.”³⁵³

Anche nella voce “Principi del servizio sociale” si fa riferimento al convegno di Tremezzo nella stessa accezione e si sottolinea che non è stato possibile attuare, fino agli anni Settanta, i principi, che la comunità professionale aveva condiviso, a causa dell’organizzazione degli enti assistenziali e delle amministrazioni pubbliche.

“L’addestramento delle scuole ad assumere nei confronti degli enti assistenziali atteggiamenti di neutralità e di apoliticità per rafforzare il valore scientifico dell’aiuto professionale non giovò a modificare l’ottica moralistica e paternalistica degli enti, e non aumentò significativamente l’efficacia di gran parte delle azioni dei singoli professionisti, pur improntate al rispetto delle persone, alla promozione della loro autodeterminazione, alla lotta contro le disuguaglianze ecc.”³⁵⁴

Si evince l’importanza della formazione nell’insegnare ai futuri assistenti sociali la professione anche se viene fatto riferimento al forte vincolo e limite che l’istituzione può attuare nei confronti del mettere in pratica i principi propri della professione. Nella voce “Principi del servizio sociale” viene utilizzato nuovamente il termine di rispetto proprio quando si afferma che l’universalità dei principi non tutela dal poter realmente applicarli se i contesti istituzionali o sociali non sono in grado di riceverli.

“Solo per fare un esempio: la promozione dell’uguaglianza risulterebbe molto parziale se non inefficace qualora l’assistente sociale, pur trattando tutte le persone con pari rispetto ed equità, operasse in un sistema istituzionale che all’origine discrimina l’accesso ai servizi in base ad astratte categorie giuridiche (come succedeva nel vecchio sistema degli enti assistenziali).”³⁵⁵

L’attuale organizzazione dei servizi, grazie alla L. 328/00, sembra valorizzare e rendere praticabili e attuabili i principi propri della professione. Proprio parlando di questo, nella voce “Assistente sociale”, viene nuovamente citato il rispetto che ha bisogno di contesti adeguati per essere applicato:

“la ridefinizione degli obiettivi dell’azione professionale, passando da interventi prestazioni residuali e prevalentemente riparatori, a interventi promozionali che coniughino il rispetto dell’intrinseca unità e unicità dei soggetti con l’esigenza di percorsi integrati, garantendo efficienza ed efficacia a fronte della multifattorialità e rilevanza ecosistemica dei

³⁵³ A. Passera, voce “Assistente sociale”, op. cit.

³⁵⁴ E. Neve, voce “Principi del servizio sociale”, op. cit.

³⁵⁵ Ivi.

problemi oggetto di intervento³⁵⁶”

La definizione del principio di rispetto viene data nella voce “Principi”:

“Dal valore della dignità e integrità di ogni essere umano deriva il principio del rispetto della persona. Rispettare significa prendere in considerazione dare importanza, perché la persona è un valore in sé, a prescindere dalle sue condizioni fisiche, psichiche, sociali, dalle sue caratteristiche etiche, di genere, di religione ecc. Ciò comporta che ogni cosa che la persona fa, pensa, dice e sente va osservato, ascoltato e preso in attenta considerazione perché è importante, innanzitutto per lei.”³⁵⁷

Questa definizione viene declinata su un piano maggiormente operativo nella voce “Ascolto”. L’operatore, in base al principio del rispetto, dovrebbe, all’interno della relazione di aiuto, cercare di comprendere, attraverso un ascolto attento, il punto di vista dell’altro. Emerge così la reciprocità della relazione infatti tramite l’ascolto l’operatore acquisisce informazioni riguardo al significato che l’altro attribuisce al proprio vissuto e al momento di disagio che sta vivendo. La persona, raccontando proprio percorso biografico e sentendosi ascoltata ed accettata, può comprendere i motivi per cui si è rivolto all’operatore e intuisce le modalità di cambiamento che possono essere attivate per risolvere i problemi.

“L’ascolto da un lato fornisce alla persona la dimostrazione che l’operatore nutre considerazione, rispetto e accettazione nei suoi confronti, mentre dall’altro fornisce all’operatore una serie di informazioni che tenute presenti e utilizzate, rendono l’intervento di aiuto adeguato alla realtà dell’individuo.”³⁵⁸

L’ascolto risulta così un modo per attuare, nella pratica professionale, il principio del rispetto. Anche nella voce “Contratto” si riporta un dibattito in corso riguardo al fatto che tale strumento possa incidere o meno sull’applicare il principio del rispetto e il valore dell’autodeterminazione.

Il termine rispetto viene utilizzato, in modo particolare nelle voci “deontologia professionale” e “valori” in senso più astratto di diritto:

“Qui si riporta in sintesi uno dei primi documenti ufficiali, pubblicato a New-York dall’ONU nel 1958: "a) riconoscere il valore di ogni persona umana come individuo, qualunque siano le sue caratteristiche, condizioni, razza, religione, opinione politica o comportamenti; stimolare

³⁵⁶ A. Passera, voce “Assistente sociale”, op. cit.

³⁵⁷ E. Neve, voce “Principi...”, op. cit.

³⁵⁸ P. Grigoletti, voce “Ascolto”, op. cit.

ogni persona a sviluppare un sentimento di dignità e di rispetto di sé”³⁵⁹

Ed anche nell’accezione di rispettare, riportando un articolo del codice deontologico, i diritti:

“La professione si fonda sul valore, sulla dignità e sulla unicità di tutte le persone, sul rispetto dei loro diritti universalmente riconosciuti e sull’affermazione delle qualità originarie delle persone: libertà, uguaglianza, socialità, solidarietà, partecipazione”

³⁵⁹ M. Diomede Canevini, E. Neve, voce “*Deontologia professionale*”, op. cit.

CAPITOLO VI

RISPETTO, IL RICONOSCIMENTO E AUTODETERMINAZIONE: IL PUNTO DI VISTA DEI BENEFICIARI

6.1. Premessa metodologica

Il materiale qualitativo che sarà utilizzato in questo e nel prossimo capitolo della tesi è stato raccolto mediante il coinvolgimento diretto e la partecipazione come osservatrice a varie fasi di un Progetto Equal denominato Perla³⁶⁰

Il progetto è nato da una sperimentazione iniziata in uno dei comuni coinvolti nel progetto, il cui obiettivo, poi fatto proprio dal progetto stesso, era quello di promuovere percorsi per facilitare l'inserimento sociale e lavorativo di cittadini in situazione di disagio e di emarginazione attraverso la costruzione di percorsi personalizzati d'inclusione. Per giungere a tale inclusione è indispensabile un coordinamento e un'integrazione di diversi enti istituzionalmente implicati nel raggiungimento di questo obiettivo, delle istituzioni coinvolte così da utilizzare al meglio le metodologie proprie delle diverse professionalità coinvolte e le risorse presenti sul territorio idonee a definire e intraprendere un percorso individualizzato di inclusione sociale. Il percorso, come strumenti innovativi, prevedeva, oltre all'erogazione di un sostegno al reddito cospicuo (750 euro mensili), anche un accompagnamento sociale, entrambi finalizzati alla promozione e allo sviluppo dell'autonomia del cittadino. La scelta di tali strumenti è stata effettuata perché i casi,

³⁶⁰ Il progetto prende spunto da una sperimentazione che si è svolta nel territorio pistoiese a partire dal 2005 e in cui sono stata coinvolta nei mesi successivi alla mia tesi specialistica. Da allora e durante il dottorato ho continuato volontariamente a seguire lo sviluppo della sperimentazione prima e del Progetto Equal Perla poi, con l'intento appunto di raccogliere materiale utile per il mio lavoro di tesi. Ho così svolto nell'ambito del Progetto, in maniera volontaria, una consulenza legata agli aspetti propri del servizio sociale. Ringraziamo l'Osservatorio sociale del Comune di Pistoia di aver consentito l'utilizzo del materiale per la realizzazione di questa parte della tesi.

a cui è rivolto il progetto, si caratterizzano per essere complessi e multidimensionali. Per questo motivo l'intervento non poteva basarsi esclusivamente su una misura di sostegno economico che, come è stato dimostrato sia dalle varie esperienze locali che dalle esperienze relative al reddito minimo di inserimento, da solo risulta spesso inefficace, ma deve prevedere la presa in carico globale della persona per poter così attivare le risorse e le capacità individuali. Per realizzare un percorso di inclusione che riesca a rendere autonoma la persona dai circuiti assistenziali è indispensabile, come già evidenziato, che ci sia una collaborazione fra i servizi coinvolti. Spesso i beneficiari hanno difficoltà ad avvalersi appieno delle opportunità create e a fruire delle risorse erogate e soprattutto faticano a svolgere un proprio ruolo più attivo durante il processo di integrazione, perché ciascun servizio generalmente tende a far prevalere una logica autoreferenziale. Per ovviare a tale problema è stato ritenuto opportuno attivare un sistema di lavoro integrato capace di non disperdere le "energie" e le risorse già presenti sui territori coinvolti, ma di valorizzarle cercando di ottimizzare il sistema esistente attraverso strumenti adeguati. Per fare ciò è stata attivata una figura professionale che assumesse un ruolo di riferimento per le persone e per i sistemi nei percorsi di inclusione sociale e lavorativa così da essere in grado di integrare e sostenere i progetti individualizzati. La figura professionale prescelta è stata quella dell'assistente sociale in quanto per il suo essere una figura di congiunzione fra il cittadino e i vari servizi coinvolti sembrava opportuno investire su questa figura piuttosto che crearne una nuova. Si poteva così garantire all'interno della rete la presenza di una figura professionale che svolgesse il ruolo di anello di congiunzione tra sistema degli attori istituzionali e cittadini e li monitorasse entrambi.

A tale scopo sono stati selezionati tramite un concorso pubblico aperto a laureati in servizio sociale, ha costituito titolo preferenziale l'iscrizione alla laurea specialistica nella classe 57/S, 12 Agenti di inclusione sociale (tre per ogni territorio) che sono stati formati per poter svolgere il lavoro che era specificamente richiesto loro dal progetto³⁶¹. Nel bando è stato previsto un limite di età (32 anni) così che è

³⁶¹ Ho partecipato al gruppo di lavoro (denominato comitato di pilotaggio) in cui sono stati decisi i criteri di scelta della figura professionale reputata idonea a svolgere il ruolo di agente e ho partecipato, per le mie competenze rispetto al servizio sociale, alla commissione che ha selezionato i 12 agenti di

stato possibile selezionare assistenti sociali “giovani”. Questa scelta é stata determinata da più fattori. Uno è stato il fatto che tali persone che avrebbero svolto nel futuro il ruolo di assistente sociale, come sta accadendo di fatto ora per la maggior parte degli agenti, potessero, dal basso, costruire processi di cambiamento del welfare locale. Molti degli agenti hanno utilizzato questa opportunità, che è risultata essere la loro prima esperienza professionale, per sperimentare, in un ambito tutelato, le competenze acquisite nel corso di formazione per assistenti sociali. Non si sono così trovati catapultati nella realtà, difficile e complessa, quale è quella del servizio sociale. Inoltre, viste la capacità dimostrata a creare relazioni di aiuto improntate sul rispetto e l’autodeterminazione, è emerso che l’ente, per come organizza il lavoro degli assistenti sociali, tende a non valorizzare e far applicare le competenze proprie della professione. Gli agenti, non dipendenti dall’ente ma in continuo contatto con gli assistenti sociali, hanno potuto costruire e seguire percorsi improntati alla promozionalità delle persone coinvolte. E’ stato effettuato un corso di formazione residenziale per gli agenti, a cui tutti hanno partecipato tranne due che sono subentrati a progetto già iniziato a causa di due defezioni, al fine di far acquisire loro alcune competenze ritenute fondamentali per svolgere il lavoro di agente.

In particolare nel corso sono state impartite 8 ore di lezione³⁶² relative alla gestione della documentazione e il reperimento dei dati e delle informazioni. Molta attenzione è stata data alla raccolta delle interviste in profondità³⁶³, che sono state raccolte, sotto la mia supervisione, durante la fase iniziale e a metà percorso.

Per quanto attiene ai beneficiari, partendo dalla considerazione che, nel welfare italiano, le persone che non presentano disabilità certificate e in età lavorativa sono considerate meno “meritevoli” di essere titolari di un contributo economico, è stato valutato di selezionare 48 persone (12 per ogni territorio) di età compresa fra i 18 e i 55 anni in cerca di prima occupazione, con lavori irregolari o fortemente precari o disoccupati, giovani con bassa scolarizzazione, donne sole con figli, uomini con

inclusione.

³⁶² Ho ritenuto opportuno, ai fini della ricerca, svolgere personalmente queste ore di docenza.

³⁶³ Per approfondimenti su tale argomento fra i tanti si veda: R. Bichi, *L'intervista biografica. Una proposta metodologica*, Vita e Pensiero, Milano, 2002; D. Bertaux, *Racconti di vita*, Franco Angeli, Milano, 1999.

grave carico familiare³⁶⁴. Gli assistenti sociali dovevano presentare al nucleo territoriale una documentazione dettagliata della storia biografica della persona e del nucleo familiare fornendo una relazione contenente la storia personale dell'individuo, con particolare attenzione al percorso assistenziale e i motivi per cui si prevedeva l'inserimento nel progetto. Inoltre dovevano essere evidenziate le capacità e le risorse presenti nel cittadino beneficiario con l'individuazione delle capacità e competenze attivabili per poter rendere il percorso d'inclusione sostenibile. Il progetto prevedeva l'utilizzo di schede di monitoraggio, valutazione e finale, da compilare da parte di tutti gli operatori coinvolti ogni 15 giorni, la somministrazione di 3 interviste biografiche (una all'inizio, la seconda a metà percorso ed una finale), e lo svolgimento di 8 focus group (2 per ogni territorio) che hanno visto coinvolti uno i beneficiari e l'altro gli operatori. Nella fase progettuale, cui ho collaborato, è stato previsto l'utilizzo delle schede, che dovevano essere compilate su supporto magnetico, sia per iniziare una collaborazione così da permettere la costruzione di progetti individualizzati che prevedessero un'attiva partecipazione fra servizi. Inoltre era data ai servizi sociali di costruire un database delle principali informazioni sulla persona da utilizzare sia come cartella sociale sia per avere dati da poter utilizzare per una valutazione del proprio intervento e dei servizi.

Per quanto riguarda le interviste è stato deciso di utilizzare tale strumento in quanto i racconti di vita, inseriti nell'ambito del servizio sociale, permettono di acquisire materiale utilizzabili per molteplici scopi. Da un lato vengono raccolte informazioni su base individuale che possono fornire importanti spunti ed elementi per costruire il progetto individualizzato e personalizzato con il cittadino. Offre la possibilità di cogliere sia il significato che viene dato dalla persona ai fatti che sono capitati nel suo percorso biografico sia le risorse esistenti e la modalità di utilizzo per trovare soluzioni rispetto alla situazione che stanno vivendo. Inoltre la biografia è il risultato dell'intreccio e delle reciproche influenze che esistono fra la persona e la società. Così il racconto del singolo fornisce un quadro sul contesto in cui il soggetto

³⁶⁴ Tali criteri di selezione sono stati già utilizzati dalla sperimentazione fasce deboli. Le linee guida della sperimentazione, con un continuo confronto, con il comitato tecnico scientifico, sono state da me elaborate, nell'ambito della collaborazione esistente con la Provincia di Pistoia.

vive e, cumulando storie simili, è possibile leggere e comprendere gli elementi e le variabili che contraddistinguono gruppi che si trovano a vivere esperienze simili. In quest'ottica è possibile utilizzare le interviste per cercare di comprendere alcuni fenomeni, come la povertà e la marginalità. Questo materiale, presente nel servizio sociale, potrebbe essere utilizzato per fornire spunti significativi per la costruzione di politiche sociali adeguate ai bisogni presenti sul territorio. Sono state anche raccolte, a fine progetto, interviste in profondità a tutti gli agenti di inclusione sociale per effettuare una valutazione del progetto dal punto di vista di coloro che si sono trovati a svolgere un compito nuovo rispetto alla loro professionalità. Inoltre ha consentito di avere informazioni dettagliate e puntuali sia per quanto riguarda i beneficiari sia gli operatori coinvolti.

Altro strumento previsto nel progetto è stato il focus group da effettuare con gli operatori che con i beneficiari.³⁶⁵ Tale tecnica, che valorizza l'ascolto reciproco e l'elaborazione collettiva è stata prevista, per quanto riguarda gli operatori per approfondire alcuni aspetti peculiari del progetto e far emergere l'esistenza di una cultura professionale specifica oltre a far evidenziare il tipo di rapporto che si è creato fra operatori di servizi diversi. Per quanto riguarda i beneficiari, a cui erano già stata somministrate le interviste è stato utile per vedere se si delineavano elementi diversi nella compresenza. Un aspetto emerso è che nelle interviste si evidenzia una certa "rivalità" per l'accesso agli aiuti che porta ad un "rispetto a somma zero"³⁶⁶ nei confronti degli stranieri. Alla sollecitazione, durante il focus, se esistessero dei criteri di selezione da applicare per l'accesso al progetto, se erano presenti stranieri nel gruppo, è stato sempre affermato che "siamo tutti uguali".

Riportiamo uno schema riassuntivo del materiale qualitativo raccolto:

³⁶⁵ I Focus group tenuti nei 4 territori sono stati condotti nel Comune T3 e T4 dalla Dott. Ivana Acocella ed io ho svolto il ruolo di osservatore mentre nei territori T1 e T2 ho condotto i focus mentre la Dott. Acocella ha svolto il ruolo di osservatore. La traccia è stata elaborata insieme, occupandomi più degli aspetti legati al contenuti del progetto. Per approfondimenti sull'argomento vedi: I. Acocella, *Il focus group. Teorie e tecniche*, Franco Angeli, Milano, 2008

³⁶⁶ R. Sennett, *Rispetto*, op. cit., p. 154

Tab. 1. Interviste effettuate all'inizio ed in itinere somministrate ai beneficiari dagli Agenti di inclusione.

Comune	Numero prime interviste raccolte	Numero seconde interviste raccolte	Numero beneficiari
T1	4	0	15
T2	13	10	15
T3	15	12	18
T4	10	4	17

Fonte "Progetto Perla"³⁶⁷

Tab. 2. Interviste finali ai beneficiari effettuate da intervistatori esterni al progetto così da facilitare la parte dell'intervista relativa alla valutazione dell'operato degli agenti e del progetto nel suo complesso

Comune	Numero beneficiari	Numero interviste Effettuate
T1	15	10
T2	15	12
T3	18	15
T4	17	6
Totale	64	43

Fonte "Progetto Perla"

Tab. 3. Interviste effettuate agli agenti di inclusione sociale

Comune	Interviste effettuate
T1	3
T2	3
T3	3
T4	3
Totale	12

Fonte "Progetto Perla"

³⁶⁷ Le tabelle riportate sono presenti nei seguenti contributi: Lomi S., Molli C., *Attività di monitoraggio. La sperimentazione dei percorsi di inclusione socio lavorativa. Un modello innovativo*, Progetto Perla; Buccarelli F., Perulli A., *Attività di valutazione del progetto perla prime linee di lettura*, Progetto Perla. Per entrambi i contributi mi sono occupata, avendo seguito la raccolta dei dati, di fornire le informazioni utili per la stesura delle tabelle.

Tab. 4. Presenze focus group beneficiari

Comune	Partecipanti
T1	9
T2	6-7
T3	11
T4	3 Al momento del focus solo pochi beneficiari stavano ancora effettuando il tirocinio. Gli altri stavano lavorando

Tab. 5. Presenze focus group operatori

T1 FGOpT1	T2 FGOpT2
2 AIS 7 assistenti sociali referente nucleo territoriale Non sono presenti gli operatori del CI.	Nessun AIS 3 Assistenti sociali Referente nucleo territoriale Persona che si occupa delle borse lavoro Responsabile servizio sociale Operatrice CI
Totale partecipanti 10	Totale partecipanti 7
T3 FGOpT3	T4 FGOpT4
2 AIS 2 tutor fasce deboli del centro impiego referente nucleo territoriale responsabile servizio sociale dirigente CI 3 assistenti sociali	3 AIS 14 assistenti sociali referente nucleo territoriale referente amministrativo perla responsabile servizi sociali 1 operatrice Caritas 1 persona della formazione
Totale partecipanti 10	Totale partecipanti 22

Fonte "Progetto Perla"

E' possibile l'utilizzo di tale materiale in quanto, come esplicitato in questo paragrafo, ho proseguito volontariamente il mio lavoro al progetto iniziato, già nella fase progettuale, prima della vincita del Dottorato di ricerca. Questo ha permesso di svolgere un ruolo di consulenza e supervisione dei temi del progetto più prettamente collegati al servizio sociale. La partecipazione alle diverse fasi del progetto ha permesso di supervisionare anche la parte inerente la raccolta dati così da poterli

utilizzare in questo lavoro di tesi. Il materiale, caratteristica talvolta sottovalutata dal servizio sociale stesso, risulta interessante sia per fini conoscitivi utilizzabili dall'ente ma anche per poter leggere, attraverso la pratica quotidiana, elementi importanti per la disciplina di servizio sociale. Dal materiale qualitativo raccolto emergono spunti di riflessione inerenti il punto di vista dei beneficiari sia riguardo il proprio percorso biografico sia il rapporto instaurato con i diversi attori coinvolti. Un elemento importante, che si evidenzia fin dalla prima lettura dei materiali, è che l'organizzazione incide in maniera rilevante sulla costruzione della relazione di aiuto. Il rapporto con gli Agenti, maggiormente libero da alcuni vincoli (come il carico dei casi, l'utilizzo di supporti quali il cellulare ed un computer...) si caratterizza per essere maggiormente rispettoso e promozionale nei confronti dei cittadini rispetto a quanto di solito nei servizi. Anche gli operatori si sono resi conto che con una diversa modalità si instaurano relazioni d'aiuto condizionate in maniera inferiore dallo stigma e dal pregiudizio reciproco esistente fra operatori e cittadini. Inoltre dal materiale raccolto si evidenziano anche la consapevolezza che è opportuno, per creare percorsi di inclusione sociale e lavorativa efficaci, un lavoro integrato fra istituzioni che superi la logica autoreferenziale. Questo comporta un mettersi in gioco che è possibile se esiste una certa sicurezza rispetto alla propria professionalità. In alcuni casi si assiste al riconoscimento dell'importanza della collaborazione ma emerge anche una certa paura del superamento dei confini sia da parte degli Agenti che degli operatori del centro per l'impiego. Questa esperienza ha così rappresentato la possibilità di acquisire maggiore fiducia nelle proprie competenze e capacità, grazie ad un diverso modo di rapportarsi con i cittadini, che ha anche permesso di intraprendere i primi passi di un confronto positivo con altri operatori. Interessante anche il confronto che è avvenuto fra i "giovani" agenti e gli assistenti sociali da anni presenti nei servizi. E' stato un contatto proficuo che ha permesso ad entrambe un percorso di crescita professionale. Agli agenti perché si sono potuti sperimentare in un ambiente protetto imparando a muoversi nel territorio così da conoscere le risorse presenti ed utilizzabili. Mentre agli assistenti sociali ha permesso di sperimentare una maggior calma e riflessività nel lavoro quotidiana e di iniziare una collaborazione con il centro dell'impiego, che si è evidenziato il pezzo a loro mancante per percorsi efficaci. Andiamo adesso ad analizzare il punto di vista dei beneficiari.

