



UNIVERSITA' DEGLI STUDI DI SASSARI

DIPARTIMENTO DI ECONOMIA ISTITUZIONI E SOCIETA'

Scuola di Dottorato di Ricerca in Scienze Sociali

Indirizzo Fondamenti e Metodi delle Scienze Sociali e del Servizio Sociale

XXIV CICLO

Teoria e pratica dell'aiuto professionale. Un'analisi empirica sulla
relazione tra domande, risposte e stili relazionali nel servizio sociale.

Tesi di Dottorato di Maria Rosalba Demartis

Sassari, 28 novembre 2011

Tutor

Prof. Alberto Merler

Direttore della Scuola di Dottorato

Prof. Antonio Fadda

Prof. Andrea Vargiu

Maria Rosalba Demartis
Teoria e pratica dell'aiuto professionale. Un'analisi empirica sulla relazione tra domande, risposte e stili relazionali nel servizio sociale.
Tesi di dottorato in Fondamenti e Metodi delle Scienze Sociali e del Servizio Sociale
Università degli Studi di Sassari

*A Vittorio, Maria,
babbo, mamma, Cristina.*

Questa tesi è il prodotto visibile di un percorso che non ho compiuto da sola ma sempre sostenuta e accompagnata da un notevole numero di persone. In tante occasioni ho pensato a quanti stavano condividendo con me quest'avventura: nei confronti di ciascuno provo speciale gratitudine. Vorrei tentare ora di ricordare tutti, con la speranza di non dimenticare nessuno. Innanzitutto, ho un debito di gratitudine verso prof. Merler: la sua profonda umanità amplifica la conoscenza ed il sapere che non ha mai lesinato di condividere e trasmettere durante i nostri incontri.

Ringrazio il prof. Andrea Vargiu per la cura e la pazienza con cui mi ha seguita e sostenuta. Sono contenta di aver conosciuto le prof.sse M. Lucia Piga e Mariantonietta Cocco e di aver condiviso con loro, e con i miei colleghi dottorandi e gli assegnisti di ricerca, tanti momenti importanti del dottorato. Soprattutto ringrazio Vittoria Casu, vera compagna di viaggio!

Senza Paola, Rita, Franca, Marina, e la loro semplicità e coraggio nel farsi 'ombreggiare' da me, non avrei realizzato la ricerca. Lo stesso devo dire dei loro responsabili e dei colleghi, non li nomino per garantire la riservatezza dei luoghi e, soprattutto, delle persone incontrate nei servizi. A queste sono grata, perché con la loro vita e le loro difficoltà mi hanno insegnato molto più dei libri che ho consultato.

Ci sono tanti altri compagni di viaggio: Vera, Enrique, Rinuccia, Bennie, Silvia, Licia, Mario, Claudia, Canto, Gennaro, Andrea, Rolando, Luce, Anna Maria, Gabriela, Paolo, le mie amiche di via Tigellio e via Cavour: abbiamo discusso tanto, condiviso molto, a volte tutto.

Silvia, Silvia, Anna Maria, Paola, Giovanna, Luisa, Vittorio, Enrique, Giada, Gianfranco, Stefania, Mavi, Marco, Donatella, Paola: sono entrati dentro questo lavoro in modo molto concreto, di grande aiuto e sostegno, soprattutto nei momenti cruciali.

Anche Anna Loi ha realizzato con me questo lavoro, la sua *presenza* ha superato insondabilmente l'assenza fisica.

La tesi è dedicata a mia sorella Cristina, ispiratrice della mia vocazione professionale, e ai miei genitori che, ancora una volta, mi hanno seguita nei miei progetti e desideri, senza porsi il problema di capire perché avessi intrapreso un percorso gravoso come il dottorato. Rimangono modello imbattibile di 'eccellenza'.

E' ovviamente dedicata a Vittorio e Maria, senza il loro amore concreto e paziente questo dottorato di ricerca non sarebbe stato alla mia portata.

A Chiara L., e a quanti con me si lasciano ispirare da lei.

INTRODUZIONE.....	7
1 L'AIUTO - INQUADRAMENTO TEORICO DEL TEMA.....	13
1.1 LA DIMENSIONE STORICA E ANTROPOLOGICA DELL'AIUTO	14
1.2 LA DIMENSIONE PSICOLOGICA DELL'AIUTO	21
1.3 LA DIMENSIONE SOCIOLOGICA DELL'AIUTO	32
1.4 CURA E AIUTO: CONNESSIONI E DIVERGENZE	44
2 L'AIUTO E LE PROFESSIONI DI AIUTO.....	51
2.1 IL SERVIZIO SOCIALE PROFESSIONALE.....	53
2.1.1 Evoluzione storica, etica, metodologica	53
2.1.2 Il Servizio Sociale in Italia.....	57
2.1.3 Il Servizio Sociale in Sardegna	64
2.1.4 Impianto teorico del S.S.....	66
2.1.5 Il servizio sociale professionale e le politiche sociali.....	70
3 FARE AIUTO E TEORIZZARE L'AIUTO PROFESSIONALE	77
3.1 LE RISPOSTE AL BISOGNO E ALLE DOMANDE DI AIUTO.	77
3.2 DI QUALE AIUTO PARLIAMO, COME NE PARLIAMO, A CHI CI RIVOLGIAMO.....	80
3.2.1 Politiche sociali nazionali.	80
3.2.2 Politiche sociali regionali e locali: La Riforma del sistema dei servizi alla persona in Sardegna	90
3.3 QUESTIONE SOCIALE DELL'AIUTO: CRITICITÀ E NUOVE CONFIGURAZIONI POSSIBILI.	94
4 LA RICERCA DI SERVIZIO SOCIALE.....	99
4.1 TEORIA, PRASSI, RICERCA	99
4.2 EPISTEMOLOGIA, CONOSCENZA, METODOLOGIA: QUANTITÀ E QUALITÀ, OPZIONI POSSIBILI.	103
4.3 LA SCELTA METODOLOGICA: OSSERVAZIONE E SHADOWING.....	121
4.3.1 Osservare, comprendere, analizzare.	121
4.4 L'AIUTO NELLA RICERCA DI SERVIZIO SOCIALE.....	133
5 RICERCA EMPIRICA: LA DOMANDA DI AIUTO, RISPOSTE E STILI RELAZIONALI.....	143
5.1 IL DISEGNO DELLA RICERCA.....	143
5.1.1 Bisogno di aiuto, domanda di aiuto, relazione di aiuto	144
5.1.2 Pratiche e stili di aiuto	145
5.2 IL CONTESTO DELLA RICERCA	149
5.2.1 Il servizio sociale professionale nell'Ente locale	149
5.2.2 Il servizio sociale nell'azienda sanitaria.	154
5.2.3 Casi di studio – Caratteristiche organizzative e relazionali	158