6.2. Gli assistenti sociali visti dai beneficiari

I beneficiari, nella logica del Progetto Perla, avrebbero dovuto essere già essere in carico agli assistenti sociali. Si tratta quindi di soggetti con esperienze dirette di servizi. La percezione del rapporto con i servizi è in genere caratterizzata da sentimenti di vergogna e di umiliazione, benché alcune persone manifestino un atteggiamento più positivo nella relazione instaurata con i singoli operatori. La necessità di ricorrere, “per un motivo ben preciso” all’aiuto dell’assistente sociale condiziona l’autostima della persona, ed il fatto di poter usufruire di un contributo economico (“un buono di trenta euro”) considerato non adeguato ai propri bisogni accentua il senso di mortificazione per la propria condizione di bisognoso e di dipendente dall’aiuto altrui:

“Per adesso mi sento autonomo...da quel momento che ho cominciato a lavorare con il progetto Perla non siamo più andati a bussare alla porta dell’assistente sociale...perché si va a bussare per un motivo ben preciso! Invece ce ne sono che sono andati a bussare...perché la conosco quella gente lì, c’hanno camper, c’hanno motorino, c’hanno latte, c’hanno la casa, c’hanno un terreno...vanno lì a piangere, li fanno entrare, parlano con quella gente lì per tre ore e li aiutano. Noi ci siamo trovati in una situazione criticissima e quando si va a bussare ci fanno un buono di trenta euro...cosa ti devo dire...non si può fare queste cose qui! È umiliante!” (IT1Mst52)

Da questa testimonianza, di un uomo cinquantaduenne, già si evidenziano alcuni aspetti problematici del processo di accesso ai servizi e delle loro modalità operative. Una questione importante è che la maggior parte delle persone è convinta che si debba andare “a bussare alla porta degli assistenti sociali” soltanto in presenza di un bisogno conclamato e quando sia diventa “criticissima”. Manca insomma una cultura di un servizio sociale non emergenziale cui rivolgersi quando, nella propria biografia, si incontra una difficoltà senza che questa configuri una situazione drammatica³⁶⁸. Inoltre, lo vedremo in seguito, i contributi economici sembrano essere valutati dai beneficiari troppo esigui e non in grado di garantire un’effettiva uscita dallo stato di bisogno. L’esiguità dell’importo tende a mettere in forte competizione quanti sono

³⁶⁸ M.L. Piga, M.L. Piga, *Regolazione pubblica delle politiche integrate e formazione al lavoro sociale*, op. cit. e L. Gui, L. Gui, *Servizio sociale e politiche regionali: una visione di sintesi*, op. cit.

presi in carico, rischiando così di pregiudicare la preventiva analisi e la “diagnosi” fatta dagli assistenti sociali. L’inizio della relazione di aiuto è segnata anzitutto dal tentativo delle persone di convincere gli operatori rispetto al proprio stato di debolezza. La valutazione non appare immediatamente un mezzo per decidere l’accettazione del caso. Durante il focus group effettuato con i beneficiari dei vari territori, è stata analizzata la figura dell’agente di inclusione sociale (Ais), è si è discusso il tipo di preparazione (titolo di studio, qualifica professionale, etc.) considerato dai diretti interessati come la più appropriata. Durante il confronto sono emersi punti di vista interessanti circa la percezione e l’opinione che le persone nutrono verso gli assistenti sociali. Questi sono rappresentati come profili dalle competenze poco delineate, e colpisce quanti ritengano che tale figura debba essere dotata di abilità non immediatamente acquisibili da una formazione specifica:

“C: Non lo so, lo sto chiedendo a voi: per fare bene l’agente di inclusione sociale bisogna essere assistente sociale? 1: No, perché come dici te è una figura lavorativa quindi ha degli schemi, e non esce poi di lì, mentre invece il tutor...-risate-...dev'essere una persona più aperta, che non è limitata solo all'assistente sociale. 2: L'assistente sociale è più grande come figura... 1: Sì, però, ha degli schemi. 2: :...perché sa quasi tutto della parte economica della famiglia...1: Ah, quello sì. 2: ...invece il tutor è più [specifico]...però se sono assistenti sociali è ancora meglio secondo me...perché conoscono già la situazione di una famiglia in difficoltà. 1: Lì non è un fatto di esperienza o di studiare, lì è un fatto di...esperienze di vita...non è che la scuola te lo insegna. È la vita comune, che te... guardi le persone. 2: Ma non stavo parlando di scuola io. 1: No nel senso, tu dici: “l'assistente sociale... l'assistente sociale avrà studiato per fare l'assistente sociale, avrà delle qualifiche”, ma per me l'assistente sociale o il tutor lo può fare qualsiasi persona.” (FGBenT2)

In un altro contesto territoriale (Comune T4) locale i beneficiari mostrano una diversa opinione circa il motivo cui ci si rivolge ai servizi soltanto quando la situazione appaia ormai compromessa: il fatto che degli assistenti sociali si ha quasi una sorta di paura, evitando – per quanto possibile – il ricorrervi. Durante il focus una donna racconta di conoscere altre persone in difficoltà, prive di capacità, personali e di reti amicali, grazie alle quali provano a risolvere da sole i propri problemi. Venuta a conoscenza, ha suggerito di rivolgersi ai servizi per essere supportata e orientata a reperire un impiego e far fronte alla propria situazione. Ma il

consiglio è caduto nel vuoto per il timore nei confronti con gli assistenti sociali. Emerge una scarsa conoscenza della figura e del lavoro dell'assistente sociale, e questo tende a corroborare nei suoi confronti un pregiudizio negativo. Talvolta un'eventuale esperienza diretta sconsiglia il ricorso ai servizi, nonostante la consapevolezza di un conseguente aggravamento della propria condizione (“mi trovo in un mare di guai ma non vado”):

“2: No ma secondo me una ragazza che ha anche problemi perché io la conosco un pochino per dire ...anche quando gli annunci sulla pulce per dire si leggeva gli annunci lei era andata a vedere alle richieste di lavoro “Guarda qui quante ne cercano di baby sitter” guarda queste son le richieste 3: Sei tu che fai le richieste di baby sitter no che le stanno cercando 2: No te lo dico per dire è un pochino... 3: Va seguita 2: Da seguire e io gli ho detto però la gente quando tu gli rammenti l'assistente sociale gli si rizza i capelli 3: Ha paura 2: Gli si rizza i capelli, gli si rizza i capelli e allora non lo so magari eliminare l'assistente sociale 3: Prima si sapeva che c'era l'assistente sociale magari non ci trovavamo in certe situazioni 2: Sì 3: Come mi è successo a me “Perché non sei venuto prima?” “Perché... 1: Dipende dall'assistente sociale che trovi 3: Sì però 1: io se dovessi andare da quella mia mi trovo in un mare di guai ma non vado 3: Ne ho cambiate quattro, ne ho cambiate quattro però non sapevo che ne ho cambiate quattro me le cambiavano da soli sicché tutte le volte ricominciavo (ride)” (FGBenT4)

Un ultimo intervento solleva un problema frequente: il turn over degli assistenti sociali. Per molteplici ragioni (operatori con contratto a tempo determinato in cooperative che operano in convenzione con i comuni, il loro essere per la maggior parte donne talvolta assenti per assenze per maternità) il periodo di assistenza è caratterizzato dall'avvicinarsi di nuovi operatori. Questo implica da un lato l'incertezza, nel momento di bisogno, circa la possibilità di riaffidarsi ad un professionista informato del proprio caso e col quale si è col tempo maturato un rapporto di fiducia (raramente il beneficiario è prontamente informato della sostituzione). Inoltre, aspetto doloroso e anche umiliante, la necessità – in presenza di un nuovo interlocutore – di riabituarsi ad un estraneo e di farlo ex novo partecipe della propria esperienza. L'ascolto è sicuramente una competenza importante ma richiede un tempo e un luogo adeguato. Il dover raccontare nell'urgenza di un nuovo contributo o della sua conferma incide negativamente su una percezione che la persona ha di sé che su quella che ha dell'operatore. La scarsa attenzione alla cura e

archiviazione della documentazione – spesso per l'eccessivo carico di lavoro degli assistenti sociali, e dunque la mancanza di biografia del soggetto - potrebbe essere interpretato come una mancanza di considerazione del proprio vissuto. Il ricorso ai servizi sociali, anche se emergenziale, ha sempre un carattere etichettante. Sarebbe auspicabile un accesso ai progetti senza il passare” dall'assistente sociale³⁶⁹ e soprattutto l'acquisizione di competenze e risorse tali dal poter essere in condizioni di procedere, anche nei momenti difficili, da soli:

“1: Poter arrivare a questo progetto senza dover ricorrere sempre all'assistente sociale 2: Io non ho problemi per dire io ho avuto problemi sono andata lì gli ho detto 1: che come tu hai detto te a molti gli si drizzano gli orecchi io tante persone non vogliono andare come io ci sono andata sto cercando mille strade per non ritornarci 2: No io sto cercando 1000 strade per ritornarci invece (risata) perché venerdì c'ho l'appuntamento” (FGBenT4)

L'ultima parte della testimonianza appena riportata solleva un ulteriore problema legata ai servizi: la reperibilità degli operatori. Molti beneficiari segnalano la difficoltà nel fissare appuntamenti:

“... per chiedere un colloquio con la mia d'assistente sociale mi tocca far domanda in carta bollata 1: Sì anch'io uguale una cosa incredibile. Delle volte davo l'incarico io all' Agente Tatiana “...guarda un po' se ti riesce trovare la mia perché tanto” 7: Io ho avuto dei problemi in casa tramite che la mi'mamma è anziana non ce la fa a pagarsi l'affitto roba varia tutto quanto e l'assistente sociale non c'è verso di parlarci” (FGBenT3)

Gli intervistati lamentano di non riuscire ad entrare in contatto, quando la situazione lo richiede, con l'operatore. L'Agente svolge un ruolo di tramite fra beneficiario e assistente sociale. Dotato di cellulare, risulta più facilmente reperibile, ed è quindi è stato spesso coinvolto, per rintracciare l'assistente sociale di riferimento. Inoltre, nonostante il progetto contemplatesse, come criterio di accesso, la presenza di situazioni socio-economiche mai del tutto compromesse, potenzialmente adatte (per risorse e capacità dei singoli) ad un più agevole reinserimento nel breve e

³⁶⁹ Nel territorio4, anche se il Progetto prevedeva che il cittadino, per poter partecipare, fosse in carico agli assistenti sociali si verificato, in alcuni casi, un accesso di persone non conosciute dai servizi sociali. Questo aspetto, come dimostrano le parole della signora, ha creato qualche difficoltà superata grazie all'instaurarsi di un buon rapporto fra beneficiari e agenti di inclusione sociale.

medio periodo, molti casi di fatto accertato presentavano considerazioni di partenza quanto mai problematiche, a causa di lunghi periodi di disoccupazione, di carichi familiari quanto mai impegnativi (separazioni, divorzi, importanti carichi familiari), di forti disagi abitativi e gravi situazioni debitorie.

“...(ho) avuto l’incontro con l’assistente sociale e il tutor venerdì scorso mi ha detto se hai bisogno di qualcosa chiamami perché con il fatto che a agosto non si è lavorato perché le ditte erano chiuse m’hanno chiesto se hai bisogno di qualcosa per questo dico che questo progetto è importante e ci aiuta tantissimo perché io ho delle situazioni particolari no? e anche in questo mi stanno venendo ad entrare in delle cose che neanche l’assistente sociale da sola perché hanno tanti casi posson fare invece questo progetto prende la singola persona e te la mette lì e dice all’assistente sociale guarda ci sono questi problemi io vado lì e cerchiamo di venirle incontro ecco perché dicevo non è solo lavoro ma è proprio un tutto insieme ed è importante” (FGBenT3)

La necessità di un contatto frequente con gli operatori è richiesto dal fatto, come accennato, che le persone inserite hanno non solo problemi connessi con la mancanza di un lavoro. Alcuni beneficiari hanno coscienza che il proprio percorso di vita è costellato da eventi che rendono il processo di emancipazione dai servizi molto lungo. La valutazione delle tappe realizzate nel corso del progetto, è sostanzialmente positiva, nonostante la consapevolezza di essere all’inizio della sperimentazione che dovrebbe condurre all’inclusione ed ad un completo distacco dalla struttura dei servizi:

“R: Ero messa proprio male, male male. Ora invece bene o male, una casa si sta cercando di farmela dare, comunque dove sto ora non mi cacciano, uno stipendio dritto e storto anche se solo di 6 mesi lo sto prendendo poi comunque c’è anche la possibilità che mi inserisca in questo posto di lavoro. Vedo mio figlio un po’ più tranquillo perché vede più tranquillo me ed è la cosa più importante, quando un bimbo è tranquillo perché tu sei tranquillo è la cosa più importante. Quando vedi tuo figlio ridere non vuoi sapere più nulla. D: pensi che in futuro potresti avere ancora bisogno dei servizi sociali o ritieni in questo anno di avere acquistato una maggiore autonomia? R: magari, magari...avessi acquistato autonomia, purtroppo ancora no. Perché come ti dicevo prima ho troppi problemi, ho ancora il debito con la banca... D: hai una situazione un po’ ingarbugliata R: si, brutta.” (IT3F37)

L’assenza di un lavoro, sembra essere a molti dovuta, non tanto dalla mancanza di

opportunità, ma dalla difficoltà di gestire le responsabilità e i compiti che un'occupazione comporta. Le situazioni vissute da alcuni soggetti compromettono le loro capabilities. Molte storie di vita raccolte nel progetto, sono di donne sole con figli piccoli, spesso prive del sostegno di reti amicali e parentali adeguate. Sono persone che si trovano ad affrontare situazioni di depauperamento del proprio capitale sociale e di disqualificazione sociale³⁷⁰. Le fratture biografiche hanno causato negli anni un impoverimento relazionale, economico e individuali. Gli aspetti da tener presente nella costruzione del progetto individualizzato finalizzato all'inclusione socio-lavorativa non possono tener conto solo del bisogno immediato di occupazione. Diviene necessario mettere al centro la persona (“questo progetto prende la singola persona”) e con diversi operatori assistente sociale compreso, cercare di identificare le capacità³⁷¹ e talenti³⁷² che permettono di intraprendere una via di uscita. L'assistente sociale, per l'elevato carico di lavoro, non viene considerato un professionista in grado di affrontare da solo gli aspetti che devono essere presi in considerazione per risolvere le situazioni in modo integrato.

“Nelle interviste che s'è fatto nelle interviste che abbiamo precedentemente c'hanno chiesto secondo noi se c'era una differenza tra la Claudia per esempio la mia agente e la mia assistente sociale (...) Non è che c'è una distinzione è che purtroppo gli assistenti sociali sono cariche poverine (...) ma cariche di pressioni mentre gli agenti del progetto hanno diciamo al massimo ne hanno sei (...) gli assistenti sociali invece (...) mamma mia poveracce per parlare anche degli orari che vengono due volte in quella circoscrizione e in quei due giorni che vengono lì sono massacrate ti possono guardare la pratica ma poi dipende anche dagli assistenti sociali che trovi io per fortuna ho trovato un'assistente sociale che è un amore cioè ecco di solito le riunioni che facciamo solo con gli agenti però a volte c'è anche la mia assistente sociale in modo da mettersi d'accordo (...) di che ho bisogno ecco perché dicevo il progetto almeno a me personalmente ti vengono incontro con gli orari io finisco i tirocinio alle 12 e mezza il tempo che arrivo lì sono le una quindi mi soddisfano all'una quindi vengono anche incontro alle mie esigenze (...) io un progetto del genere non l'ho visto a parte questo.” (FGBenT3)

Da quanto emerge da questa testimonianza, di una donna del Comune T3, ciò che

³⁷⁰ Castel R., *Les métamorphoses de la question sociale*, op. cit.

³⁷¹ A.K. Sen, *La diseguaglianza. Un riesame critico*, op. cit.

³⁷² R. Sennett, *Rispetto*, op. cit.

distingue assistente sociale e agente di inclusione non sembra consistere in una diversa qualità personale o professionale ma nel differente modello organizzativo di lavoro che seguono. La flessibilità di alcuni operatori, in alcuni territori impegnati su più Comuni, porta ad una presenza intermittente nei singoli contesti. Questo comporta una burocratizzazione della sua attività (“in quei due giorni che vengono lì sono massacrati ti possono guardare la pratica ma poi...”) che ostacola di fatto la sua attenzione, capacità di ascolto, effettiva comprensione delle difficoltà delle persone. Come sottolinea la beneficiaria, ogni storia di vita è “particolare” e c’è bisogno con calma e tranquillità per individuare in maniera condivisa quali siano risorse da reperire e valorizzare nel loro processo di aiuto. Il carico di lavoro degli assistenti sociali non sempre facilita, e rende le cose talvolta più impraticabili. L’Agente di inclusione, invece avendo in carico, ha maggiormente presenti le diverse esigenze personali, e può così più facilmente pianificare e concordare in modo efficace, con gli altri operatori coinvolti, il percorso da seguire. Le criticità possono essere rappresentate da una situazione di emergenza economica ma anche dalla necessità di contrattare, negoziare, le soluzioni secondo il bisogno e cercando di superare gli ostacoli incontrati. La signora porta come esempio la necessità di rispettare un orario. Accade spesso con le madri sole che devono accordare impegni di lavoro con quelli di accudimento dei figli. L’attività degli Agenti è stato spesso anche quello di accordarsi sugli orari con i datori di lavoro, e di cercare di costruire piccole reti di supporto pratico, ad esempio la disponibilità di un vicino di prendere i figli a scuola o alla fermata dell’autobus mentre la madre è fuori. Come accennato, le beneficiarie spesso non erano in grado di usufruire delle reti di solidarietà più tradizionali. Un percorso di inserimento ha dovuto pertanto prevedere anche un intervento sulla persona per consentire di ricostruire e mantenere nuove relazioni. Talvolta questo tipo di aiuto viene garantito anche dall’assistente sociale. Una donna straniera, sola con due figlie, ha per esempio trovato con l’operatore la soluzione dell’affidamento part-time potendosi così dedicare al suo impiego grazie all’aiuto della famiglia che si occupa dei suoi bambini in sua assenza:

“Ora mi ha fatto anche l’affidamento della bimba piccola alle persone che...io c’ho le bimbe per l’affidamento part-time nelle ore che avevo bisogno ed è sempre la famiglia che mi ha dato anche l’affidamento alla

bimba grande e ha preso anche la piccola che ha due anni, sicché...sempre mi dà...mi fa...come una sorpresa, come...non lo so, è come una bacchetta magica per me, è bravissima guarda, non pensavo di trovare una persona così. Guarda quando parlo si vede che mi viene dal cuore, veramente gli voglio tanto bene perché mi ha aiutato, non pensavo di trovare proprio così, ero sola, sola con la bimba a sei mesi, lasciata come...in mezzo di strada, dove vado?” (IT2Fst31)

Il rapporto con l'assistente sociale sembra essere giudicato positivo e caratterizzato dal fatto di un accordo sull'affidamento. La soluzione si rivela quanto mai confacente con le esigenze e le aspettative della beneficiaria che parla in maniera entusiasta del professionista (ha avuto la “bacchetta magica”). Dai racconti emergono due modalità molto diverse di percepire il rapporto con i servizi. Alcune persone affermano, come già evidenziato, di avere un rapporto problematico e ricorrono agli assistenti sociali se non quando non sia possibile fare altrimenti. Altri manifestano un atteggiamento più positivo (“ho trovato un'assistente sociale che è un amore”) basato prevalentemente sull'empatia. Si crea un rapporto di fiducia se esiste una predisposizione all'ascolto che permette un rapporto empatico. C'è poi l'aspetto della vicinanza di esperienze:

“R: Io con l'assistente sociale., glielo disse anche lei... è una santa. Io almeno su questo lato qui dell'aspetto suo ho avuto fortuna, perché se era un'altra... Sai quanti contributi straordinari mi ha fatto avere? Che dice dopo tre volte non te li danno più; io sono arrivata pure a cinque volte D: Si vede per via dei bambini, sai, se c'è un bisogno... R: ...sì, però io non è che li spendo per me, io li spendo sempre per i miei figli D: Purtroppo c'è delle priorità... R: Per me non mi compro nulla, guarda, così sono io, io ci ho due pantaloni, ci ho due pantaloni R1, che pareva proprio... guarda, a vedere una figliola così, così malridotta... D: E' così...Insomma... ci ha avuto altre assistenti sociali prima? R: La Bianchi, e la Verdi, basta io non ne ho avute più D: E, appunto, come si è trovata? Bene anche con quella di prima o...? R: Senti, io devo dire la verità, se dovrei scegliere io sono più contenta della Verdi. Poverina, ha fatto anche lei il suo, però io sono più contenta della Verdi, che quando mi dissero che dovevo cambiare, lì per lì dissi “mamma mia!”, e poi mi dettero la Verdi. D: Quando uno è abituato a una persona... R: Sì, perché ormai sapeva tutto dalla A alla Z... però, devo dire la verità, la Verdi...sono contenta D: Quindi si è sentita aiutata dal servizio sociale in genere R: Io dalla Verdi? Uh...certo, io l'ho sempre detto, almeno su questo lato qua io ho avuto una santa (...) No, io non potrei dire che la signora Verdi non mi ha aiutata, no, perché ti direi una bugia, la Verdi è stata veramente una persona che...poi ci ha i figlioli, capisce D: Sì, sì, ci

ha i bambini anche lei R: Anche quello vuol dire” (IT4F40)

Il fatto che l’assistente sociale abbia figli come lei genera nella beneficiaria una maggiore sicurezza circa la capacità dell’operatrice di comprendere meglio le sue necessità e i bisogni, soprattutto in riferimento alle esigenze dei bambini. La donna intervistata, rimasta sola, ribadisce spesso, che i suoi sforzi e il ricorso ai servizi è motivato dal desiderio di garantire una vita normale ai suoi figli. Nei racconti di tutte le madri emerge la preoccupazione di non far gravare la propria situazione di disagio e di impedire da parte degli altri la stigmatizzazione dei propri figli. Durante l’intervista al soggetto sopra citato era presente anche la madre. Colpisce il passaggio in cui la figlia dice di aver talmente insistito nelle sue richieste da aver talvolta obbligato l’assistente sociale a derogare alle procedure previste (“dice dopo tre volte non te li danno più; io sono arrivata pure a cinque volte”) pur di garantire risorse adeguate per i figli. Sottolinea di evitare spese per se stessa. Interviene allora la madre ed evidenzia lo stato di necessità della figlia, e il fatto che è lei che si preoccupa di mantenere una facciata decorosa, acquistando ad esempio la tinta per i capelli. Si tratta, sulla scia dell’analisi di Goffman affermata nel secondo capitolo, della difesa della facciata e del bisogno di offrire altri un’identità accettabile e non screditabile. Un ruolo importante riveste anche l’aspetto esteriore, che nelle madri in difficoltà sembra essere trascurato a favore dei figli.

“...ora stamani si era messa a piangere, tutti hanno portato i soldi del libro e io no, e d’altra parte non ce ne ho. Sono andata ieri in banca, a vedere se ci ho i soldi (...) Sì, perché più che altro per loro, capito? Dice “mamma, li hanno portati tutti”. Sono dieci euro, non è che sono tanti, sono dieci euro; io gli devo comprare l’atlante geografico ancora glielo devo comprare. Quell’altro è dovuto andare in gita, perché mi chiamò la rappresentante di classe, dice “vanno tutti, e tuo figlio?” ,“vanno tutti o non vanno tutti – ho detto – anche se me li devo far prestare, che fo vedere che il mio bambino non viene?”. Dopo tutti parlano della gita... (...) Dissi “va bè, me li farò prestare”, 20 euro, più il mangiare a sacco, sono partiti...I soldi quando te li prestano li devi ridare, non è che te li regalano, capito? (...) ... perché se poi mi trovo che ho bisogno...R1: ...trova una porta aperta poi” (IT4F40)

Pur di non far sentire percepire all’esterno i propri figli come diversi si preferisce contrarre dei debiti, per garantire loro la frequenza scolastica. Inoltre vengono messi

in atto, come ben evidenzia il racconto riportato di seguito, comportamenti che potrebbero apparire come irrazionali.

“C’è quella lì giù a casa mia al bar, io sotto casa mia ci ho un bar. Se io non ho i soldi, uno dice la colazione a casa non gliela puoi fare, perché se non ho niente nel frigorifero...vo giù la mattina al bar e mi faccio preparare le schiacciate, e quelle me le sta segnando, e io ora quando mi arriva lo stipendio io gliele devo pagare. E purtroppo quando non ce la fo, io vo da lui; io sono arrivata anche a dargli 120 euro, però io gliele ho date. E se io ci ho la roba a casa gli compro la schiacciata vuota, o il panino, gliela metto dentro, ma se non ho niente a casa...che gli posso mettere? Niente! Io devo ringraziare Dio anche che ho questo qui che mi fa il credito, perché chi è che ti fa...(…) I bambini a scuola, quando vanno a scuola, hanno bisogno della colazione, alle 10 quando fanno colazione tutti quanti. Che fai, li mandi senza? Io se glieli devo spendere per il mangiare glieli spendo volentieri, per cavolate non più, perché non si può (...) quando mi dettero i soldi l’associazione di volontariato per fare la spesa, io mi feci tutta la spesa a casa, presi due o tre scatoloni di Estathè, così la mattina gliele mettevo... (IT4F40)

La signora è ben consapevole che la grande distribuzione commerciale consente un notevole risparmio rispetto a quanto non si abbia nei negozi rionali, ma sa anche che non è possibile chiedere credito. Qui il ricorso a punti vendita più piccoli non dipende un’incapacità di atteggiamenti parsimoniosi ma dal fatto che, in mancanza di contante, è l’unica possibilità per acquistare il cibo per i figli. Questo racconto mostra quindi l’importanza dell’ascolto nella relazione di aiuto. Talvolta infatti alcuni comportamenti dei cittadini sembrerebbero indicare comportamenti irrazionali e non adeguati. Se invece si cerca di capire il punto di vista dell’altro, si può comprendere e rilevare condotte dotate di senso e finalizzate alla tutela nei confronti dei servizi, non ad una reale promozione di se stessi. L’acquisto apparentemente ostentativo per i propri figli prodotti “alla moda” li fanno sembrare meno poveri di quanto non lo siano realmente. Comprare ai bambini tutte le mattine la merenda legittima agli occhi delle maestre l’immagine di una buona madre capace di farsi carico dei propri figli. Si tratta così di un atteggiamento che tutela rispetto alle istituzioni ed all’etichettamento, senza con questo che si realizzi una propria autonomia³⁷³.

³⁷³ “Non sempre le istituzioni consentono la *sopravvivenza relazionale*, lo sviluppo (positivo,

6.2. Gli agenti di inclusione sociale visti dai beneficiari

L'Agente di inclusione sociale, come accennato, nel Progetto svolge il ruolo di collegamento tra la rete dei servizi ed i cittadini beneficiari, così da agevolare i percorsi di inclusione sociale e lavorativa. La titolarità del caso rimane all'assistente sociale di riferimento e l'Agente non vi si sostituisce. Quasi tutti i soggetti presi in carico, tranne due casi in due territori diversi, hanno valutato positivamente questa figura, anche se in una circostanza c'è stata qualche difficoltà nell'identificazione del ruolo e della funzione:

“D: Si è creato un rapporto privilegiato con qualche operatore? R: Sì, con Clara, positivo D: Lei è stato seguito da un Agente di Inclusione sociale? Cosa le sembra del lavoro che ha svolto con lei? R: Ah ma Clara è un agente di inclusione sociale? Pensavo fosse uno di quelli che trovano lavoro” (IT4F22)

Nella realtà territoriale di riferimento questa “confusione” è forse stata causata dal fatto che l'ufficio degli Agenti è stato collocato presso quello delle borse lavoro, già sede del referente del Nucleo territoriale che era anche il responsabile di quel servizio. Il confronto più frequente, come già visto nel paragrafo precedente, è quello con l'assistente sociale:

“R: ... io faccio riferimento molto a Roberto (Ais), per me Roberto è tutto sinceramente perché l'assistente sociale, ti ripeto... con me... quello che si sta muovendo è lui, se ho bisogno di qualcosa chiamo lui, non chiamo lei. Io faccio tutto riferimento a lui e lui cerca di aiutarmi, magari se ho un po' di nervoso e piango chiamo lui, insomma è sempre più vicino lui a

abilitante, ottimista) tra operatore e utente in termini di adattamento creativo alla rigidità dell'istituzione, secondo una dinamica creativa non solo di percorsi personali e di senso, ma anche di cambiamento a livello di politiche sociali. Pensiamo per esempio al disagio degli individui dai deboli legami col proprio sistema di appartenenze collettive, a rischio di anomia: il fatto di sentirsi sradicati dal gruppo e frustrati rispetto alle proprie aspirazioni sociali può trovare “non risposte”, non solo nei mondi vitali, ma anche nelle istituzioni del servizio sociale, tutte proiettate verso soluzioni specialistiche che non rispecchiano l'interesse della dimensione umana nel momento in cui la persona comunica un bisogno acuto o diffuso. Anche istituzioni efficienti sulla carta (si pensi all'aziendalizzazione dei settori come la sanità e l'istruzione) possono presentarsi come “non-risponde” di politica sociale se si limitano all'erogazione di risorse, più che elaborare alcune sensibilità da parte dei suoi attori, che sintetizziamo con l'espressione cultura dei servizi”. M. L. Piga, *Teorie sociologiche contesti locali lavoro sociale*, Quaderni di ricerca, Sassari, 2002, p. 114-115.

me e infatti mi dispiacerà quando poi...mi ci trovo benissimo, mi sono trovata proprio bene. E' lui quello che mi ha aiutato tanto, quello che si è mosso tanto è lui e quello che ha spinto un po' l'assistente sociale, devo essere sincera è lui, secondo me perché io a e lei ti ho detto, non ci parlavo mai...lui la cercava e non la trovava, sicché faceva tutto per conto suo e mi ha portato a scuola guida, ha parlato con...mi è stato vicino sinceramente.” (IT2F27)

La percezione della ragazza intervistata è che l'Agente di inclusione si sia sostituito alla propria assistente sociale. Questo non è stato in effetti così. Gli Agenti hanno avuto uno scambio interattivo con gli assistenti sociali garantendo un monitoraggio costante dei casi in carico. Essi, dotati di un telefono mobile, sono risultati più reperibili. I loro rapporti regolari, come da obiettivi del progetto, con gli altri operatori, sia dei servizi che dei centri per l'impiego, sono stati interpretati come stimolo per gli stessi professionisti del sociale, sia in termini di attenzione che di tempo.. L'handicap degli assistenti sociali è proprio lo scarso tempo a disposizione per riflettere e seguire i singoli casi. Molti beneficiari, come evidenziato nel paragrafo precedente, sono consapevoli che tale carenza è dovuta a problemi indipendenti dalla professionalità degli assistenti sociali ma legati alle condizioni organizzative in cui gli assistenti sociali stessi si trovano ad operare. Questo incide inevitabilmente anche sulla qualità della relazione di aiuto. Poter dedicare tempo adeguato consente un rapporto di ascolto e comprensione basato sul rispetto dell'altro, il che fa del singolo un oggetto di attenzione e quindi soggetto attivo, motivato, nel processo di aiuto.

“... (parlando dell'AIS) è una persona con cui è possibile ragionare bene, è una persona che ti dà tante possibilità, una persona che *ti coinvolge anche a farsi aiutare*. Per quello mi sono trovata bene.” (IT4F41)

Grande valore è dato dai beneficiari alla capacità e disponibilità intesa come attitudine a capire da parte dell'operatore in modo corretto il significato che riveste per la persona il proprio vissuto. Se ci si focalizza sui bisogni portati, e sulle risorse disponibili e sulle aspettative, possono essere evitate incomprensioni che incidono negativamente sulla costruzione condivisa del processo di aiuto³⁷⁴.

³⁷⁴ Grigoletti P., voce “Ascolto”, in M. Dal Pra Ponticelli (a cura di), *Dizionario di servizio sociale*, op. cit., p.45.

“C: ... per essere un bravo agente se ho capito bene bisogna essere un'assistente sociale necessariamente o no? Tutti: No C: Cioè a livello professionale 9: *Necessariamente bisognerebbe che fosse disponibile ad ascoltare*” (FGBenT3)

Sentirsi oggetto di “cura” e percepire che viene conferito valore al proprio punto di vista garantisce anche il sentore di un rispetto nutrito nei propri confronti:

“ io l'unica cosa positiva che ritengo è la Teresa (AIS), si perché forse, perché tutti i colloqui si son fatti insieme, insomma ci siamo conosciute con il tempo, con la Teresa. D: si è creato quindi con lei un rapporto che potremmo definire privilegiato. R: si privilegiato, *c'è sempre del rispetto* e tutto. Si ride e si scherza a volte quando ci si vede, però *nel modo più tranquillo e rispettoso possibile*. (...) mi trovo bene perché è una persona che super giù potrebbe essere la mia sorella. Mi trovo bene perché si è sempre posta in modo regolare, in modo insomma, anche quando ha visto che mi hanno fatto delle angherie, insomma è sempre stata molto vicina, ha sempre cercato di far mantenere la calma a me perché insomma a me poi a un certo punto quando, come tutti penso, è sempre una persona calma e tranquilla. Io ho fatto una intervista con lei, mi sono trovata in certi discorsi sul mio babbo, a toccare tasti un po' dolenti, insomma ha saputo benissimo gestire la cosa. (IT3F31)

La sensazione di essere stata ascoltata e compresa nelle proprie aspettative, di essere insomma considerata nel proprio punto di vista, al fine di una condivisione del progetto di reinserimento, modifica le modalità di rapporto del beneficiario con gli altri:

“Ora riesco a contare anche sino a dieci prima di aprire la bocca. Perché io sono molto istintiva di carattere. Invece con un progetto in cui le persone ti fanno capire le cose, parlandone... io ho avuto un periodo della mia vita molto violento.. si parlava solo con le mani e a un certo punto della vita ti rendi conto che tutto questo mi è stato utile proprio nel senso *ce ti rendi conto che puoi parlare con le persone, che puoi essere ascoltata* e non devi stare sempre tu ad ascoltare gli altri. E ti forma anche quando esci fuori di qui, con i familiari, con gli amici, prima se mi veniva detta una cosa storta con tutto quello che ho passato la prima cosa che mi veniva da dire era “Fatti avanti” , poi due schiaffi. Reazione molto fisica, istintiva e aggressiva. Perché purtroppo era l'unica arma di difesa che potevo avere. D: immagino che in questo cambiamento abbia contato il consiglio e il lavoro delle assistenti sociali? Si della Claudia (Ais)” (IT3F39)

Il lavoro svolto dall'Agente sembra talvolta aver agito sulla ricostruzione del sé da

parte della persona in carico, nel rispetto del rituale dell'interazione³⁷⁵. E' come se attraverso l'esperienza la persona si fosse riappropriata, o avesse appreso delle regole che disciplinano le consuetudini quotidiane, e fosse così ora nuovamente in grado di decodificare il mondo sociale in cui è inserita.

L'Agente di inclusione ha svolto anche un ruolo di supporto nello svolgimento di alcune azioni, ad esempio il rinnovo del permesso di soggiorno, potenzialmente non facile. Come afferma l'ultima intervistata citata, si (ri)apprende a relazionarsi e si riacquisiscono competenze da utilizzare in futuro in maniera autonoma.

“Il progetto perla a parte di tutto per prima cosa ha avuto come operatore Daniela. che è una ragazza che mi ha accompagnata in questo lungo periodo a guidarmi un po' in tanti.... Che è stata dietro di me a seguirmi, in tutti i colloqui, anche per il rinnovo del permesso di soggiorno anche ... lei è stata proprio una guida per me una guida ...” (IT2Fst37)

6.3 Lavoro come inserimento sociale

L'idea fondante il progetto Perla è stata quella di concepire un inserimento sociale basato sulla capacità di garantire un'inclusione effettiva e duratura nei circuiti della cittadinanza attraverso, l'attivazione di risorse e competenze che rendessero possibile il reperimento, anche in futuro, e il mantenimento di un'attività lavorativa. Per questo erano stati previsti percorsi individualizzati che da un lato garantissero un'opera di potenziamento delle capacità e delle libertà delle persone, dall'altro percorsi di formazione professionale e di attivazione di tirocini occupazionali. Tali azioni, fra loro integrate, hanno avuto l'obiettivo di accrescere e migliorare il capitale sociale talvolta inadeguato e debole per le situazioni di impoverimento delle reti relazionali e di far riacquisire pratica e dimestichezza con l'ambiente lavorativo e con gli impegni e obblighi che questo implica.

Le situazioni, come già accennato, si caratterizzano per scarsità di legami e cerchie di supporto in grado di veicolare aiuti e sostegni. Le persone che si trovano in

³⁷⁵ Si veda capitolo secondo.

tali circostanze diventano meno competenti e adeguati e a progettare e a pianificare la quotidianità. Le loro vite sono come intrappolate in circoli di vulnerabilità spesso caratterizzati da carriere lavorative sommerse e da gravi problemi di sopravvivenza:

“...facevo quello che trovavo, pulizie, fo le pulizie, sempre al nero...è un lavoro che mi chiamano quando hanno bisogno...il problema è quello ... vai a sapere quando!, poi l’inverno non hanno bisogno...E mio figlio: “eh, però è brutto mamma che non hai una sicurezza per sempre. Anche pochi ma se sei sicura di averli già cambia la cosa...” Boh, intanto prendiamo quello che ci danno, poi si vedrà...” (IT1F40).

In presenza di un impiego al nero si modifica la percezione stesso del singolo. Infatti rappresenta una garanzia di maggior tranquillità economica, fino a quando sarà presente il sostegno al reddito, ed anche la possibilità di mantenere contatti con i vecchi “datori di lavoro” se l’inserimento lavorativo non portasse ad un contratto:

“Quando gli orari me lo permettono sì, ad esempio io a X (grande catena commerciale) faccio il venerdì pomeriggio quindi la mattina vado dalla signora e il sabato mattina anche e poi ci sono delle giornate in cui loro mi cambiano i turni quindi se faccio il pomeriggio chiamo la signora e se ha bisogno... il lavoro di pulizia...per arrotondare per forza sennò... diciamo che non ho più i giorni fissi come avevo prima perché non ce la faccio perché non riuscirei né ad accontentare X, e poi gli orari ... se mi portano vabbè sennò per lavorare 6 ore mi parte la giornata intera con la corriera tra andare e tornare e non riesco... per le giornate che magari mi portano e faccio o solo la mattina o solo il pomeriggio... se ad esempio faccio dalle una alle 6 la mezza giornata che riesco a racimolare la cerco di utilizzare...” (IT1F39)

In molti racconti emerge quanto alto sia l’investimento che le persone effettuano nell’impiego reperito grazie al progetto in cui sono stati inseriti. Le persone cercano di sfruttare questa opportunità, nonostante la consapevolezza che non si tratta di una esperienza definitiva. Si vuole comunque dare una buona impressione, confidando nella possibilità di essere richiamati ad esempio nei periodi estivi o natalizi, quando specie l’azienda può avere bisogno di ulteriore personale.

Le interviste rilevano un radicale mutamento di atteggiamento via via che si attua l’inserimento lavorativo: dalla demoralizzazione ad un più accentuato ottimismo e recupero di fiducia nelle proprie possibilità.

“Ma io devo essere sincero, quando mi hanno proposto il progetto Perla sono cambiato, sono diventato un'altra persona, più gioviale, vedo una vita bella, serena, tranquilla. Prendevo delle pasticche per dormire, le ho sospese. Mi sentivo proprio attivo. Dopo tanto tempo, aver avuto una disabilità, ritrovarsi su una sedia a rotelle, finire in una situazione in cui non riesci più a fare le scale di casa E ritrovarsi a lavorare è stata una cosa bellissima!” (It1M52s).

Il lavoro rappresenta per molti un'opportunità per poter riacquistare nuovamente dimestichezza e familiarità con gli atti della vita quotidiana, ad esempio uscire ed incontrare persone. E tutto ciò incide sulla propria autostima e sulla capacità di riuscire a creare relazioni qualitativamente significative. Coloro che hanno partecipato al progetto raccontano con fierezza di aver costruito buoni rapporti con i colleghi con i quali sono entrati in contatto grazie ai tirocini o agli inserimenti lavorativi. Una signora racconta, con un misto anche di stupore, che durante la sua assenza da lavoro per motivi di salute della madre, la responsabile e le colleghe l'hanno contattata telefonicamente, non per un rimprovero, ma per avere notizie:

“poi (l'assistente sociale) mi ha detto “guarda che se ti interessa c'è questa possibilità, Si sono rientrata nel gruppo del progetto Perla, abbiamo aspettato un pochino perché all'inizio il progetto non è decollato subito, avevano avuto delle difficoltà perché qua a non ci sono tante ditte che si offrono, hanno sempre paura di dover dare loro e poi abbiamo trovato (una grande catena commerciale) e io sono felicissima e spero di poter continuare poi dopo ma non credo, anche se loro sono ben disposti, sono stati carinissimi, ho avuto problemi, sono stata a casa una mese perché mia mamma non è stata tanto bene quindi c'ha avuto bisogno e io non sono potuta andare per un mese, mi hanno chiamato a casa ma non perché non potevo andare a lavoro ma per chiedermi come stavo, per tenermi i bimbi...cioè... bene ma non solo le ragazze del reparto ma anche la caporeparto e dall'ufficio personale, io mi sono trovata benissimo, loro sono stati carini con me io ho cercato di comportarmi bene con loro e a quanto so loro sono contenti però so anche che la loro politica non è proprio quella di assumere, almeno per sentito dire anche dagli altri dipendenti, loro si avvalgono sempre di questi progetti qua poi allo scadere... loro mi hanno detto guardiamo tra quegli stagionali oppure con gli esterni delle agenzie che magari ti chiamano qualche giorno ma io per andare la sono a piedi” (IT1F39)

Emergono qui alcuni spunti di riflessione sia sul progetto che sul significato che il percorso ha avuto per le persone e per le proprie biografie. La sperimentazione di cui stiamo parlando ha incontrato non poche difficoltà nel collocare i beneficiari sia per

quanto riguarda le esperienze lavorative che formative. Un problema è stato quello di non prevedere un coinvolgimento preventivo, delle imprese e delle aziende. Tutti hanno avuto la possibilità di svolgere i tirocini formativi. Alcuni, soprattutto uomini rispetto alle donne con figli, con meno vincoli di orario e maggiori disponibilità di spostamento sono poi stati spostati in altre aziende, in cui erano presenti maggiori opportunità di assunzione.

La signora che abbiamo citato si sente gratificata per l'attenzione di cui è stata oggetto da parte delle colleghe, sia sul piano professionale che relazionale. Le è stata riconosciuta una correttezza di comportamento ma anche un aiuto concreto nell'accudimento dei figli. I legami sociali che l'assenza di lavoro e la marginalità avevano sfilacciato, sono sembrati in parte riannodarsi. La signora, pur contenta e gratificata per i nuovi rapporti e per la possibilità che l'azienda, in momenti di bisogno si fosse detta nuovamente disposta a chiamarla, segnala la difficoltà di raggiungere la sede di lavoro ("io per andare la sono a piedi"). Le persone inserite nel progetto hanno bisogno di un accompagnamento all'autonomia che consenta loro di essere in grado, al termine del rapporto con i servizi di rispondere e affrontare in modo indipendente le difficoltà incontrate nella quotidianità. Una tappa del percorso verso questa autonomia è rappresentato anche dall'acquisizione della patente di guida che rende accessibili più numerose opportunità di impiego non facilmente accessibili con i mezzi pubblici. Inizialmente l'erogazione del sostegno al reddito, non era stata prevista solo in concomitanza con l'accettazione di un'attività lavorativa ma anche con l'adesione a percorsi costruiti sulle esigenze del cittadino. Altro aspetto che sembra opportuno sottolineare è che in molti casi emerge una forte etica del lavoro nonostante la consapevolezza circa la possibile precarietà delle situazioni occupazionali reperite.

“...sinceramente, mi danno anche tante responsabilità, mi lasciano sola, per esempio c'è un'altra ragazza e non si fidano e mi dicono te quando ci sei guardala un pochino te, per quello mi danno anche un po' di responsabilità che i primi tempi non mi davano. Hanno visto che mi sono inserita bene e mi vogliono bene” (IT2F22)

L'esperienza lavorativa, è spesso valutata positivamente. Si sono acquisite responsabilità sia in ambito professionale che lavorativo che personale e questo ha

consentito a molti di sentirsi nuovamente membri utili della società.

“No intendiamoci, però per me a 40 anni è una bella soddisfazione, io ho avuto delle piccole soddisfazioni, un po’ per la scuola, per il tirocinio che ho fatto, io c’ho delle persone che ho fatto il domiciliare a febbraio per il tirocinio, che mi vedono al paese, mi pagano il caffè, mi lasciano pagato il caffè, voglio dire ci sono stata un mese e in un mese ci sarò stata due volte in una famiglia e pure mi riconoscono, mi pagano il caffè...queste per me sono soddisfazioni, non, lo stipendio mi serve per vivere icchè centra ma io, io apprezzo più questo ...” (IT4F41)

La possibilità di riavvicinarsi al mondo del lavoro riattiva competenze anche personali che accrescono la fiducia in sé. Sentirsi capaci e responsabili aumentano la sicurezza in se stessi e la disponibilità a mettersi in gioco anche in altre occasioni. Una signora racconta con entusiasmo la propria esperienza e rileva l’importanza per lei rivestita anche dal poter soltanto finalmente conseguire la licenza media:

R: Sicuramente fiducia, è come per i bambini, io posso fare! Io sto costruendo qualcosa per fare qualcosa che mi piace. Attualmente non sto lavorando però penso di trovare un lavoro...logicamente che...devo comunque sistemarmi in modo che...lo studio è la cosa più importante...ora. E poi comunque sì, un lavoretto...perché a me comunque non piace stare ferma, proprio oggi andavo a casa del mio ex marito e stampavo i miei curriculum così oggi o domani avrei (ride) ...però ecco devo trovare un lavoro part-time, io comunque alle cinque devo andare a scuola (ride).Vediamo un pochettino.” (IT2F37)

Alcuni beneficiari, in particolar modo quelli giovani con bassa scolarizzazione, grazie all’attività dell’assistente sociale di riferimento e dell’Agente di inclusione, hanno conseguito la licenza media o intrapreso alcuni corsi professionalizzati. Si tratta di un’esperienza, come dimostra anche l’ultima testimonianza, giudicata in molto maniera positiva perchè vissuta come un investimento sulla propria persona, un modo di accrescimento dell’autostima e una costruzione di un proprio capitale culturale in grado di migliorare potenzialmente anche la propria occupabilità. Il sostegno al reddito, previsto nella fase progettuale, avrebbe dovuto essere utilizzato per garantire una certa tranquillità economica (pagamento di affitto e bollette, fuoriuscita da circuiti del lavoro sommerso) e dedicare un tempo maggiore per la formazione. Quest’ultima vista come un’opportunità di acquisire competenze spendibili in ambito lavorativo. La scelta di intraprendere un tirocinio dovrebbe tener

conto non solo delle aspirazioni e delle competenze pregresse delle singole persone ma anche i possibili impieghi offerti nel territorio. Questo è un aspetto che è stato in parte sottovalutato dal progetto. In un contesto locale (T4) è accaduto che i beneficiari intraprendessero, durante il tirocinio, un corso di formazione e qualificazione inerente l'attività che stavano svolgendo. Anche nelle altre aree interessate sono stati effettuati, seppur in maniera meno organizzata, programmi di formazione. Secondo l'architettura iniziale del progetto, che non prevedeva rigidi vincoli amministrativi, erano stati organizzati, in quasi tutti i comuni, in collaborazione i Centri per l'Impiego, corsi per fornire competenze di base, tipo quelle informatiche e quelle inerenti la compilazione del curriculum.

“...Si andava ogni martedì ad una certa ora, due ore penso, o anche di più, c'erano dei computer, si accendevano, due per un pc, e niente, si scriveva il curriculum, provavamo le lettere, poi anche i colloqui...” (IT2F37)

“...Ed è stata una cosa positiva...sai, io non sapevo nemmeno accenderlo il computer, sicché ho imparato. E poi mi hanno spiegato tutto come si fa a modino. Io il curriculum che portai era spaventoso, l'assistente diceva queste cose qui non ce le mettere, queste altre invece sì...E' una cosa che mi è piaciuta, una cosa che mi piace. Perché oggi senza computer non vai da nessuna parte, foss'anche per un tirocinio in un bar o in una stireria...”. (IT2F27)

Purtroppo, come più volte sottolineato, questa prima impostazione, più flessibile, è andata con il tempo trasformandosi data la scelta di vincolare più strettamente l'erogazione del sostegno a più precisi e verificabili assunzioni di responsabilità lavorative. Si è dunque passati in modo repentino, con l'aiuto dei Centri per l'impiego e degli agenti di inclusione sociale, all'attivazione di tirocini o inserimenti occupazionali e questo, oltre a creare contrasti e conflitti fra beneficiari per l'instaurarsi del rapporto di fiducia con gli agenti, ha obbligato ad avviamenti “forzati” anche in evidente mancanza delle condizioni che avrebbero facilitato la nuova situazione. Un Agente spiega:

“ ... insegnarli ad andare al lavoro tutte le mattine, ad andarci sempre allo stesso orario, o avvisare per tempo in caso di contrattempi, tutte cose semplici, che andavano spiegate” (IAis1T3)

Nel caso di beneficiarie donne, con esigenze di cura verso figli o genitori, è poi talvolta mancata la possibilità di costruire soluzioni più adatte a coniugare impegni di lavoro e familiari. Ciò si è verificato soprattutto per le donne straniere che quasi mai dispongono di una rete parentale o amicale in grado di sostenerle nella cura dei figli. L'esperienza migratoria, sommato alla separazione o abbandono del marito, minano il loro capitale sociale, e spesso il ruolo svolto dalle possibili cerchie di appartenenza viene svolto dagli stessi operatori dei servizi:

“sì, più che altro mi ha permesso di andare a lavorare. Io dalla prima volta avevo una paura... siccome ho i bambini e sono da sola, non ho la macchina, avevo la paura di non farcela. Prima mi dicevo che non posso farcela. I bambini, più uno disabile, non è facile. Invece, volendo e uscendo ce l'ho fatta. Anche se è dura se uno vuole ce la fa. D: se dovesse cercare un nuovo lavoro, chi contatterebbe? R: Roberto (operatore Centro impiego), perché mi ha detto che se finisce... se va avanti va bene, altrimenti a cercare e a veder le offerte. Lui ti dà una speranza... se cerchi vedrai che qualcosa, questo lo ricordo quando non aveva i bambini se uno cerca trova... se uno vuole lavorare.. lo trova. Se lo cerca tutti i giorni.... si trova” (IT4Fst41)

Le ultime parole di questa intervistata evidenziano una differenza importante nel reperimento di un'attività fra inoccupati che hanno figli e coloro che, senza prole a carico, godono di maggiori disponibilità di tempo e di mobilità. Il “limite” familiare risulta particolarmente forte per le donne che, soprattutto all'indomani di una separazione o un, si ritrovano sole a crescere i loro bambini e al contempo nella necessità di un'occupazione per garantire loro un sostentamento economico. Nel caso della signora citata, il progetto ha consentito per intraprendere un lavoro e consolidare un effettivo percorso di inclusione. La dipendenza dai servizi è qui finalizzata all'acquisizione di capacità e abilità che permettano gradualmente un'emancipazione. Il processo di integrazione e inclusione è sicuramente lungo e c'è bisogno, in alcuni momenti, di un contatto e di un sostegno che dovrebbe tuttavia esser letto non in termini di passività ma in senso compiutamente promozionale. Cruciale è cercare di fornire alle persone la possibilità di acquisire informazioni e conoscenze da poter utilizzare in modo nuovamente autonomo. Dal racconto riportato sopra emerge che si ricorre all'utilizzo ai servizi pubblici, come il Centro per l'impiego, quando esistono forti vincoli e limitazioni o quando la propria rete non

è più in grado di agevolare nel reperimento di un'occupazione. I Centri per l'impiego non sembrano avere ancora un carattere universalistico. Vi si rivolgono persone che non sono in grado autonomamente di risolvere il problema. Nel caso di soggetti stranieri la difficoltà linguistica limita fortemente la capacità di movimento autonomo nel mercato del lavoro. Un beneficiario, assunto nel campeggio dove ha svolto il tirocinio, afferma che, dovendo cercare una nuova occupazione, sarebbe costretto a ricorrere nuovamente ai servizi:

“D: Che contratto le hanno fatto? R: Il mio contratto dovrebbe scadere...dal tre di maggio per tre mesi...maggio, giugno, luglio, normalmente dovrebbe scadere il tre di agosto ma non scade a questo punto... D: Quindi glielo rinnoveranno? R: Se me lo rinnovano va bene, se no loro mi tengono in forze. Io preferisco in forze, ti dico la verità. D: Che vuol dire in forze? R: In forze? Fisso!(...) D: Se ora dovesse trovare un altro lavoro lo saprebbe cercare in maniera più autonoma oppure avrebbe sempre bisogno di un aiuto? R: Sinceramente avrei sempre bisogno di un aiuto perché già siamo in troppi...io sono considerato quasi come uno straniero, non ci credi eh? A me mi stufa eh...quando vado a cercare da lavorare qualcuno mi dice “No, no, non parla bene, via” (IT1Mst52)

Nel comune di appartenenza del beneficiario straniero non è stato attivato, durante il tirocinio, corsi di lingua o di formazione che potessero supportarlo nella sua nell'acquisizione di competenze spendibili anche in futuro.

Per altre persone il tirocinio ha portato ad una assunzione. Nel caso di donne sole tuttavia questa opportunità sembra essere solo in parte positiva. Come risulta dalle parole, di seguito riportate, una donna del Comune T3, la sua genitorialità ha comportato una serie di responsabilità scolastiche che la vincolano, non poco, facendole articolare il giudizio:

“praticamente sono sei mesi, adesso scade e mi hanno detto che mi fanno l'assunzione. Mi assume la pizzeria. Sono contenta perché mi assume la pizzeria ma non sono contenta perché non ce la faccio. Non è che proprio non ce la faccio, è che tutte le sere devo lasciare mia figlia da qualche parte, e alle undici la sera me la devo andare a riprendere. Il discorso è che fino a quando è estate va bene. D'inverno c'è la scuola, mettendola a letto a mezzanotte, la mattina svegliarla alle sette .. però non c'è altro e di conseguenza va bene. Perché in prospettiva c'è questo, io continuo a mantenere il lavoro lì dentro fino a quando con questi ragazzi e con me stessa non riesco a trovare un lavoro giornaliero fisso.” (IT3F39)

Diviene dunque indispensabile dedicare tempo all'ascolto delle necessità oltre che alla comprensione delle esperienze e all'individuazione delle capacità, così da evitare la possibilità di ricadute o rifiuti delle opportunità occupazionali offerte. Alcuni dei partecipanti al progetto hanno incontrato non pochi ostacoli di reinserimento lavorativo per l'insorgenza di malattie che hanno minato la loro occupabilità.

“L: Sì, c'è la finalità del lavoro, speravo in un lavoro che non era pesante, la prima cosa che ho chiesto al primo colloquio, a me sarebbe piaciuto tipo centralista, perché le pulizie io non c'è la fo nemmeno più a casa mia a farle, veramente, e niente.” (IT1F37)

“Io per 11 anni ho lavorato nelle mense anche 12 ore al giorno, alzando cassette d'acqua vuote, piene, pesi enormi, ora non c'è la faccio più, ora ho difficoltà anche a scolare la pasta.” (IT4F47)

I problemi di salute rappresentano un evento quanto mai compromettente della capacità, e oltre insomma a limitare la libertà di scelta. In questi casi, si ripropone l'esigenza di tirocini costruiti a partire dalle esigenze della persona. Da questo punto di vista, alcuni operatori hanno lamentato tuttavia il rischio di un eccesso di tutela dei beneficiari, e a loro avviso una conseguente mancanza di lealtà nei loro confronti, quasi che la reticenza iniziale dei soggetti circa i propri problemi di salute significasse il tentativo di godere comunque del sostegno economico senza tuttavia volersi impegnare concretamente sul mercato del lavoro.

“R: perché ho rifiutato questo lavoro e loro non credono al fatto della mano. Né dell'asma nulla. A me mi ha dato noia questo discorso qui, perché mi sto muovendo ora nel mondo del lavoro.. non lo so...D: quindi ora cosa stai facendo? R: ora niente. Sto aspettando di essere chiamata da questo tirocinio, dovevo fare questa domanda che scadeva oggi D: le difficoltà che incontri nel reperire lavoro sono legate a questa situazione che si è determinata di interruzione di accesso ai tirocini, R: Mi son sentita dire qui dentro che sono di quelle persone che non vogliono lavorare e vogliono i soldi e basta. Io ho rifiutato quel lavoro perché veramente non lo posso fare, mi sento un pò...” (IT3F32)

Il sostegno al reddito ha rappresentato sicuramente una forte motivazione a partecipare al progetto. Nei racconti delle madri il lavoro, retribuito, è vissuto con un'ulteriore connotazione: le rende in grado, nella loro percezione, di far vivere i

propri figli di vivere senza vergogna³⁷⁶.

“R: S ...no, io sto bene, sto proprio bene, cioè io sono felice dal primo giorno che sono entrata, poi questa cosa che io mi sono basata più che altro sul discorso dei soldi e allora sono stata ancora più contenta di alzarmi la mattina! Poi più che altro è per quello, per pagare l'affitto, per comprare qualcosa da mangiare, per poter comprare qualcosa al figlio, tipo da vestire, perché poi anche un figlio quando sono piccoli gli devi comprare qualcosa, qualche giocattolo, non puoi mica dire:”No! Non te lo posso comprare.”Cioè, sta male, sicché via via qualcosa gli devi comprare e per vivere, per vivere più decentemente per non trovarti poi in situazioni che vedi fuori, persone in mezzo di strada, sarebbe proprio una catastrofe!” (IT2F38)

La precarietà che molti beneficiari sperimentano, fonte di paura di completa disaffiliazione, fa sì che l'esperienza professionale, sia sentita come l'occasione per trovare un posto fisso anziché un canale di entrata nel mondo del lavoro e un'opportunità di accrescimento della propria occupabilità. Alcuni beneficiari affermano di aver partecipato al progetto perché coscienti che fosse l'unica possibilità per trovare un impiego, visto che con le proprie risorse, non erano riusciti a sistemarsi definitivamente.

“R: io ho accettato perché ho bisogno di lavorare, quindi ho cercato di essere sempre ... a livello di loro, diciamo nel senso di metterci sempre il massimo impegno, di rispettare sempre gli orari e tutto quanto perché ho bisogno di trovare un lavoro, visto che le possibilità che ho avuto tra me cioè da me, sono sempre andate a finir male, mi è capitato questo progetto, mi sono detta, proviamo anche con questo.” (PF31)

Da questo racconto emerge un'etica del lavoro ed un forte impegno verso il progetto. Partecipare ad un programma di inserimento che offre la reale opportunità di sperimentarsi in ambiente lavorativo accresce il senso di dovere e la responsabilità verso coloro che hanno fatto un investimento nei propri confronti. La presenza dell'Agente, come sottolineato nel paragrafo precedente, ha indotto alcuni partecipanti a cambiare atteggiamento e a rivolgersi a quella figura professionale per imparare a familiarizzare con la cultura del lavoro:

“Infatti lei, infatti cioè delle volte io non ho avuto problemi durante il

³⁷⁶ Si veda il secondo capitolo.

progetto giustamente come tutti i lavori ci sono dei piccoli, quindi io prima di agire io chiamavo lei...Perché...e poi non lo so avendo un tutor, non sembra, ma ti frena nel senso di...mettiamo lì ci sono stati dei piccoli problemi con delle donne che lavorano lì, con delle ragazze che essendo 10 anni che son lì si sentono insomma...una come istinto a me viene di rispondere, invece avendo il tutor, per me è stato così, sicché io frenavo e telefonavo a lei...(...) Io dicevo come, cioè le spiegavo la cosa e mi diceva lei, hai fatto bene, ti frena perché alle volte ci si può compromettere anche con qualche cavolata...” (IT341)

L’Agente ha svolto dunque una funzione di socializzazione anche alle regole elementari per conservare, una volta reperito, il proprio impiego. Queste competenze, date spesso per scontate, erano proprio quelle delle quali molti beneficiari mancavano, da questo la loro difficoltà a concretizzare le opportunità lavorative che si fossero eventualmente presentate. Questa esperienza, anche quando non si è concretizzata in un’assunzione definitiva, ha comunque consentito di acquisire competenze spendibili nel mantenimento di altri lavori.

“D: quindi è stato soddisfacente. Ma in che senso? Cosa ha funzionato nel rapporto con Teresa? R: mi dava anche lei delle regole, come posso andare quando vado a lavorare. Se qualche volta mancavo lei mi diceva che non va bene, bisogna fare così e così.” (IT3st36)

6.5 Aspettative per il futuro: autonomia e paura

Con l’ultima intervista somministrata ai partecipanti finalizzata alla valutazione del loro percorso se alla raccolta del loro giudizio sul progetto, si voleva anche indagare la percezione riguardo ad un eventuale cambiamento rispetto alla loro grado di autonomia e di autostima. La domanda conclusiva è stato chiesto come si immaginavano tra tre anni. Questa ultima domanda ha in molti casi creato disorientamento. La condizione di bisogno ha schiacciato la vita sulla quotidianità. Inoltre gli eventi accaduti hanno causato un tale spiazzamento nei percorsi biografici per cui anche la propria identità ha subito importanti fratture. La vita sociale, come già sottolineato, è molto impoverita, le relazioni con gli altri, prima del progetto, in

alcuni casi erano assenti. Inoltre, se per alcune persone, era presente una rete utilizzabile erano assenti le capacità individuali in grado di usufruire di tale risorsa. La capacità del soggetto di mettere a punto modalità di fronteggiamento risultavano così tanto appiattite sulla routine quotidiana che pur intravedendo una prospettiva più positiva (“Anche se ora mi viene un po’ di fortuna”) è ancora difficile immaginare un futuro:

“D: A 3 anni. Fra 3 anni in un futuro però vicino come si vede? R: E il mi nonno... D: No fra tre anni, sono pochini... R: No guarda già mi sembra vecchio ora... D: Però a livello del lavoro, della casa, magari si sentirà più tranquillo, starà andando nella direzione giusta... R: Di qui a 3 anni che si sa...mah...tanto il mondo va sempre peggio... Un anno fa è morto il mi’ suocero ...(...) No, me lo dica lei, me lo dica lei. Anche se ora mi viene un po’ di fortuna perché io in questi 4 anni non ho pianto lacrime ho pianto sangue...(...) A me mi è andato via i capelli di testa è! Se guarda bene io non ho più un capello in testa manca poco, io avevo i capelli più belli dei sua eh...e che i suoi sono belli...” (IT4M45)

“D:Per concludere, immagina la tua vita tra tre anni, come ti vedi? R:Da ora a tre anni? D:Da questo momento a tre anni nel futuro...come ti vedi? R:Non lo so, non so, perché dipende cosa può cambiare da male a bene e da bene a male e chi lo sa?” (IT1F40)

Per alcuni l’aver trovato un lavoro sicuro ha cambiato la prospettiva futura. Con questa sicurezza economica è possibile immaginarsi anche fra tre anni. Aspetto fondamentale di questo racconto è che è stato riacquistata la capacità di vedersi nel futuro:

“... non so... molto più sicura. Ora posso pensare a me tra tre anni, ora sì, prima no... dopo un giorno figurati dopo tre anni. Poi una cosa molto bella perché ti mette in una strada e tu, tu riesci a vederti se puoi camminare da sola e ce la fai o no... questa la vera cosa. Perché gli aiuti così 200-300 euro sì, se sono una cosa in più si sentono però se sei proprio terra terra se ti danno 200 euro o anche se ti aiutano a pagare anche un mese di affitto cos’è? quello dopo chi me lo paga? Invece qui se hai una casa che la puoi tenere tu col tuo lavoro lì allora riesci a pensare a te dopo tre anni. Ti dà la sicurezza... per quello che può dare non è che prendo chissà chi però posso vedere il mio girone dopo è questo... Io non lo so ora sono contenta, sono contenta di essere qui ora veramente”(IT1F35)

Nel racconto emerge che l’erogazione di aiuti economici modesti incide sulla

percezione di insicurezza e comprime su un livello di vita basato sulla sopravvivenza. In tale condizione non è possibile avere un margine di aspettativa e di prospettiva più ampio che quella legata al quotidiano. Non ricevere un contributo economico modesto è come se cambiasse anche il modo di interpretare il rapporto con gli operatori e con i servizi. Il messaggio ricevuto è quello che non si è considerati degli assistiti ma persone su cui viene fatto un forte investimento. E' come se fossero cambiate le aspettative e i giudizi valoriali ricevuti. La persona non si recepisce più stigmatizzata come utente dei servizi sociali ma come persona degna di avere l'opportunità e il coraggio di sperimentarsi come in grado di andare avanti con le proprie risorse e capacità. La parola maggiormente usata dalle persone è stata proprio coraggio collegata a responsabilità:

“C: Però nel futuro dico in che modo il progetto vi può aiutare anche poi alla fine del progetto a imparare a camminare? 7: Il progetto ci ha dato delle responsabilità, un po' di (pausa) C: Cioè il progetto non può durare in eterno 7: No però ci ha dato tanto coraggio cioè ti ha tirato fuori quel coraggio che magari prima tu non avevi” (FGBenT3)

Aver avuto la possibilità di sentirsi responsabilizzati verso il proprio percorso biografico, tramite il progetto individualizzato, e di impegnarsi in ambienti lavorativi ha fatto trovare in se stessi le caratteristiche e attributi positivi che una persona ha oltre l'etichetta di utente. Gli altri riconoscono aspetti positivi e quindi ti identificano anche come persona degna di rispetto:

“R: bella domanda. tra tre anni. tra un anno no? per forza tra tre? io vorrei innanzitutto trovare un lavoro stabile che mi permetta di poter restare con Elettra senza aver bisogno di sballottarla qua e là, vorrei vedere la mia vita serena in questo senso. fare un tipo di lavoro in cui il sacrificio si il mio e non anche delle persone che mi stanno accanto. poi chiaramente con la salute accanto alle persone che mi vogliono bene. perchè gli amici e le persone che ho trovato qui dentro, sono sicura che le vorrei incontrare e averle vicine anche in altre occasioni, perchè quello che ti *porti dietro è il rispetto delle persone*, io credo che le persone anche in un momento difficile della vita debbano poter mantenere la loro dignità. questa è la cosa che va.. la priorità. la serenità e la dignità di una persona non gliela deve mai calpestare nessuno, mai anche se è una persona che non ha le braccia o non ha gli occhi, ha una dignità, è tutta sua, e va rispettata” (IT3F39)

Nei territori i beneficiari si sono incontrati, soprattutto nella fase iniziale dove sono stati previsti corsi di formazione, fra loro. Questo ha fatto conoscere altre persone che erano in carico ai servizi e ha fatto comprendere che erano persone “umane” come loro³⁷⁷:

“7: (racconta di persone considerate amiche che nel momento di bisogno non ti aiutano) ...Anzi se tu li vedi per la strada fanno finta anche di non vederti 6: Non ti vedono proprio non ti vedono anzi dicono guarda lì chi c'è! Quella aveva il negozio ma lo sai che ha fallito si ritrova piena di debiti sta in una casa che neanche si sa se lì ci rimane perché poi anche se non sono di qui la gente è quella i problemi (...) 9: Invece tra di noi credo che non ci siano queste distinzioni. Siamo tutte persone umane dove l'uno all'altro può dare un qualcosa l'uno all'altro nel momento che s'ha bisogno ma anche in un semplice buongiorno perché siamo vivi” (FGBenT3)

Inoltre, venendo meno la difficoltà economica, le persone si sentono meno etichettate come diverse e riescono a gestire le relazioni con i “normali”:

“Ma sicuramente la sicurezza economica mi permette di essere più tranquilla, l'altra sera per esempio hanno detto “dai, andiamo a mangiare una pizza!” e io sono potuta andare... oppure c'era da dare l'acconto per il bagno e io li avevo... noi prendiamo l'ombrellone in quattro famiglie in affitto e mano a mano si porta qualcosina per non averli da dare tutti insieme a fine stagione, e io ho portato questi soldi tranquillamente, e allora si che mi sento alla pari... sennò avrei dovuto fare come l'anno scorso che ho dovuto chiedere di aspettare che ce li avessi... D: E questa cosa la fa stare meglio, anche come carattere? R: Eh sì, anche perché queste amiche qui, io ho diverse compagnie, queste qui sono tutte sposate, io sono l'unica divorziata, è una compagnia vecchia, c'è mia sorella, un cugino... tutti amici di vecchia data... e sono tutti sposati, lavorano sia marito che moglie e quindi stanno bene, e te ti sentivi sempre al di sotto, ora invece, tra quelli che mi da il mio ex marito e quelli che guadagno, mi sento più alla loro altezza, certo non c'è la stessa disponibilità però la differenza si sente meno” (IT1F47)

Il progetto viene raccontato come un percorso di cambiamento che ha permesso di procedere, anche se ancora sorretti dagli operatori, verso l'autonomia e il conseguimento di capacità e competenze da utilizzare per fronteggiare in maniera autonoma i traguardi che si è deciso di raggiungere:

³⁷⁷ Goffman E., *Stigma*, op. cit.

“Di gestire problemi, sì, ora mi sento proprio ... mi sento capace di potermi assumere una responsabilità, un impegno... non so se questo, è questo che vuol dire essere autonoma? D: Sì, questo R: Penso che sì, ho detto: finisce il progetto però almeno mi ha aiutato a imparare...”
(IT1F37)

CAPITOLO VII

RISPETTO, RICONOSCIMENTO E AUTODETERMINAZIONE: IL PUNTO DI VISTA DEGLI OPERATORI

7.1. I beneficiari visti dagli operatori

In questo capitolo cercherò di sintetizzare gli elementi più importanti che emergono analizzando la relazione di aiuto dal punto di vista degli operatori, concentrandomi prevalentemente sugli assistenti sociali, ma facendo riferimento anche ad altri professionisti coinvolti, in questo caso gli operatori dei centri per l'impiego e i referenti territoriali dei comuni.

Il primo aspetto che emerge con forza dai racconti degli operatori, sia dei servizi sociali che del Centro per l'impiego, è la dipendenza e la cultura dell'assistenza che dal loro punto di vista caratterizza molte persone in carico ai servizi:

“³⁷⁸6: Ecco si abitua e quando anche quando tu gli dai l'occasione per me è stato uno dei casi che ho seguito con Perla anche una riprova, non so se, la riprova di dire ti ho offerto un percorso eh con anche delle soluzioni lavorative buone che te cercavi e te lo rifiuti vuol dire che tutto il tuo bisogno o tutto quello che finora mi hai raccontato forse non è neanche tutto vero, non so se, questo è proprio un esempio pratico eh quindi quando ora quando si lavora con queste persone ora sarà che noi, la nostra categoria assistenti sociali forse lo io devo dire la verità io non mi aspetto mai grandi cambiamenti e là dove li vedo delle volte mi stupisco questo io mi riconosco si sbaglia a pensare così però è la normalità per noi ora detto in maniera non superficiale perché poi i risultati gli abbiamo voglio dire non so tutti (...) Però quando si lavora con questa tipologia di persone anche se una delle caratteristiche di Perla, (...) anche la selezione prevedeva anche che le figure che andavano scelte non fossero magari solo quelle conclamate che si sa che purtroppo

³⁷⁸ 6 è un assistente sociale del Comune che ha avuto 3 casi nel Progetto.

c'è anche ben poco da fare però anche chi proprio si attacca al servizio poi entra in questo circolo delle volte noi ce lo diciamo li facciamo diventare noi gli assistiti alla fine perché cioè entrano in un circolo e spesso quando gli offri delle alternative non tutti perché io su tre ho avuto anche un buon uno anche un buon risultato nel senso non mi sento perché come l'hanno avuto anche altre colleghe però hai anche la riprova di questo caso qui di una situazione in cui ancora non tu hai poi vengono fuori le cose quando hai l'opportunità di lavorare in maniera così precisa su un caso cosa che credo bisognerebbe fare su tutti i nostri casi a 360° però quando lavori su un caso così e vengono fuori e cose...però il rischio è che venga fuori questo sarà che io lo metto in conto però” (FGOpT3)

Da queste riflessioni fatte all'interno del focus group emergono molti spunti interessanti. Il primo, che ricorre molto nella discussione che si è tenuta con gli operatori del Comune T3, è relativo alla paura che i cittadini ingannino rispetto al loro stato di bisogno (“vuol dire che tutto il tuo bisogno o tutto quello che finora mi hai raccontato forse non è neanche tutto vero”). L'osservazione può essere sicuramente fondata, ma non ne vengono tratte le conclusioni pertinenti: quali possono essere le motivazioni di tali menzogne?. Indagare i motivi che portano a non essere sinceri è un atteggiamento di rispetto verso l'altro³⁷⁹.

Inoltre, come dimostrano anche i racconti dei beneficiari, i comportamenti, anche quelli ad una prima lettura apparentemente irrazionali, se approfonditi alla ricerca del significato conferito dalla persona, acquistano un senso e una certa ragionevolezza.

L'assistente sociale appare in definitiva scoraggiata rispetto alla possibilità di riuscire attraverso il suo intervento professionale a costruire progetti condivisi in grado di far uscire definitivamente le persone dai circuiti assistenziali. Sembra anzi che il lavoro effettuato dai servizi possa comportare un forte rischio di etichettare i cittadini che vi ricorrono come assistiti (“li facciamo diventare noi gli assistiti”). Ed anche i criteri di selezione, previsto dal progetto, che i beneficiari fossero persone con risorse residue capaci di intraprendere un percorso di inclusione e che inoltre non fossero assistiti di lunga durata, non sembrano del tutto garantire dal pericolo che “si

³⁷⁹ “E' chiaro che rispettare ciò che la persona dice non equivale a “credere” in ciò che dice: la menzogna, come qualsiasi atto della persona, è comunque degna di essere preso in considerazione, perché ha sempre un significato. Si tratterà se mai di chiedersi “perché” la persona mente. Domandarsi dei “perché”, indagare e continuamente interrogarsi, è l'esito della convinzione che l'altro è un essere ragionevole, che le sue azioni sono sempre motivate da qualche cosa e soprattutto finalizzate a qualcosa” E. Neve, *Il servizio sociale*, op. cit., p. 154.

sia attaccato al servizio” e che sia entrato “in questo circolo” dell’assistenzialismo. Per poter attuare nella relazione di aiuto il rispetto verso l’altro e il valore dell’autodeterminazione sono necessarie alcune competenze e alcuni comportamenti da parte degli assistenti sociali che i servizi sembrano non garantire e non permettere di applicare, come vedremo fra poco. Uno dei principali elementi che sembra indurre ad una cultura assistenzialistica i cittadini è il contributo molto esiguo che gli assistenti sociali possono erogare quando sono presenti situazioni di disagio economico legato anche alla mancanza di lavoro. La scarsità dell’intervento sembra non poter permettere di lavorare con la persona sul suo percorso in quanto non è possibile chiedere di svolgere alcune attività, che permetterebbero all’operatore di valutare la volontà di rendersi autonomi, senza offrire un sostegno adeguato:

“5³⁸⁰: Però comunque renderlo usufruibile a tante persone di modo che per il punto dell’assistente sociale noi si insiste tanto nel dire troviamo una via per cui chi ci viene a chiedere un aiuto economico in qualche modo noi li si possa chiedere di attivarsi ma questa attivazione sia poi concreta come lo è stata nel progetto Perla però poi il tempo, le risorse per farlo con tantissime dei nostri utenti non ce li abbiamo e diventano invece l’eccezione invece dovrebbe diventare la regola più flessibile perché un percorso pensato per come è stato fatto per i numeri di piccoli di Perla riportarli su tutti ad oggi lo vedrei una cosa enorme quello che ci ha insegnato riprenderlo e da quello con strumenti più flessibili, più veloci più non so come rendere l’idea perché non è che con le persone si può però trovare un modo per cui vengano da noi li si può dire “ok volete un aiuto? Però intanto 6: Attivati (...) però io potessi dire “guarda allora così non può essere” dall’altra parte ci deve essere una attivazione però io vorrei poter avere sempre su quasi tutti questi casi qui la possibilità di dire “mi fai, lavoriamo 3 mesi su questo, mostrami che ci provi e che cambi” poi gli ho detto la scelta ognuno fa le proprie scelte ma al momento che vieni ad un servizio però ti devo entrare nelle tue scelte perché non posso mica dire “Ok la tua scelta allora” 6: E’ di non far niente 5: E’ di non far cioè non può essere così ma dal momento in cui vieni però vorrei avere uno strumento flessibile in mano di dire per un pezzettino inizi vediamo dove arrivi secondo dove arrivi noi ci attiviamo per darti un aiuto economico però C: Quindi questo è un effetto collaterale del sostegno al reddito cioè non questo esempio che trascende dal progetto però quello che loro dico secondo te, secondo voi tutti è un effetto collaterale del sostegno della 5: Sì cioè il fatto che diventa un essenzialismo fine a se stesso dici? Sì che nel tempo poi lei veniva no perché così è che ha sentito la vicina di casa distorcendo tutto

³⁸⁰ 5 e 6 assistenti sociali.

ovviamente lei c'ha 2 bambini come lei perché lei sì e io no? Son venuta a sentire i che spetta anche a me ma in maniera proprio passivissima” (FGOpT3)

L'assistente sociale afferma che alcuni persone, venuto a sapere che conoscenti e vicini hanno usufruito di un sostegno al reddito, si sono rivolti ai servizi in una ottica in gran parte strumentale. Questo è secondo l'operatore indice di una cultura passiva che fa rivolgere i cittadini ai servizi per chiedere se hanno qualche diritto per usufruire dei contributi. Questa considerazione sembra evidenziare l'esistenza in alcuni operatori di una concezione dei servizi ancora con valenza emergenziale e non universalistica. Questo può essere causato dal fatto che l'ente locale, avendo scarsità di risorse economiche, non permette un accesso universalistico ma solo ai casi "estremi". L'informarsi dell'esistenza di un diritto non è indice certo rispetto alla volontà della persona di voler vivere di assistenza o che possa implicare, sempre, una mancanza di volontà rispetto al voler trovare un'occupazione. Un aspetto importante è che il sostegno al reddito viene considerato come uno strumento utile per poter effettuare un lavoro concordato con la persona. Il sostegno viene visto come la possibilità da parte dei servizi di poter offrire una risorsa che permette di poter costruire insieme un percorso finalizzato a responsabilizzare e a rendere autonomo il cittadino. L'erogare un contributo che permetta una reale contrattazione e negoziazione delle attività che, sia la persona che l'operatore, devono compiere permette di vedere se la persona si "attiva", cioè se non recepisce in maniera passiva le risposte date e quindi aumenta la sua dipendenza dai servizi. L'esiguità del contributo economico, che l'assistente sociale è in grado di fornire, non permette di chiedere alla persona di essere "un interlocutore a tutti gli effetti, e non un "mero consumatore di risposte"³⁸¹. Questo incide sulla possibilità di trattare con rispetto il cittadino e di dare strumenti per diventare autonomo. Molto spesso la relazione di aiuto corre il rischio di schiacciarsi sulla richiesta di aiuti, alcuni operatori definiscono il servizio sociale come un bancomat, e così l'assistente sociale non riesce a svolgere una funzione educativa-promozionale:

“5: No non è di Perla no questa è proprio del nostro modo di lavorare e

³⁸¹ Ivi, p. 157.

vorrei invece, mi son spiegata forse male forse chi ci lavora mi ha più cioè 2: E' un pregiudizio che le persone hanno comunemente che vedono i servizi sociali come servizi (5):Un bancomat C: Erogatori di 2: Che erogano contributi 5: Se noi avessimo come strumento quello di Perla ancora più flessibile e ancora più a disposizione però con questo tipo di regista cioè più flessibile come diceva lui che non è vincolato a questa idea che c'è dentro 2000 tutele cioè vorrei poter dare no strumento che se non risponde se non ci sono motivi validi non tu hai diritto proprio a niente" (FGOpT3)

La maggior parte degli assistenti sociali vedono in modo positivo, proprio perché interpretato come strumento in grado di rispettare e rendere autonoma la persona, il contributo al reddito anche se avrebbero preferito che non fosse una misura standard³⁸² e che fosse inferiore a quanto stabilito nel progetto:

“³⁸³6: A me è sembrato adeguato nella misura in cui da una parte si vuole portare la persona all'autonomia trattasi di persone adulte intanto quindi con meno non ci fai assolutamente niente cioè già così comunque difficoltà di pagarsi un affitto e tutto quello che ne consegue giusto magari anche come era già venuto fuori (...) No anche giusto commisurararlo comunque all'impegno fare una cosa che possa comunque essere contrattata anche di volta in volta" (FGOpT4)

Dalle testimonianze emerge l'importanza, come già evidenziato, di poter testare la volontà di uscita dal circuito assistenziale. Talvolta emerge che più che mancanza di volontà il non riuscire a diventare autonomi può essere imputato alla mancanza di capacità. I condizionamenti esistenti rendono difficile alla persona il poter intraprendere un percorso di inclusione. Le persone entrate nel progetto risultano avere una serie di difficoltà ed ostacoli, come malattie e problematiche abitative per fare alcuni esempi, che non facilitano l'autonomia.

“6: No mi viene in mente difficilmente ora io devo dire la verità difficilmente se tiro giù l'elenco dei miei utenti posso dire questo a voglia di rendersi cioè l'autonomia è una cosa che verifichi durante il percorso cioè la voglia di rendersi autonomi o comunque di secondo me è una cosa che verifichi lungo il percorso perché se te offri un progetto di questo genere ad una persona si quello ti può dire no ma nessuno ha rifiutato inizialmente o mi sbaglio? Nessuno ha detto un no iniziale 2:

³⁸² Il Progetto prevedeva un sostegno al reddito di euro 750 mensili. In alcuni Comuni è stato previsto di dare un contributo commisurato all'impegno previsto nel contratto sociale.

³⁸³ Assistente sociale.

Tutti dichiarano di volersi rendere autonomi 6: E' lungo il percorso che poi son venute fuori quello che è venuto fuori singolo caso no quindi quello che permesso di sganciare e di evitare certe o cose o quello che è venuto fuori altre cose di difficoltà la casa, le malattie tutto quello che è non penso che difficilmente posso dire chi è sul mio lavoro posso dire si questo qualcuno può anche non lo so io avrei difficoltà a valutare rispetto alla mia utenza chi veramente se non li offro l'opportunità di non lo so questo è un pensiero" (FGOpT3)

Gli assistenti sociali sono consapevoli che la gestione dei problemi che molte delle persone si trovano ad affrontare limita la loro libertà di scegliere anche percorsi alternativi all'assistenza. Quando una persona è priva di una casa e deve cercare di effettuare un trasloco, senza avere risorse economiche sufficienti per pagare tale servizio, può essere in estrema difficoltà a tenere sotto controllo anche l'ambito lavorativo. Un agente di inclusione del Comune T3 sintetizza bene questo pensiero:

"... per esempio ci sono stati diversi casi che avevano problemi di tipo abitativo e quindi avevano cioè persone che dovevano occuparsi del trasloco e non avevano una casa in quel momento il pensiero principale non era trovare lavoro ma trovare un tetto" (FGOpT3)

Un elemento importante è la libertà di poter decidere ciò che una persona vuol fare nella propria vita. Se invece la quotidianità è compressa dai problemi risulta difficile avere la capacità di scegliere cosa vorremmo³⁸⁴. Diviene quindi essenziale concordare un progetto individualizzato e personalizzato che pone dei chiari obiettivi rispetto alle azioni che sia gli operatori che i cittadini devono compiere in un determinato lasso di tempo:

"Un contratto sociale, sì, ma questo qui va bene perché anche proprio con l'assistente sociale fanno il contratto collaborativi questo sì, ... prendono degli impegni e devono rispettarli, quello sì. Ed erano personalizzati questi contratti. Tipo questa persona per il primo mese prendere informazioni sull'ambito di lavoro che le interessa, quindi andare al centro per l'impiego, andare a giro magari anche da sola, insomma attivarsi in ogni modo possibile. Sì poi rispettare i colloqui con l'assistente, o l'agente di inclusione e l'hanno rispettati."

Con questa modalità che responsabilizza tutti gli attori coinvolti e che, al tempo stesso permette di monitorare anche la crescita della persona rispetto ai propri

³⁸⁴ Si veda capitolo secondo su Sen.

problemi, è possibile fare dei passi significativi verso l'autonomia. Dalla testimonianza di una assistente sociale del Comune T2 si evidenzia che i vincoli possono essere indotti anche dalle relazioni esistenti. Il capitale sociale può assumere anche una valenza negativa, nel senso di non rappresentare una risorsa per fronteggiare momenti di difficoltà ma, al contrario, può essere un impedimento a trovare soluzioni adeguate alle difficoltà incontrate nel proprio percorso biografico:

“⁴³⁸⁵: i metodi di lavoro e le modalità che, secondo me, dovrebbero essere riproposte nel lavoro di tutti i giorni, al di là del progetto, non so se ci sarà un Perla 2, il discorso della figura dell'agente di inclusione sociale, del costruire questa rete con il centro per l'impiego, secondo me dovremo trovare il modo di farlo nostro. Sono metodi di lavoro che ci aiutano. Per i beneficiari, io ho avuto due successi, secondo me, erano persone in grado, una volta fissato l'obiettivo, di poterlo raggiungere, era tutto il contorno loro personale, familiare e sociale che gli impediva di partire positivamente, quindi sostenuti sono riusciti ad arrivare all'obiettivo.” (FGOpT2)

Dal racconto emerge anche l'importanza, per poter costruire un processo finalizzato ad attivare tutte le risorse di una persona, di un lavoro integrato con altre professionalità³⁸⁶. L'essere in contatto e in comunicazione con gli operatori del centro dell'impiego permette anche di verificare se vengono rispettati gli impegni presi. Infatti molte assistenti sociali hanno lamentato il fatto che, prima del progetto, mancando un rapporto diretto fra i due servizi non era possibile verificare se i suggerimenti dati alle persone, rispetto alle azioni da compiere per una ricerca attiva del lavoro, venivano seguiti:

“E' chiaro però laddove c'è poi l'altra figura genitoriale che dice va be' qui non aveva voglia di lavorare un'altra cosa però dice “Si ho cercato ma non trovo” cioè a noi ci manca tutto quel pezzo lì se ha cercato se si è iscritta se ha fatto i colloqui se ha accettato o meno un tirocinio offerto qualsiasi altra” (FGOpT3)

³⁸⁵ Assistente sociale.

³⁸⁶ “Ma un lavoro di sola valorizzazione delle risorse dell'utente, di rafforzamento della sua autonomia, sarebbe gravemente monco se contemporaneamente non si operasse un coinvolgimento efficace del territorio, dei servizi, delle forze della comunità, perché significherebbe alla fine attribuire solo all'utente tutta la responsabilità dei processi sociali che hanno concorso al suo stato di disagio: non ci sarebbe spazio reale per promuovere la sua autodeterminazione”. E. Neve, *Il servizio sociale*, op. cit., p. 163.

Il servizio sociale non può da solo riuscire a costruire e seguire un progetto che tocca la globalità della persona. E' necessario la collaborazione e un continuo confronto anche con altre professionalità. Questa assistente sociale descrive molto bene gli aspetti vantaggiosi di un lavoro di gruppo in cui la persona viene messa al centro di tutti gli interventi previsti:

“³⁸⁷: con la rete ho verificato quanto sia importante lavorare con più persone, in questo senso sono contenta, ancora di più mi confermo come sul territorio siano opportuni dei progetti che coinvolgano più persone, perché l'assistente sociale da sola non può conquistare il mondo, noi abbiamo un carico di lavoro non indifferente che non ci consente, e non è giusto nemmeno sostituirsi ad altre figure che possono fare un percorso, che insieme potrebbero farci raggiungere degli obiettivi migliori, (...). Consente di fare dei lavori che possono dare dei risultati, perché lo scopo della nostra figura professionale è quello di dare alla gente una maggiore capacità di autonomia. Dire “vieni, facciamo un percorso insieme e poi ti accompagni per conto tuo”. Quando una persona raggiunge questi obiettivi siamo al settimo cielo. Quindi un gruppo di lavoro, ben organizzato e tutto, ecco per me è stato interessantissimo. Nonostante gli aspetti non positivi. Credo che ne valga la pena, perché davvero non si può lavorare individualmente, c'è sempre bisogno di un gruppo di lavoro. Oggi i problemi sono molto più complessi e difficili e quindi c'è bisogno di più persone che facciano un percorso insieme. Quel rapporto così personale e individuale che si crea fra il tutor e la persona, che molto probabilmente da anche maggiori spunti e maggiore conoscenza di quella persona, noi non ce l'abbiamo.” (FGOpT2)

Ogni operatore coinvolto può così concentrarsi sulle proprie competenze professionali e svolgerle al meglio. Cambiare le proprie modalità operative attraverso la collaborazione con altri servizi, investire le proprie risorse e attenzioni sul caso porta a modificare, seconda il racconto di questa assistente sociale, il modo con cui le persone vedono e si rapportano ai servizi. L'attivazione delle risorse presenti nel territorio finalizzata ad un progetto di reale promozione è un messaggio che è passato nei cittadini che hanno vissuto in prima persona questa possibilità, e come abbiamo visto dai racconti dei beneficiari, hanno anche colto. Anche gli operatori si sentono gratificati nel vedere un risultato positivo, diverso da quello che di solito succede, e nell'essere percepiti in modo diverso dalle persone che hanno in carico:

³⁸⁷ Assistente sociale.

“9³⁸⁸: Secondo me nei beneficiari assunzione di responsabilità. Il progetto Perla può dare visione diversa del servizio. A me dà gratificazione questo perché siamo sempre viste con connotazione negativa 8: Secondo me nei beneficiari c’è stato assunzione di responsabilità in senso positivo e negativo. Per me è stato importante perché ho avuto la possibilità di avere una visione diversa degli utenti e anche delle risorse che abbiamo sul territorio. Il Centro per l’impiego era per me un pezzo mancante, non avevo mai fatto progetto condiviso con il Centro per l’impiego indirizzavo le persona ma non sapevo mai l’esito. 7: Io concordo, i casi che avevo io il rapporto che hanno con i servizi sociali c’è stata presa in carico familiare relazionale e come servizio il fatto di avere la possibilità di confronto ti permette di avere una visione diversa che puoi avere quotidianamente quando sei da sola che ti limita nella valutazione. Servizio è sempre meno un’erogazione di prestazione ma è in rete con altri per attivare le risorse. Quindi servizio più informato e coinvolto. Ci potrebbe lasciare una modalità nuova di lavoro, rispetto alle borse lavoro possiamo fare gruppo di lavoro che ci faccia lavorare meglio. Anche gli utenti hanno imparato ad attivare le loro risorse. Ti vedono diverso e anche loro sono diversi” (FGOpT1)

L’operatore riconosce l’influenza reciproca che si attiva nella relazione di aiuto quando viene messo in atto il principio del rispetto. Quest’ultimo infatti incide sulla relazione nei confronti di entrambi gli attori coinvolti. Un tutor del centro dell’impiego ipotizza che i beneficiari del progetto, recependo un forte sostegno al reddito, tendono a mentire sui loro vincoli rispetto allo svolgimento di un’attività lavorativa così da rimandare gli inserimenti pur continuando a percepire mensilmente la misura economica:

“3³⁸⁹: Quindi intanto pigliamo 600 o quanti euro anche questo mese che c’ho questa allergia te lo dico il mese prossimo sarò io malizioso o io che penso male o non lo so però ecco questa è stata proprio l’impressione a pelle cosa che ci siamo detti con gli agenti insomma con gli orientatori cioè certe cose vengano fuori di solito a volte vengono fuori subito se uno ha una malattia o ha un’allergia lo dicono subito tu sei ad un colloquio di orientamento ecco la domanda che chiedo la curiosità mia è come mai a questo giro (risata) c’è voluto così tanto tempo per tirare fuori delle cose? Magari a volte ci sono persone che vengono si presentano mi è successo l’altro giorno al centro per l’impiego di T2 lavoro anche lì una persona inviata dal Sert io ero in una stanza con altre persone è entrato “C”è (dice il suo cognome) io sono per dire che né so sono (dice un altro cognome di uno dei partecipanti) mi manda il Sert” nel senso uno di solito non è

³⁸⁸ 9 e 7 Assistenti sociali.

³⁸⁹ 3 Tutor del Centro per l’impiego mentre 4 è il referente del nucleo territoriale del Comune T3.

che si deve vergognare però piano piano mi dice mi manda il Sert son quella persona che ti ha segnalato l'assistente sociale ti ricordi sono io non è che ti dice "C'ho l'AIDS" si mette così (risata) però bene o male a volte hanno questa modalità irruente quasi *come dire sappi questa è l'etichetta* 4: Ti raccontano tutto subito 3: Ti raccontano tutto subito capito a questo giro tante volte è successo l'incontro allora io mi domando come mai statisticamente è stata una cosa più massiccia però è una cosa tutta mia" (FGOpT3)

Una possibile chiave di lettura è sicuramente quella fornita dall'operatore ma alla luce di quanto affermato, nelle interviste e nei focus group, dai beneficiari può sembrare plausibile anche un'altra interpretazione. I soggetti coinvolti nel progetto si sono sentiti considerati come persone degne di attenzione e considerazioni in grado di riprendere possesso della propria vita per cominciare a fare, o almeno a provarci, quello che desideravano. Si sono, in altri termini, sperimentati in relazioni non connotate dallo stigma di assistiti. Hanno provato a comportarsi seguendo rituali considerati "normali" e forse per questo che hanno tentato di "nascondere" il proprio stigma. La menzogna sembra essere utilizzata per non far screditare la propria identità³⁹⁰.

Abbiamo fin qui evidenziato alcuni elementi che hanno permesso di instaurare una relazione diversa fra operatori e cittadini. L'Agente ha rappresentato un fattore di molto valore, svolgendo un ruolo di coordinamento ed unione fra servizi e terzo settore, nell'agevolare tale cambiamento:

"... secondo me gli agenti di inclusione sociale sono stati tutti bravissimi ad accontentare a offrire l'opportunità in più al servizio per congiungersi al centro per l'impiego, cioè il resto delle cose poi sono state condivise e loro ci hanno supportato oggettivamente (...) avendo avuto più contatto con la persona se c'era da ricordare che doveva fare l'iscrizione al nido magari lo diceva piuttosto che noi, però erano comunque informazioni condivise è questo è stato importante è stato fatto secondo me." (FGOpT3)

Ha permesso la creazione di comunicazione fra i servizi, nei territori in cui era assente, oppure ha facilitato il consolidarsi delle relazioni già esistenti. L'agente ha svolto anche un ruolo di "attivatore" di risorse nei cittadini che viene riconosciuto da tutti gli operatori coinvolti:

³⁹⁰ E. Goffmann, *Stigma*, op. cit.

“4³⁹¹: si c’era anche l’accompagnamento fisico 3: cosa che non si potrebbe fare per il carico che c’è nel territorio questo tipo di lavoro diventa impossibile, mentre lì si creava un rapporto forte, si vedeva durante le verifiche, c’era veramente questo buon rapporto, che portava ad interagire e anche a funzionare. 5: anche un altro tipo di rapporto rispetto a quello che ci può essere con noi, perché comunque c’è sempre la scrivania che in qualche modo ci separa, lì invece, erano in rapporto molto più... 1: confidenziale 7: il ruolo del tutor è un ruolo diverso e comunque fondamentale 3: che serve proprio come accompagnamento, forse in queste situazioni potrebbe servire veramente a smuovere maggiormente l’autonomia delle persone, ad attivarle 7: secondo me, parlo per il centro dell’impiego, penso che sarebbe necessario anche per noi, perché come dicevo prima, spesso si lavora sulle stesse persone e tante volte la difficoltà di trovare lavoro non è solo la ricerca di un impiego ma proprio di gestire alcune cose, per cui figure di questo tipo, secondo me, non so in che modo ne usufruite voi al di là di questo progetto, ma da noi al Centro per l’impiego ci sono solo per la legge 68, a cui io non lavoro, invece sono importanti perché a volte ci sono cose difficili da gestire per persone che hanno dei disagi di vario tipo, anche solo economici, a volte i tutor aiutavano le persone nella gestione di alcune pratiche, alle difficoltà minime sul lavoro che magari poi li portano ad abbandonare, mentre con il tutor hanno un sostegno che diversamente non possono avere né da me come orientatrice che non vado e né dalle assistenti sociali che hanno tante persone, insomma l’agente rappresenta un aiuto sistematico, sempre, con un telefono a cui chiamavano continuamente e questo è impossibile per altre figure se non per quella del tutor.” (FGOpT2)

Viene riconosciuta a questa figura sia le competenze sia le modalità operative idonee per svolgere sia un ruolo di relé organizzativo sia di facilitatore rispetto ad un percorso di integrazione. L’agente è riuscito a muoversi con risultati positivi sia nei confronti dell’organizzazione che sul piano relazionale con le persone. Per quanto concerne il lavoro con le persone un accompagnamento costante con verifiche puntuali e con opportunità di sperimentarsi ha permesso l’acquisizione di competenze che possono essere spese anche in altre occasioni:

“2³⁹²: Al di là comunque dell’esito di ogni percorso cioè secondo me tutti si portano a casa qualcosa C: che cosa si portano? 2: Al di là secondo me cioè è stato sicuramente una maggiore conoscenza dei servizi del che il territorio per esempio offre cioè quindi servizi ti parlo di servizi per il

³⁹¹ 4 e 3 assistenti sociali, 1 referente nucleo territoriale del Comune T2; 7: operatore di centro per l’impiego.

³⁹² 2 Agente di inclusione sociale, C conduttore focus group.

lavoro ma servizi anche per il terzo servizi che offrono anche il terzo settore quindi questo sicuramente uffici comunali eh C: Ecco il terzo settore è stato coinvolto? 2: Sì per mi viene in mente per traslochi oppure per la questione dei bambini C: Ad hoc quindi 2: Sì quindi questo sicuramente poi sicuramente ci sono stati maggiori competenze mi vengono in mente nella cioè un'acquisizione di competenze nella ricerca del lavoro e quindi queste persone sicuramente sanno comunque noi li abbiamo dato gli strumenti insieme agli orientatori, insieme ai tutor per ad esempio consultare le offerte di lavoro alcuni hanno sperimentato dei circoli di studio di alfabetizzazione di informatica altri hanno persone immigrate hanno fatto dei corsi per il miglioramento della lingua italiana quindi e poi tutti hanno comunque fatto dei tirocini formativi per cui comunque anche se non c'è un inserimento lavorativo comunque c'è un'acquisizione di competenze laddove c'è stata una frequenza regolare e costante comunque un'acquisizione di competenze lavorative da spendere poi magari" (FGOpT3)

Alcuni aspetti del progetto, come il non avere previsto le aziende come pater del progetto o il dover vincolare il sostegno economico agli aspetti amministrati, hanno inciso negativamente sia sulla possibilità di trovare occupazioni stabili sia ha permesso di attivare meno le risorse dei cittadini coinvolti.:

7³⁹³: poi con me loro hanno fatto dei piccoli percorsi, perché come dicevo prima c'è stata l'obbligatorietà di iniziare questi tirocini, per cui alla fine con alcuni si è interrotto anche un po' bruscamente perché siamo arrivati a gennaio ed i tirocini dovevano partire, c'era il sollecito della Regione o non so di chi, però fino a natale hanno fatto con me un percorso di lavoro sia di colloqui individuali sia di lavoro di gruppo. Qui sono venute fuori tante cose, perché comunque il gruppo aiuta questo tipo di persone, poi prevalentemente donne con tematiche simili anche perché il problema dei tempi, dei figli, di aver lasciato la scuola o altro, per cui si è creato il gruppo tra alcune di loro, c'è stato sostegno e questo le ha portate a cercare, chiedere ed attivarsi e poi per alcune c'è stata veramente la delusione di interrompere il percorso perché doveva partire questo tirocinio e alcune sono state mandate, perché altrimenti si creavano dei problemi e questo secondo me è andato bene perché in parte ha inficiato anche quello che era stato fatto fino a quel momento, perché se alcuni si affidano di più, alcune persone erano state selezionate molto bene, persone con difficoltà ma anche con delle potenzialità abbastanza elevate, di lavori fatti, di esperienza, non erano persone che erano andate al servizio sociale e non avevano mai lavorato, erano persone che si muovevano, che avevano già la patente, che già lavoravano in qualche mondo, per cui secondo me, i tempi fatti così hanno creato dei problemi al progetto

³⁹³ 7 operatore del centro dell'impiego.

stesso, ma non solo per l'occupabilità ma proprio per l'attivazione delle persone, guardavamo le offerte, cercavamo delle cose che a loro potevano interessare, anche su internet, cioè sono venute fuori tante cose, magari persone che non avevano mai usato il computer che, cioè mi hanno sorpreso perché si sono messe davanti al computer e lo hanno usato tranquillamente. C'erano tante cose che andavano potenziate, invece per tanti poi c'è stato, cioè "bisogna far questo", per cui il discorso era impossibile da gestire, per via dei tempi del tirocinio, il fatto dei figli per tanti, cioè non era possibile continuare, sono continuati un po' i colloqui individuali però il lavoro in questo senso è stato bloccato. (...) questo l'hanno verificato anche gli agenti, non so se ci potete parlare, credo tante informazioni possano darvele loro che hanno seguito tutto il lavoro, però ci sono state queste cose. Alcune sono state proprio deluse di andare, obbligatoriamente in quel momento, a fare il tirocinio ma non c'era altro modo." (FGOpT2)

Emerge nuovamente che il lavoro è un aspetto importante dell'inclusione. Le competenze e risorse, anche personali, acquisite, se pur molto importanti, hanno bisogno di essere supportate anche da un'autonomia economica per portare a percorsi di completa uscita dai circuiti assistenziali. Se per alcune persone aver raggiunto un'autonomia relazionale e sociale ha rappresentato l'unico traguardo possibile, viste le condizioni da cui sono partite, per altri beneficiari, in presenza di differenti risorse territoriali, sarebbe stato possibile giungere a esiti diversi.

7.2 Documentazione

Uno degli obiettivi del Progetto Perla, come già evidenziato, è stato quello di valorizzare le reti locali anche attraverso la costruzione di metodologie, strumenti e linguaggi condivisi. E' stato così previsto nella progettazione, per rendere continua ed efficace la comunicazione fra i servizi, l'utilizzo da parte degli operatori coinvolti di una documentazione condivisa da cui ricavare informazioni per la costruzione di un progetto concordato non solo con il cittadino beneficiario ma anche con gli operatori coinvolti, e di accompagnare in itinere lo sviluppo dei singoli progetti

individuali³⁹⁴. Perciò sono state predisposte delle schede, sia in formato cartaceo che su supporto informatico, utilizzabili dai Servizi Sociali, dai Centri per l'Impiego e dagli stessi Agenti d'Inclusione Sociale. Tali schede, riportate in appendice a questo capitolo, sono risultate uno strumento utile sia per strutturare la rete di relazioni e di collaborazione tra i diversi attori locali, sia per monitorare la carriera sociale dei cittadini beneficiari inseriti nel progetto. Inoltre la documentazione ha rappresentato un modo per riconoscere il beneficiario in quanto, a differenza di quanto avviene solitamente nei servizi, è stata lasciata traccia delle persone, che si lamentano che di solito sono costrette a raccontare sempre la propria storia. Il prevedere schede puntuali e un rapporto costante fra gli operatori ha permesso che le informazioni circolassero senza chiedere ai cittadini. Aspetto negativo è stato che il servizio sociale territoriale è scarsamente dotato, in tutti territori, di strumenti informatici. Non tutte le assistenti sociali hanno un proprio computer ma viene diviso in più persone una sola macchina. Questo ha reso difficoltoso la compilazione delle schede di monitoraggio, che in molti territori sono state compilate con l'aiuto degli agenti ed utilizzando il pc che era in loro dotazione:

“l'unica cosa che ha frenato un po' le assistenti sociali è stata la cosa della documentazione, firmare i contratti sociali tutti i mesi, fare dei monitoraggi continui mensilmente sul computer che è stato complicato non da parte nostra perché noi avevamo in dotazione il pc, fatta la prima volta ce la siamo cavata, ma per le assistenti sociali è stato un po' un problema, anche perché dico un'altra cosa, la documentazione: il sistema informatico c'è l'avevano presentato come una rivoluzione, non è stato per niente così, forse anche perché il servizio del territorio non è ben disposto come si possa pensare, ma ci sono state delle lacune anche da parte del progetto (...) anche per quanto concerne le interviste io ritengo importanti la prima intervista coi beneficiari è stata utile, i beneficiari l'hanno presa un po' come un dovere, si è cercato di fare di tutto perché non sembrasse, ma il registratore, le persone alle volte, non è facile, le persone non dicono subito le cose non sono così semplici, comunque la prima intervista è stata funzionale anche perché abbiamo capito di più le persone”. (IT4Ais)

Nelle parole dell'Agente del Comune T4 si nota una certa ambivalenza verso la documentazione: si ha consapevolezza dell'importanza che riveste per giungere ad

³⁹⁴ Per maggiori particolari si rimanda a quanto già detto in proposito nella premessa metodologica al Cap. VI della tesi.

una conoscenza delle persone ma allo stesso tempo ci sono vincoli, oggetti e soggettivi, che rendono complesso l'acquisizione delle informazioni. Altro problema sollevato dagli assistenti sociali e legato al tempo da dedicare. La professione sembra essere "travolta" dalla quotidianità che rende complesso dedicare tempo alla raccolta della documentazione ma anche a ritagliare tempo per la riflessività ("ci si scambiavano verifiche sulla porta").

"Un'altra cosa che dico legata alle verifiche periodiche, cioè è stata davvero una cosa molto stringente per noi, e poi avendone quattro ogni mese tra le cose che comunque ci si scambiavano verifiche sulla porta e quando ci si sedeva veramente per fare la verifica e poi i colloqui con la persona al di là della confusione anche del linguaggio che però comunque in un si usa in un certo modo nel momento in cui si parla di aiuto in un certo modo o si parla di collocamento lavorativo di interazione con altri uffici si modifica, per cui gli obiettivi sociali, gli obiettivi del lavoro, legati al lavoro diventano cioè c'è bisogno proprio di affinarla questa terminologia e quindi anche un po' la difficoltà di provarlo, di inventarsi ogni mese nuove cose, non dico sempre, non dico la stessa cosa, però insomma le variazioni erano proprio piccole, insomma" (FGOpT3)

L'assistente del Comune T3 nella sue dichiarazioni rileva che esiste una difficoltà a comunicare con gli operatori di altri servizi. L'inizio di una collaborazione ha fatto nascere anche l'esigenza di confrontarsi sulla terminologia così da capirsi e comprendersi quando si dialoga per costruire un percorso per i cittadini.

Talvolta i tempi previsti dal progetto sono sembrati non adeguati ai cambiamenti avvenuti mentre in altri casi "l'impalcatura per provare ad includere gli esclusi" sembra essere stata adeguata ed anzi senza tale struttura si sarebbe corso il rischio di disperdere le risorse sia degli operatori che dei beneficiari:

"anche il fatto come dice lei delle verifiche che da una parte sono state un po' una forzatura però dall'altra parte bene venga qualcuno che a un certo punto di costringe a fare delle verifiche perché altrimenti noi con il carico di lavoro tipico che c'è sui territori si perde di vista no il punto della questione a volte ti capita fai una segnalazione poi te ne vai da un'altra parte perché hai altro da fare, la segnalazione insomma chiaramente se non la rinforzi, se non la sostieni anche te in primo luogo un po' si perdono non possono fare tutto loro in questo senso costringerci a fare delle verifiche a volte va anche bene nelle persone credo che come ha detto qualche d'un altro prima 1 mi sembra da un certo punto di vista si

son sentiti un po' soffocare perché questo no l'esempio della signora Anna... oddio questo cioè questo chiamarli, facciamo le verifiche qui che hai fatto e lì che hai detto e qui come va a volte un po' questo senso loro di ...cioè se uno chiaramente ha un disagio in un contesto dove ti poniamo dei vincoli degli step che devi chiaramente questo disagio un po' viene fuori per cui a volte ci stanno stretti però io credo nessuno si possa lamentare dell'impalcatura che è stata messa su per per provare ad includere gli esclusi" (FGOpT4)

Anche in questa occasione, legata alla documentazione, la figura di raccordo che evidenziava le novità intercorse ai cittadini è stato svolto dall'Agente:

"21³⁹⁵: Magari anzi per qualcuno una sola volta era poco 5: Ci son dei momenti 21: Nel momento iniziale no? Di conoscenza di comunque costruzione di un rapporto di fiducia eccetera per cui l'assistente sociale ha fatto spesso da tramite per cui una volta era anche poco per altri (silenzio) 3: Oppure nei momenti di emergenza situazioni, non so, legate all'abitazione o a cose di questo tipo magari c'era la necessità di vedersi ancora di più di sentirsi al di là dell'incontro mensile fissato comunque poi è stato fatto c'è stato sempre comunicazione quando c'era novità, qualunque cosa insomma quando c'era un bisogno di confronto c'è sempre stato appunto aldilà dell'incontro prefissato" (FGOpT4)

La documentazione è stata tendenzialmente tenuta dagli agenti, che hanno abbastanza rispettato le scadenze previste nel progetto mentre gli assistenti sociali, se pur supportati non hanno quasi mai rispettato i tempi. E' mancata anche la parte del servizio lavoro in quanto gli operatori dei centri per l'impiego hanno compilato la scheda, prevista dal loro servizio, che non è stata condivisa con gli altri attori coinvolti nel progetto. Così è successo che la scheda di apertura, che doveva essere compilata dagli operatori coinvolti nella predisposizione del progetto individualizzato e che prevedeva rilevazione schematica ma approfondita di alcune informazioni generali e degli obiettivi specifici in ambito sociale e lavorativo, è stata compilata dagli agenti. La scheda monitoraggio, che doveva essere inizialmente compilata ogni 15 giorni, ha permesso il monitoraggio del progetto individualizzato stipulato tra gli operatori coinvolti e il cittadino, beneficiari. Per i problemi, emersi anche durante i focus group, non è stato possibile rispettare la tempistica e si è assistito, nei 4 territori, ad una differenza nella quantità di schede compilate da parte

³⁹⁵ 21, 3 e 5 assistenti sociali.

degli AIS e degli assistenti sociali.

Nel Comune T1 sono state compilate, da ogni agente di inclusione, in media 10 schede per ognuno di 15 beneficiari e mentre soltanto per 3 cittadini gli assistenti sociali hanno compilato 3 schede di monitoraggio. A T2 ogni agente ha compilato in media 23 schede per ognuno dei 15 cittadini coinvolti nel progetto mentre da parte degli assistenti sociali in 8 casi sono state compilate, in media, 5 schede. Nel Comune T3 invece ogni agente ha compilato in media 30 schede per ogni beneficiario coinvolto nel progetto mentre le assistenti sociali hanno compilato 6 schede per ognuno dei 18 partecipanti. Anche a T4, come a T3, si nota dalle 28 schede inserite dagli agenti di inclusione per ognuno dei 16 beneficiari e dalle 4 delle assistenti sociali, che si è instaurato un buon rapporto con i servizi sociali.

La scheda di valutazione finale è stato lo strumento previsto a fine del percorso d'inclusione sociale dei singoli cittadini beneficiari e valuta l'efficacia delle azioni intraprese in relazione ai singoli obiettivi previsti. Per alcune difficoltà di carattere organizzativo non in tutti i territori sono state compilate le schede di valutazione finale in quanto in alcuni territori il contratto degli agenti è terminato prima della conclusione dei percorsi dei beneficiari.

Era previsto, come più volte sottolineato, anche la stipula del contratto sociale che ha regolato impegni, condivisi e concordati, fra assistente sociale, agente di inclusione sociale, altri operatori se previsti, ed il cittadino beneficiario. In alcuni territori non c'è stata da parte del Centro per l'impiego la disponibilità a sottoscrivere tale contratto. Anche relativamente a questa scheda ci sono delle differenze territoriali: in alcuni Comuni è stata rispettata la scadenza della revisione mensile mentre in altri sono stati stipulati meno contratti sociali rispetto a quelli previsti. Il contratto sociale viene reputato dalla maggior parte degli operatori del progetto uno strumento utile per poter progettare un percorso d'inclusione sociale condiviso e uno dei Comuni (T3) ha deciso, come buona pratica ereditata dal Progetto, di adoperare in modo più diffuso questo strumento sociale.

Nonostante le difficoltà la documentazione è stata utile per strutturare la rete di relazioni e di collaborazione tra i diversi attori locali, sia per monitorare la carriera sociale dei cittadini beneficiari inseriti nel progetto.

Tuttavia è risultato con evidenza che, nonostante l'importanza che fin dall'inizio

era stata conferita nel progetto alla documentazione, questo strumento, a fronte del carico di lavoro degli operatori, non viene ancora valutato come indispensabile nella pratica professionale. Ad esso viene attribuito ad esempio un valore molto inferiore rispetto al contatto diretto con i cittadini.

Questo avviene nonostante l'alto turn over di operatori renda pressante l'esigenza di raccogliere dati e informazioni che possono essere utili per i colleghi che prenderanno il proprio posto. Forse quello che viene soprattutto sottovalutato è quanto è importante per le persone che venga lasciato traccia di loro, sia per evitare ogni volta il racconto, doloroso e umiliante, dei propri problemi e insuccessi, sia perché la documentazione rappresenta il segno che il cittadino ha un valore per il servizio sociale di per sé, oltre che per il singolo operatore.

Non sembra essere considerato dagli operatori che la documentazione è un valido strumento anche per affermare nell'organizzazione in cui lavorano la propria professionalità, la qualità oltre che la quantità del loro impegno di lavoro, soprattutto perché l'elaborazione delle informazioni in loro possesso potrebbero essere valorizzate dagli assistenti sociali, per contribuire a costruire politiche sociali in grado di rispondere più efficacemente alle esigenze dei cittadini.

7.3. Appendice.

Le schede utilizzate per la raccolta della documentazione.

SCHEDA 1.

APERTURA DEL PROGETTO INDIVIDUALE DI INCLUSIONE SOCIALE

DATI OPERATORI

Assistente sociale ⁽¹⁾

Agente di inclusione sociale

Operatore Centro per l'Impiego

Nominativo.....
Sede.....
Telefono..... E-mail.....

⁽¹⁾ Oppure referente della ASL di zona nel caso in cui il SST sia gestito in delega dalla locale azienda USL.

Dati Cittadino

Codice
fiscale.....
Nome.....
Cognome.....
Indirizzo.....
Telefono.....Cellulare.....
Stato civileCondizione familiare

Principale motivo di ricorso ai Servizi Sociali e/o al Centro per l'Impiego
.....
.....

Precedenti contatti con i Servizi, specificare chi, e percorsi intrapresi
.....
.....

Principali bisogni emersi
.....
.....

Assistente sociale di riferimento

Soggetto seguito da altri servizi:

sì no

Se sì:

Servizio:.....Operatore.....
Qualifica.....

Motivo:.....

Titolo di studio (il più elevato):

nessun titolo elementari medie inferiori medie superiori

qualifica prof.le (tabella) diploma di laurea (tabella) laurea (tabella)

Attività professionale principale (tabella)

Altra attività professionale (tabella)

Altra attività professionale (tabella)

Data fine ultimo impiego:.....

Motivo fine ultimo
impiego:.....

Attuale condizione professionale (tabella)

Disponibilità a svolgere stage/tirocinio con borsa lavoro: sì no

Disponibilità a svolgere stage/tirocinio senza borsa lavoro: sì no

Percentuale
invalidità:.....

Iscritto alle liste di mobilità : sì no

Progetto

Obiettivo generale:.....

Obiettivi specifici sul piano sociale:

- a breve termine:.....
- a medio termine:.....
- a lungo termine:.....

Attività previste:.....
.....

Obiettivi specifici sul piano del lavoro:

- a breve termine:.....
- a medio termine:.....
- a lungo termine:.....

Attività previste
.....

Altri obiettivi specifici:

- a breve termine:.....
- a medio termine:.....
- a lungo termine:.....

Attività previste
.....
.....

Prossima verifica fra ... mesi

Data.../.../....

SCHEDA 2.

CONTRATTO SOCIALE

PREMESSA

Il presente progetto individuale riguarda il cittadino.....

Questo percorso personalizzato ha come obiettivo quello di contribuire a intraprendere efficaci percorsi di integrazione sociale e lavorativa. Per raggiungere tale obiettivo è opportuno concordare tra le parti coinvolte (Assistente Sociale, Operatore Centro per l'Impiego, Agente di Inclusione Sociale, Operatore ASL, cittadino e tutor) un progetto condiviso di inclusione.

Elaborato e concordato tra:

L'Assistente Sociale

(1)

L'Operatore Centro per

l'Impiego.....

- **L'Agente di Inclusione Sociale.....**
- **Il Cittadino:.....**

I quali concordano di mantenere costanti rapporti di lavoro al fine di monitorare l'andamento del progetto, partecipare ai momenti di verifica programmati ed a collaborare per apportare eventuali modifiche ed aggiornamenti al presente Contratto Sociale. Il modello di lavoro di riferimento è quello del Nucleo Territoriale di Inclusione Sociale.

Azioni previste

1. Attività di formazione al lavoro da realizzarsi con un contratto di tirocinio presso l'Azienda.....con sede in..... via.....comune di L'attività sarà regolata dal contratto formativo (allegato B e B/1).
2. Durante il periodo di tirocinio, dal giorno.....al giorno.....sarà riconosciuta una indennità economica, erogata mensilmente del valore di 750,00 Euro al lordo delle imposte. Nel caso in cui

gli impegni assunti e sottoscritti non siano rispettati, per motivazioni non condivise con i Servizi coinvolti, verrà valutata la sospensione temporanea o definitiva di tale indennità di sostegno.

- 3.
..
- 4.
..
- 5.
..

Impegni delle Parti

1. Impegni del cittadino:

-
- ..
-
- ...
-
- ...
-
- ..

2. Impegni dell'Assistente Sociale territoriale ⁽¹⁾

-
-
-

3. Impegni dell'Operatore del Centro per l'Impiego

-
- ..
-
- ..
-
- ..

4. Impegni dell'Agente Inclusione Sociale

- monitora l'andamento e valuta gli interventi correttivi da apportare mano a mano che il processo di integrazione procede, verificandone l'efficacia e la corrispondenza con i risultati attesi;

- incontra periodicamente l'utente al fine di stabilire momenti di validazione del percorso e per sostenerne il processo di integrazione anche in relazione con i singoli servizi che si integrano nel progetto strutturato; lo accompagna nella realizzazione delle attività, ne ascolta i bisogni specifici e li ripropone all'interno del Nucleo Territoriale quando questi possono incidere operativamente nella realizzazione delle attività di inclusione sociale dell'utente;
- predispose comunicazioni periodiche rivolte al Nucleo Territoriale perché si possa avere anche una valutazione di insieme dell'andamento del progetto;
- coordina calendario, impatto e modalità di attuazione degli interventi dei soggetti territoriali coinvolti al fine di armonizzare gli interventi e di supervisionare l'attuazione del progetto di integrazione secondo le modalità progettate.

Per le funzioni di tipo gestionale l'Agente deve fare riferimento alla procedura di lavoro dell'Agente di Inclusione Sociale.

.....

La revisione del medesimo contratto è prevista tra mesi

Data _____

Firma

Assistente sociale ⁽¹⁾ _____

Operatore Centro per l'Impiego _____

Agente di inclusione sociale _____

Cittadino _____

⁽¹⁾ Oppure referente della ASL di zona nel caso in cui il SST sia gestito in delega dalla locale azienda USL.

SCHEDA 3.

TRACCIA INTERVISTA

PRIMA, DURANTE E DOPO IL PROGETTO PERLA.....
1. Parliamo della Sua esperienza prima di entrare nel progetto Perla. Per quali tipi di problemi si era rivolto ai servizi e per quanto tempo?
2. Quali risposte ha avuto dai servizi? Come è stato trattato (attenzione, colloqui etc.)? Che tipo di intervento ha avuto? E stato coinvolto nella definizione dell'intervento o Le è stato proposto "dall'alto"? E cosa pensa dell'intervento avuto?
3. Nel corso del tempo, è stato seguito da uno o più assistenti sociali? Che tipo di rapporto ha avuto con lui/loro? Solo professionale o anche personale (in che senso personale)? Con qualcuno in particolare?
4. Veniamo adesso al Progetto Perla. Chi gliene ha parlato per la prima volta? L'assistente sociale, amici/conoscenti etc. (farsi specificare, della persona, il ruolo professionale)?
5. Chi Le ha spiegato dettagliatamente la cosa e all'inizio di cosa Le hanno detto che si trattava? Quale percorso, quale finalità etc.?
6. Per quali ragioni Lei ha accettato di fare questa esperienza? (Sostegno al reddito; aiuto nella ricerca di un lavoro, di un'abitazione etc.; il fatto che si trattava di un intervento molto personalizzato; il bisogno comunque di un aiuto e di un sostegno personale etc.).
7. Nel corso del progetto, Lei avrà incontrato molti operatori: l'assistente sociale, l'Agente di Inclusione Sociale, gli operatori del Centro per l'Impiego. Come veniva contattato (telefonicamente, appuntamenti presi ogni volta che vi vedevate etc.)? Ogni quanto vi vedevate in genere? E gli incontri, di che tipo erano (formali, informali, approfonditi, coinvolti etc.)?
8. Da quando è entrato nel Progetto Perla, ha notato rispetto ai suoi precedenti contatti un cambiamento nell'atteggiamento di questi operatori? E di che tipo (ad esempio maggiore disponibilità, gentilezza, attenzione, o nessun cambiamento, o addirittura un peggioramento, per esempio più superficialità, cose date per scontate etc.)?
9. Si è creato un rapporto privilegiato con qualche operatore o no? E se sì, con quale, ed in che senso?
10. Lei è stato seguito da un Agente di Inclusione Sociale? Cosa Le sembra del lavoro che ha svolto con Lei? E' stato soddisfacente o no? Ed in che senso?
11. Lei ha avuto un sostegno al reddito. Come l'ha gestito (ha potuto saldare dei

debiti, ha aumentato le Sue spese, è riuscito a risparmiare etc.)

12. Senta, alla fine di questa esperienza, facciamo un piccolo bilancio. Innanzitutto, Lei cosa si aspettava dal Progetto?
13. Ed ora che sta per terminare, come lo valuta. Cosa è successo realmente? L'ha arricchita in qualcosa? E se sì, in cosa? Ha migliorato la qualità della vita, dei rapporti interpersonali (con gli operatori e privati)? Le ha consentito un lavoro? Quanto duraturo? Le ha dato fiducia in se stesso? O niente di tutto questo?
14. Come si vede nei prossimi tempi, a progetto finito? La Sua situazione è migliore? E se sì, in che senso?
15. In definitiva, in futuro, Lei pensa di aver ancora bisogno di essere seguito dai servizi sociali? O sente di aver acquistato maggiore autonomia?

RETE PRIMARIE (FAMIGLIA, AMICI E VICINATO)

16. Vorrei capire adesso qualcosa di più sulla Sua rete di amicizie e di conoscenze. Fra coloro che frequenta – fra parenti, amici, vicini di casa, conoscenti – c'è qualcuno su cui sente di poter davvero contare? Me ne può parlare e fare qualche esempio di aiuto che potrebbe avere?
17. Di solito Lei cosa fa con gli amici? Ha mai avuto bisogno del loro aiuto? E per quale tipo di problemi (economici, problemi familiari etc.)? O ancora, gli hanno chiesto aiuto, e di che tipo? E Lei è stato in grado di dar loro risposta?
18. E nel caso dei vicini, che rapporto ha con loro? Ed ancora, ha mai chiesto loro aiuto, e per quali tipi di problemi? O Lei ha dato aiuto a loro, e di che tipo?
19. Da quando è nel Progetto Perla, questi rapporti personali sono cambiati in qualche modo o no? Per esempio la Sua maggiore tranquillità Le ha consentito di saldare qualche debito, di non ricorrere al loro aiuto, di essere Lei a dar aiuto. In che modo, insomma?
20. Da quando è nel Progetto Perla, i Suoi rapporti con le persone che frequenta, compresi i Suoi diretti familiari, sono migliorati oppure no? Si sono rilassati, si è sentito più tranquillo, più disponibile al dialogo. Insomma, l'immagine che ha di se stesso verso gli altri è cambiata in qualche modo e questo come ha reagito ai Suoi rapporti personali? E se sì, in questo cambiamento ha giocato il consiglio di qualche operatore dei servizi o no (ad es. l'Agente di Inclusione Sociale, ma non solo)?
21. Ed ancora, la Sua rete di conoscenze si è arricchita da allora oppure no? Ha per esempio conosciuto datori di lavoro con cui è (rimato) in contatto? Ha

svolto qualche occupazione nella quale ha conosciuto nuovi colleghi con cui è rimasto in contatto? Ha potuto frequentare nuovi amici grazie ad un maggior tempo libero a disposizione etc.?

RETE ISTITUZIONALI

22. A parte i servizi sociali, prima di essere inserito nel Progetto Perla Lei ha mai avuto a che fare con le Istituzioni, ad esempio uffici del Comune, Servizi sanitari, Circoscrizioni di quartiere, Centri di attività, Centri di formazione/orientamento, ma anche sindacati, organizzazioni di rappresentanza, patronati, banche? Se sì, per quali esigenze? E quali difficoltà ha eventualmente trovato?
23. Da quando è inserito nel Progetto Perla, è cambiato qualcosa riguardo a questi esigenze e a questi rapporti con le Istituzioni? Ne ha avuto per la prima volta bisogno; vi è ricorso con maggiore convinzione e consapevolezza etc. pensa di potersene servire in futuro, con maggior facilità etc.
24. Prima del Progetto Perla, è mai venuto a contatto con associazioni del terzo settore (cooperative, volontariato, circoli di attività come l'Arci etc.)? Per quale ragione (come utente, come operatore, per semplice attività di ricreazione etc.)?
25. Da quando è stato inserito nel progetto Perla, questi rapporti sono cominciati o continuati? E se sì, è cambiato qualcosa nel modo in cui vi è ricorso? In che senso?
26. La parrocchia è un importante centro di attività e di aiuto. Prima del Progetto Perla Lei la frequentava? E per quali ragioni o bisogni (semplice culto, volontariato, aiuti materiali, catechismo per i bambini etc.)
27. Questi rapporti, se ci sono stati, sono continuati anche durante la Sua esperienza nel Progetto Perla? O sono cominciati proprio con il Progetto? E se sì, di che rapporti si tratta adesso?

ABITAZIONE

28. Lei dove vive attualmente (città/frazione)? E da quanto tempo?
29. La casa è Sua, è in affitto o è di chi la ospita?
30. E' la stessa casa in cui viveva prima di essere inserito nel Progetto Perla?
31. Se è la stessa, può dirmi come l'ha reperita (agenzie, case popolari, di proprietà familiare, acquistata personalmente, data in usufrutto da conoscenti [a quali condizioni] etc.)? Se acquistata personalmente, si è servito di un mutuo e/o è stato aiutato da qualcuno (familiari, parenti, amici, di proprietà

del coniuge/familiare etc.)? E di che casa di che casa si tratta? E' bella, spaziosa, funzionale, ben tenuta, o piccola, poco vivibile, fatiscente, costosa (entità dell'affitto) etc.?

32. Se con il progetto ha cambiato abitazione, come l'ha trovata (tramite agenzie, tramite i servizi, tramite l'aiuto dell'Agente di Inclusione Sociale, tramite informazioni da parte di amici conoscenti etc., case popolari)? Se acquistata personalmente, si è servito di un mutuo e/o è stato aiutato da qualcuno (familiari, parenti, amici, di proprietà del coniuge/familiare etc.)? E rispetto all'abitazione precedente è migliore o no? Se è in affitto, e più conveniente della precedente? In che senso?
33. (Se la casa è la medesima ma il soggetto ne sta cercando una nuova) Come pensa di muoversi? Ha fatto/farà domanda per l'assegnazione di case popolari (quando farà/ha fatto la domanda? Chiederà l'aiuto dei servizi/è stato aiutato dai servizi [e da chi])? Si rivolgerà a qualche agenzia? Se la vuol acquistare, chiederà un mutuo (e con quali garanzie? Il lavoro ad esempio reperito attraverso il Progetto perla?)? Insomma, cosa intende fare e su chi o cosa intende contare?

ISTRUZIONE/FORMAZIONE

SCUOLA E FORMAZIONE:

34. Qual è il suo titolo di studio?
35. Ha iniziato la scuola superiore (secondaria superiore/Università, e di che tipo) senza terminarla? Se no, perché ha deciso di smettere di studiare? Se sì, perché ha deciso di interrompere gli studi? Ha mai pensato di riprenderli? Cosa eventualmente lo ostacola nel prendere questa decisione? Se li ha già ripresi, chi e cosa ha influito/facilitato/aiutato questa sua scelta?
36. Prima del progetto Perla, ha mai seguito corsi di formazione? Se sì, di che tipo? Come ha deciso di fare questi corsi e come li ha reperiti (Centro Impiego, etc)?
37. E dopo l'inserimento nel progetto Perla, ha seguito corsi di formazione? Se sì, di che tipo, perché ha deciso in tal senso, chi l'ha aiutato a decidere e come li ha trovati? Da chi ha avuto le necessarie informazioni (Centro Impiego, Agente di Inclusione Sociale, Assistente sociale etc.)
38. Se ha fatto corsi di formazione, prima o dopo il Progetto Perla, che tipo di esperienza è stata? Che valutazione ne dà? Sono utili o no? Cosa eventualmente non funziona in questo tipo di corsi (insegnamenti, insegnanti, scarsa attinenza col lavoro, mancanza di tempo, mancanza di un sostegno al reddito, scomodità dei corsi per distanza/organizzazione dei tempi etc.)? L'hanno aiutata a trovare lavoro o no?

LAVORO

- Attività lavorativa:

39. Prima di essere inserito nel progetto Perla, qual era la sua condizione professionale (occupato, lavoratore al nero, disoccupato, studente etc.)? Può parlarmi un po' della Sua esperienza lavorativa: tipi di lavori/lavoretti fatti, come li ha reperiti, perché li ha interrotti, tipo di difficoltà trovate (mancanza di conoscenze, scarsa professionalizzazione, livello di studi troppo basso etc.)
40. Ed ora, ad inserimento nel Perla avvenuto, le cose sono cambiate e se sì, in che termini? L'attività del progetto Perla Le sono state in qualche modo di aiuto dal punto di vista lavorativo? In che senso?
41. Attualmente cosa sta facendo? Lavora? Se sì, che tipo di lavoro svolge (è lo stesso immediatamente al progetto Perla)? Dove (Cooperative, aziende private etc.)? Con che tipo di contratto? Come ha reperito – nel caso si tratti di un nuovo lavoro – questa occupazione (aiuto dei Centri per l'Impiego/assistente sociale/Agente di Inclusione Sociale, aiuto di amici/conoscenti, agenzie interinali, annunci, sbocchi dei Corsi di formazione professionale etc.). Se no, quali sono le difficoltà che sta incontrando?
42. Dovendo cercare lavoro o volendo cambiarlo, Lei come si muoverebbe adesso? Cercherebbe aiuto? E di chi? O cercherebbe in maniera più autonoma?

SALUTE

- Area salute:

43. Lei ha avuto in passato o ha in questo momento problemi di salute? O hanno avuto/hanno problemi di salute Suoi familiari (eventualmente chi)? Se sì, di che tipo di problemi si è trattato?
44. Se sì, ha avuto ostacoli e difficoltà per questi problemi nella vita privata ed in quella lavorativa? Se sì, di che tipo?
45. E' mai ricorso in passato – per Lei o per suoi familiari/conoscenti – ai servizi sanitari pubblici o ha preferito medici privati? Se vi è ricorso, per qual genere di esigenze? E come si è trovato, quali eventuali difficoltà ha incontrato?
46. Se adesso si trovasse – per Lei o per qualche familiare/amico/conoscente – in condizione di bisogno, come si muoverebbe? Chiederebbe l'aiuto di qualcuno o di qualche servizio pubblico o no?
47. Dopo l'inserimento nel progetto ha attivato percorsi quali l'invalidità civile? Chi ha seguito la pratica? Chi ha suggerito di intraprendere tale percorso?

CONCLUSIONI

48. Per concludere, Signora/Signor _____, se Lei dovesse immaginare la Sua vita fra tre anni, come si vede (situazione familiare, amicale, lavorativa, etc.)?

SCHEDA 4

MONITORAGGIO IN ITINERE

A cura di:

Assistente sociale ⁽¹⁾

Agente di inclusione sociale

Operatore Centro per l'Impiego

Nominativo.....
Sede.....
Telefono.....
E-mail.....

Dati Cittadino (riportati in automatico)

Codice fiscale _____
Nome _____ Cognome _____
Indirizzo _____
Telefono _____ Cellulare _____
Stato civile (tabella) _____ Condizione familiare (tabella) _____

⁽¹⁾ Oppure referente della ASL di zona nel caso in cui il SST sia gestito in delega dalla locale azienda USL.

Incontro Data

Attività svolte _____

Risultati raggiunti rispetto agli obiettivi _____

Problematiche riscontrate _____

Correttivi messi in atto _____

Obiettivi specifici sul piano sociale:

Valutazione _____

—

Obiettivi specifici sul piano del lavoro:

Valutazione _____

—

Altri obiettivi specifici:

Valutazione _____

—

Eventuali nuovi obiettivi e/o modifiche _____

BIBLIOGRAFIA DELLE OPERE CITATE E CONSULTATE

- Abbot A. *The system of profession. An essay on the division of expert labor*, Chicago, 1988.
- Abbot A., *The system of profession. An essay on the division of expert labor*, Chicago, 1988.
- Abburà A., voce “*Presa in carico*”, in M. Dal Pra Ponticelli (a cura di), *Dizionario di servizio sociale*, Carocci, Roma, 2005.
- Acocella I., *Il focus group. Teorie e tecniche*, Franco Angeli, Milano, 2008.
- Ardigò A., *Volontari e globalizzazione. Dal privato sociale ai problemi dell’etica globale*, EDB, Bologna, 2001.
- Balloni A., Costantino C., Di Nallo E., Donati P., Guidicini P., La Rosa M., (a cura di), *La riforma universitaria nella società globale. Una ricerca empirica su studenti e innovazione nei percorsi di studio.*, Franco Angeli, Milano, 2005.
- Barber B., *Alcuni problemi di sociologia delle professioni*, in W. Tousijn (a cura di), *Sociologia delle professioni*, Il Mulino, Bologna, 1979, pp. 91-110.
- Bartolomei A., Passera A.L., *L’assistente sociale: manuale di servizio sociale professionale*, CieRre, Roma, 2002.
- Battistella A., De Ambrogio U., Ranci Ortigosa E., *Il piano di zona. Costruzione, Gestione, valutazione*, Carocci, Roma, 2004.
- Bertaux D., *Racconti di vita*, Franco Angeli, Milano, 1999.
- Bichi R., *L’intervista biografica. Una proposta metodologica*, Vita e Pensiero, Milano, 2002.
- Bini L., *Documentazione e servizio sociale. Manuale di scrittura per gli operatori*, Carocci, Roma, 2003.
- Bolasco S., *L’analisi informatica dei testi*, in L. Ricolfi, (a cura di) *La ricerca qualitativa*, NIS, Roma, 1997.
- Boltanski L., *Stati di pace. Una sociologia dell’amore*, Milano, Vita e pensiero, 2005 (ed.or. *L’Amour et la Justice comme compétences*, Editions Métailié, Paris, 1990).
- Bormioli Riefolo E., voce “*Utente/Cliente*”, in M. Dal Pra Ponticelli (a cura di), *Dizionario di servizio sociale*, Carocci, Roma, 2005.

- Borzaga C., Ianes A., *L'economia della solidarietà. Storie e prospettive della cooperazione sociale*, Donzelli, Roma, 2006.
- Burns Tom, *Erving Goffman*, Il Mulino, Bologna, 1997 (ed.or., *Erving Goffman*, Routledge, 1991).
- Camozzi A., *La riforma universitaria*, in Balloni A., Costantino C., Di Nallo E., Donati P., Guidicini P., La Rosa M., (a cura di), *La riforma universitaria nella società globale. Una ricerca empirica su studenti e innovazione nei percorsi di studio.*, Franco Angeli, Milano, 2005.
- Campanini A., voce "Colloquio", in M. Dal Pra Ponticelli (a cura di), *Dizionario di servizio sociale*, Carocci, Roma, 2005.
- Capra C., *Quale professionalità per l'assistente sociale?*, in *Rassegna di servizio sociale*, n. 2, 1996, pp. 19-29.
- Carr Saunders A. M., *Metropolitan and Traditional Professional Relationship*, in R. M. Fisher (ed.), *The Metropolis in Modern Life*, Doubleday, Garden City, New York, 1955, pp. 278-297.
- Castel R., *Les métamorphoses de la question sociale*, Fayard, Paris, 1995.
- Castel R., *Reddito minimo di inserimento e politiche di integrazione*, in Guidicini P., Pieretti G. (a cura di), *Le residualità come valore : povertà urbane e dignità umana*, Franco Angeli, Milano, 1993.
- Chessa S., Piga M.L., *Processi culturali per le politiche sociali integrate. Sardegna e confronti*, Edes, Sassari, 2007.
- Cioni E., Bibolotti P., Molli ., *Povertà e vulnerabilità sociale: i percorsi degli inclusi*, in N. Sciclone (a cura di), *Povertà e diseguglianza in Toscana*, Irpet, Firenze, 2005, pp. 93-126.
- Cocco M., Merler A., Piga M. L., *Il fare delle imprese solidali*, Franco Angeli, Milano, 2002.
- Colozzi I., Bassi A. (a cura di), *Da Terzo Settore a Imprese Sociali*, Carocci, Roma, 2003.
- Corbetta P., *La ricerca sociale: metodologia e tecniche*, Il Mulino, Bologna, 2003.
- Dal Pra Ponticelli M., *Il servizio sociale in rapporto alle tendenze socio-culturali presenti nella società moderna*, in "Rassegna di servizio sociale", n. 3, 1972, pp. 28-41.

- Id., *Riflessioni sul servizio sociale come agente di cambiamento*, in “La rivista di Servizio sociale”, n. 4, 1972, pp.61-73.
- Id., *I modelli teorici del servizio sociale*, Astrolabio, Roma, 1985.
- Id., *Lineamenti di servizio sociale*, Astrolabio, Roma, 1987.
- Id., *La professionalità dell'assistente sociale secondo la legge quadro di riforma dell'assistenza*, in EISS, Rapporto sulla situazione del servizio sociale: 1. rapporto, EISS, Roma, 2001.
- Id. (a cura di) *Dizionario di servizio sociale*, Carocci, Roma, 2005.
- De Leonardis O., *Il terzo escluso. Le istituzioni come vincoli e come risorse*, Feltrinelli, Milano, 1990.
- Dente, *Contributo dell'Ordine sul libro Verde del Ministero del Lavoro, della Salute e delle Politiche sociali*, in Assistente Sociale, La professione in Italia, Organo di informazione del Consiglio Nazionale degli Assistenti sociali, Anno 7, n. 2, 2009.
- Derber C. (a cura di) *Professionals as worker: mental labor in advanced capitalism*, Mass, Boston, 1982.
- Diomede Canevini M, Neve E., voce “*Servizio sociale*”, in M. Dal Pra Ponticelli (a cura di), *Dizionario di servizio sociale*, Carocci, Roma, 2005.
- Id., voce “*Deontologia professionale*”, , in M. Dal Pra Ponticelli(a cura di), *Dizionario di servizio sociale*, Carocci, Roma, 2005.
- Id., voce “*Storia del servizio sociale*”, in M. Dal Pra Ponticelli(a cura di), *Dizionario di servizio sociale*, Carocci, Roma, 2005.
- Donati P., *Pubblico e privato: fine di un'alternativa?*, Cappelli, Bologna, 1978.
- Id., *Servizi sociali e stato assistenziale negli anni 80: il ruolo dell'operatore sociale*, in La Rivista di Servizio Sociale, n.1, 1981, pp. 3-23.
- Id., *Volontariato e nuove risposte alla crisi del Welfare State: per una soluzione statutaria*, in “La Rivista di Servizio Sociale”, 2, 1983.
- Id., *Sociologia del terzo settore*, Nis, Roma, 1997.
- Id., *La cittadinanza societaria*, Laterza, Roma-Bari, 2000.
- Id., voce “*cittadinanza (diritto di)*”, in Dal Pra Ponticelli M., (a cura di) *Dizionario di servizio sociale*, Carocci, Roma, 2005.

- Id., *Politica sociale e solidarietà fra le generazioni: il contributo della sociologia relazionale*, in Merler A., Fadda A. (a cura di), *Politiche sociali e cultura dei servizi*, Franco Angeli, Milano, 2006.
- EISS, *Rapporto sulla situazione del servizio sociale : 1. rapporto*, EISS, Roma, 2001.
- EISS, *Rapporto sulla situazione del servizio sociale : 2. rapporto*, EISS, Roma, 2003.
- Etzioni A., *Sociologia dell'organizzazione*, Il Mulino, Bologna, 1967 (ed. or. *Modern Organizations*, Prentice-Hall, Inc., Englewood Cliff, New Jersey, 1964).
- Id., *The semi-professions and their Organisation. Teacher, Nurses, Social workers*, The Free Press, New York, 1969.
- Fadda A., Merler A. (a cura di), *Politiche sociali e cultura dei servizi*, Franco Angeli, Milano, 2006.
- Fargion S., *I linguaggi di servizio sociale*, Carocci, Roma, 2002.
- Id., voce “*Contratto*”, in M. Dal Pra Ponticelli (a cura di), *Dizionario di servizio sociale*, Carocci, Roma, 2005.
- Fargion S., *Il servizio sociale. Storia, temi e dibattiti*, Bari, Editori Laterza, 2009.
- Ferrario F., *Le dimensioni dell'intervento sociale. Un modello unitario centrato sul compito*, Carocci, Roma, 1996.
- Ferrario P., voce “*Servizi sociali*”, in M. Dal Pra Ponticelli (a cura di), *Dizionario di servizio sociale*, Carocci, Roma, 2005.
- Ferrarotti F., *Il ruolo del servizio sociale nella società italiana contemporanea*, in *La rivista di servizio sociale*, anno IX, n.3, pp.7-20, 1969.
- Florea A., *L'assistente sociale: analisi di una professione*, ISTISSS, Roma, 1966
- Folgheraiter F., *Teoria e metodologia del servizio sociale. La prospettiva di rete.*, Franco Angeli, Milano, 1998.
- Id., *La logica sociale dell'aiuto. Fondamenti per una teoria relazionale del welfare*, Erickson, Trento, 2007.
- Francesconi C., *Vulnerabilità sociale e processi di impoverimento: un possibile ambito di ricerca*, in “*Sociologia urbana e sociale*”, 62, 2000.
- Freidson E. *Profession of medicine*, New York, 1970;

- Id., *Professional dominance*, Chicago, 1970;
- Id., *Professional powers*, Chicago, 1986;
- Id., *Medical work in American. Essays on health care*, Conn, New Haven, 1989.
- Friedlander W. *Introduction to social Welfare*, Prentice-Hall, Englewood Cliffs, New Jersey, 1961.
- Fruggeri L., voce “*Cambiamento*”, in M. Dal Pra Ponticelli (a cura di), *Dizionario di servizio sociale*, Carocci, Roma, 2005.
- Giorio G., *Comunità e servizio sociale: quali prospettive formative?*, in Corsi di studio in servizio sociale Università di Trieste (a cura dei), *Nuove solidarietà nell’allargamento dell’Unione europea*, Franco Angeli, Milano, 2006, pp. 181-189.
- Giorio G., *Quale formazione universitaria per l’assistente sociale?*, in Chessa S., Piga M.L., *Processi culturali per le politiche sociali integrate. Sardegna e confronti*, Edes, Sassari, 2007, pp. 211-229.
- Giraldo Tonon S., Riefolo E. (a cura di), *Il servizio sociale: esperienza e costruzione del sapere*, Angeli, Milano, 1996.
- Id., Voce *Formazione al servizio sociale*, in M Dal Pra Ponticelli (a cura di), *Dizionario di servizio sociale*, Carocci, Roma, 2005.
- Id., *La professione di assistente sociale fra tradizione e innovazione*” in “Assistente Sociale, La professione in Italia, Organo di informazione del Consiglio Nazionale degli Assistenti sociali”, Anno 7, n. 2, 2008.
- Goffman Erving, *L’ordine dell’interazione*, Armando, Roma, 1998.
- Id., *Asylums. Le istituzioni totali. I meccanismi dell’esclusione della violenza*, Edizioni di comunità, Torino, 2001 (ed.or. *Asylums. Essay on the social situation of mental patients and other inmates*, Doubleday, New York, 1961).
- Id , *La vita quotidiana come rappresentazione*, Il Mulino, Bologna, 2001 (Ed. Or. *The presentention of self in Everiday of life*, Doubleday, Garden City, N.Y., 1959).
- Id., *Stigma. L’identità negata*, Ombre corte, Verona, 2007 (ed.or. *Stigma. Notes on The Managment of spoiled Identity*, Simon & Schuster, 1963).

- Goode W. J., *Encroachment, charlatanism and the emerging professions: psychology, sociology and medicine*, in "American sociological review", XXV, pp. 902-914.
- Grenwood E., *Attributes of a Profession*, in "Social Work", n. 2, 1957, pp. 44-55.
- Grigoletti P., voce "Ascolto", in M. Dal Pra Ponticelli (a cura di), *Dizionario di servizio sociale*, Carocci, Roma, 2005.
- Grigoletti P., voce "Ascolto", in M. Dal Pra Ponticelli (a cura di), *Dizionario di servizio sociale*, Carocci, Roma, 2005.
- Gui L., *Le sfide teoriche del servizio sociale. I fondamenti scientifici di una disciplina*, Carocci, Roma, 2004.
- Id., *La figura dell'assistente sociale*, in Rassegna bibliografica infanzia ed adolescenza. Percorsi di lettura: l'Assistente sociale, Istituto degli Innocenti, Firenze, anno 6, numero 3, 2005.
- Id., *Servizio sociale tra università, professionisti e comunità locale*, in S. Chessa, M.L. Piga, *Processi culturali per le politiche sociali integrate. Sardegna e confronti*, Edes, Sassari, 2007, p. 231.
- Guidicini P., Cellentani O., *Nei labirinti del servizio sociale. Manuale per il lavoro dell'assistente sociale*, Franco Angeli, Milano, 1993.
- Guidicini P., *Dalla crisi di interdipendenza nuovi segnali di povertà*, in Guidicini P., Pieretti G. (a cura di), *Le residualità come valore : povertà urbane e dignità umana*, Franco Angeli, Milano, 1993.
- Id., *Dalle povertà alle vulnerabilità*, in "Sociologia urbana e sociale", 62, 2000, pp. 33-41.
- Guidicini P., Pieretti G. (a cura di), *Le residualità come valore : povertà urbane e dignità umana*, Franco Angeli, Milano, 1993
- H. L. Wilensky, *La professionalizzazione di tutti?*, in W. Tousijn (a cura di), *Sociologia delle professioni*, Il Mulino, Bologna, 1979, pp. 113-135.
- Hall R. H., *Professionalization and bureaucratization*, in "American sociological review", XXXIII, pp. 92-114, 1968.
- Haug M. R., *A re-examination of the hypothesis of physician deprofessionalization*, in the "The Milbank quarterly", LXVI, suppl.2, pp. 48-56, 1988.
- Hughes E. C., *Men and Their Work*, The Free Press, New York, 1958
- Larson Salfatti M., *The rise of professionalis*, Cal., Berkeley, 1977.

- Lebart L., Salem A., *Analyse statistique des données textuelles*, Dunod, Paris, 1988.
- Lippi A., voce “*Livelli essenziali di assistenza (LEA)*”, in M. Dal Pra Ponticelli (a cura di), *Dizionario di servizio sociale*, Carocci, Roma, 2005.
- Luciano A., (a cura di), *Arti maggiori. Comunità professionali nel terziario avanzato*, Nis, Roma, 1989
- Martinelli F., *Gli assistenti sociali nella società italiana. Contributo ad una sociologia della professione*, ISTISS, Roma, 1965.
- McKinlay J.B., Arches J., *Toward the proletarianization of psysicians*, in “*International journal of health services*”, XV, pp. 161-195, 1985.
- Meo A., voce “*Povertà*”, in M. Dal Pra Ponticelli (a cura di), *Dizionario di servizio sociale*, Carocci, Roma, 2005;
- Id., *Vite in bilico. Sociologia della reazione a eventi spiazzanti*, Napoli, Liquori, 2000.
- Merler A., *Il quotidiano dipendente*, Edizioni Iniziative Culturali, Sassari, 1984.
- Id., *Le declinazioni del pensare e del fare solidale nei territori della Sardegna*, in Cocco M., Merler A., Piga M.L., *Il fare delle imprese solidali*, Franco Angeli, Milano, 2002.
- Id., *Ambiti e soggetti delle politiche sociali nei servizi alla persona e ai contesti familiari*, in Fadda A., Merler A. (a cura di), *Politiche sociali e cultura dei servizi*, Franco Angeli, Milano, 2006.
- Molli C., *Alle porte della cittadinanza: il sistema dei servizi alla persona*, in Ambrosini M., Buccarelli F., (a cura di), *Ai confini della cittadinanza. Processi migratori e percorsi di integrazione in Toscana*, Milano, Franco Angeli, 2009.
- Mubi Brighenti A., *Tra onore e dignità. Per una sociologia del rispetto*, Quaderno 40, Università di Trento, 2008.
- Neve E., *Il servizio sociale. Fondamenti e cultura di una professione*, Carocci Editore, Roma 2001.
- Id., voce “*Principi del servizio sociale*”, in M. Dal Pra Ponticelli (a cura di), *Dizionario di servizio sociale*, Carocci, Roma, 2005.
- Oppenheimer M., *The proletarianization of the professional*, in P. Halmos (a cura di), *Professionalization and social change*, Keele, 1973.

- Passera A., voce “*Assistente sociale*”, in M. Dal Pra Ponticelli (a cura di), *Dizionario di servizio sociale*, Carocci, Roma, 2005.
- Paugam S., *La disqualification sociale. Essai sur la nouvelle pauvreté*, Puf, Paris, 1991.
- Pieroni G., Dal Pra Ponticelli M., *Introduzione al servizio sociale: storia, principi, deontologia*, Carocci Faber, Roma, 2005.
- Piga M. L., *Teorie sociologiche, contesti locali, lavoro sociale*, Quaderni di ricerca del Dipartimento di economia, istituzioni e Società, Sassari, 2002.
- Id, *Tra sistema e persona, formare alla professioni di aiuto*, Fadda A., Merler A. (a cura di), *Politiche sociali e cultura dei servizi*, Franco Angeli, Milano, 2006.
- Id, *Regolazione pubblica delle politiche integrate e formazione al lavoro sociale*, in Chessa S., Piga M.L., *Processi culturali per le politiche sociali integrate. Sardegna e confronti*, Edes, Sassari, 2007.
- Pittaluga M., *L'estraneo di fiducia: competenze e responsabilità dell'assistente sociale*, Carocci, Roma, 2000.
- Poggi G., voce “*Lavoro e servizio sociale*”, in M. Dal Pra Ponticelli (a cura di), *Dizionario di servizio sociale*, Carocci, Roma, 2005.
- Prizzon C., voce “*Relazione di aiuto*”, in M. Dal Pra Ponticelli (a cura di), *Dizionario di servizio sociale*, Carocci, Roma, 2005.
- Rawls J., *Una teoria della giustizia*, Feltrinelli, Milano, 1984 (ed.or. *A theory of justice*, Belknap, Cambridge, 1971).
- Rossi G., *Ruolo dell'assistente sociale e sistema dei servizi sociali*, in “*Studi di sociologia*, n.3, 1979, pp. 257-272.
- Rueschemeyer D., “*Doctor and lawyers: a comment of the theory of the professions*”, in *Canadian review of sociology and antropology*, I, pp. 17-30, 1964.
- Santoro M., *Professione*, in *Rassegna italiana di sociologia*, XXXX, n. 1, gennaio-marzo, 1998, pp. 115-128.
- Saraceno C., voce “*Esclusione sociale*”, in M. Dal Pra Ponticelli (a cura di), *Dizionario di servizio sociale*, Carocci, Roma, 2005.
- Schutz A., *La fenomenologia del mondo sociale*, Il Mulino, Bologna, 1974.

- Sen A., *Le ragioni del persistere della povertà nei paesi ricchi*, Guidicini P., Pieretti G. (a cura di), *Le residualità come valore : povertà urbane e dignità umana*, Franco Angeli, Milano, 1993.
- Id., *La diseguaglianza. Un riesame critico*, Il Mulino, Bologna, 1994 (ed. or. *Inequality Reexamined*, Oxford University Press, Oxford, 1992).
- Sennett R., *L'uomo flessibile. Le conseguenze del nuovo capitalismo sulla vita personale*, Feltrinelli, Milano, 1999 (ed.or. *The personal Consequences of Work in the New Capitalism*, W.W, Norton & Company, New York, 1998).
- Id., *Rispetto: la dignità umana in un modo di diseguali*, Il Mulino, Bologna, 2004 (ed. or. *Respect in a World of Inequality*, Norton & Company, New York, 2003).
- Id., *La cultura del nuovo capitalismo*, Il Mulino, Bologna, 2006 (ed.or. *The culture of the New Capitalism*, Yale University Press, New Haven-London, 2006).
- Smith A., *La ricchezza delle nazioni*, I Mammut, Milano, 2008 (ed. or., *The wealth of nations*, Dent, London).
- Spanu Gariazzo G., *Origine ed evoluzione del servizio sociale in Italia*, in “Rassegna di servizio sociale”, n. 4, 1976, pp. 11-45.
- Spinelli E., *Immigrazione e servizio sociale: conoscenze e competenze dell'assistente sociale*, Carocci, Roma, 2005.
- Stradi Nicoletta, voce “Assistenza (storia della)”, in M. Dal Pra Ponticelli (a cura di), *Dizionario di servizio sociale*, Carocci, Roma, 2005.
- Strauss A. e al., *The hospital and its negotiated order*, in E. Freidson (a cura di), *The hospital in modern society*, New York, 1963.
- Tanturri G., *Presentazione all'edizione italiana*, in R. Sennett, *Rispetto: la dignità umana in un modo di diseguali*, Il Mulino, Bologna, 2004.
- Tassinari A., voce “Valori”, in M. Dal Pra Ponticelli (a cura di), *Dizionario di servizio sociale*, Carocci, Roma, 2005.
- Tonon Giraldo S., voce “Formazione al servizio sociale”, in M. Dal Pra Ponticelli (a cura di), *Dizionario di servizio sociale*, Carocci, Roma, 2005.
- Id. *La professione di assistente sociale fra tradizione e innovazione*” in *Assistente sociale, La professione in Italia*, anno I, n.1, luglio 2009, pp. 13-21.
- Tonon Giraldo S., Voce *Formazione al servizio sociale*, in M Dal Pra Ponticelli (a cura di), *Dizionario di servizio sociale*, Carocci, Roma, 2005.

- Toren N., *Semi-professionalism and Social Work: a Theoretical Perspective*, in Etzioni A. (ed.), *The semi-professions and their Organisation. Teacher, Nurses, Social workers*, The Free Press, New York, 1969, pp. 141-195.
- Tousijn W., (a cura di), *Sociologia delle professioni*, Il Mulino, Bologna, 1979.
- Id. *Professioni*, in *Enciclopedia delle scienze sociali*, Istituto dell'enciclopedia italiana, Roma, vol. VII, pp.48-57, 1997.
- Trifiletti R., *L'identità controversa: l'itinerario di Erving Goffman nella sociologia contemporanea*, Cedem, Padova, 1991.
- Tuzzi A., *L'analisi del contenuto. Introduzione ai metodi e alle tecniche di ricerca*, Carocci, Roma, 2003.
- Valentini B., voce "Accompagnamento", in M. Dal Pra Ponticelli (a cura di), *Dizionario di servizio sociale*, Carocci, Roma, 2005.
- Vargiu A., *Il nodo mancante. Guida pratica all'analisi delle reti per l'operatore sociale*, Franco Angeli, Milano, 2001.
- Id., *Metodo e pratiche nella ricerca sociale*, Quaderni di ricerca del Dipartimento di economia, istituzioni e Società, Sassari, 2002.
- Id., *Elementi di statistica per la ricerca sociale. Materiali del Dottorato di Ricerca in Metodi e fondamenti delle Scienze Sociali e del Servizio Sociale dell'Università di Sassari*, Dipartimento di Economia, Istituzioni e Società, Sassari, 2005.
- Villa F., *Dimensioni del servizio sociale : principi teorici generali e fondamenti storico-sociologici*, Vita e pensiero, Milano, 2002.
- Id., voce "Bisogno", in M. Dal Pra Ponticelli (a cura di), *Dizionario di servizio sociale*, Carocci, Roma, 2005.
- Weber M., *Economia e società*, Milano, Edizioni di Comunità, 1974.
- Wengraf T., *Qualitative Research Interviewing*, Sage, London, 2001.
- Wright Mills C., *Colletti bianchi. La classe media americana*, Edizioni di comunità, Torino, 2001 (ed.or) *White collars. The American Middle Classes*, Oxford University Press, 1951.
- Id., *L'immaginazione sociologica*, Il Saggiatore, Milano, 1995.