5.2.4 L'accesso al campo.....	164
5.2.5 Raccolta, organizzazione, analisi del materiale etnografico	167
6 NARRAZIONI, INTERAZIONI: PERSONE, ORGANIZZAZIONI, OGGETTI	179
6.1 LA RELAZIONE D'AIUTO COME INTERAZIONE RITUALE.	187
6.1.1 Quale self nell'interazione rituale del servizio sociale	200
6.2 METTERE IN SCENA L'ORGANIZZAZIONE.....	205
6.2.1 Entrare in un servizio e aspettare.....	215
6.2.2 Procedure e persone: una sfida titanica (quotidiana).....	233
7 COME TI CHIEDO AIUTO, COME TI OFFRO AIUTO	245
7.1 DOMANDE, RISPOSTE, NON RISPOSTE.	245
7.1.1 Tipologie di richieste	245
7.1.2 Tipologie di risposte	255
7.1.3 La risposta che non c'è	259
7.1.4 Quando la risposta è di molti (o di nessuno).....	267
7.2 ANALISI DEI TEMI RICORRENTI: PAROLE, COMPORTAMENTI, SIGNIFICATI.....	279
7.2.1 "Con chi sei?"	279
7.2.2 "Sono quasi a disagio".....	285
7.2.3 "C'è un pazzo fuori".....	299
7.2.4 "Da chi ci facciamo uccidere? Dobbiamo scegliere".....	305
7.2.5 "Lei non mi deve fare domande ma dare risposte alle mie domande".....	307
7.2.6 "Mi hanno proposto di vivere in un super attico ma non ci sono le strade per arrivare a questa casa".....	312
7.2.7 "Meno male che c'è internet".....	317
7.3 INTERPRETARE L'AIUTO A PARTIRE DALL'AGIRE AGAPICO.....	323
7.3.1 "Ricominciare".....	333
7.3.2 "Ho bisogno di aiuto, mi ascolti".....	345
8 TIPOLOGIE DI AZIONE, SOGGETTIVITÀ, RESPONSABILITÀ	353
8.1 MORIRE DI BUROCRAZIA.....	361
8.2 PERSONALIZZARE.....	369
8.3 ASCOLTARE	373
8.4 AFFRONTARE LA VULNERABILITÀ, CREARE VULNERABILITÀ.....	377
8.5 PRENDERSI CURA.....	381
9 NOTE CONCLUSIVE.....	387
BIBLIOGRAFIA DEI TESTI CITATI E CONSULTATI.....	393

INTRODUZIONE

Il lavoro contenuto in questa tesi trae ispirazione dall'esperienza professionale svolta come assistente sociale per 24 anni, in tre diversi Comuni, nell'ultimo dei quali presto servizio da 21 anni, svolgendo prima funzioni di servizio sociale di base e poi di programmazione e progettazione. Ho iniziato la formazione a questa professione priva di qualsiasi conoscenza ed esperienza di essa e poi, conclusi gli studi universitari, ho maturato una crescente passione per il lavoro e per il mondo in cui mi ha introdotta. Negli anni è cresciuta la consapevolezza di navigare mari incerti, con una barca non sempre attrezzata all'impresa, talvolta con un senso di spiazzamento e timore per un divenire delle politiche sociali non facilmente decifrabile, in un quadro di mutamenti complesso e frammentato che amplifica sofferenze dei singoli e sociali

Anche queste difficoltà, personali e professionali, hanno costituito materiale utile alla riflessione, in particolare sul senso di far parte di una comunità professionale che ha fatto dell'aiuto la sua ragione d'essere. Nonostante questa centralità, nelle tematizzazioni professionali, del concetto e dell'azione di aiuto, sin dalla formazione iniziale mi sono sentita sollecitata ad indagare anche gli aspetti di indefinitezza di quel concetto e ad interrogarmi sul significato di fare aiuto in un contesto sociale con le caratteristiche di complessità quale quello attuale.

Gradualmente, nel corso dell'esperienza di dottorato, il tema ha preso corpo, ampliando il raggio di riflessione: non si può parlare di aiuto senza considerare chi lo riceve, le sue prospettive, le sue attese, i suoi diritti, in rapporto a colui, o coloro, che dichiara di porre l'aiuto al centro della propria azione professionale.

Così, in una logica di dialogo tra disciplina del servizio sociale e sociologia, consapevole dei rischi che una tale opzione comporta in termini di commistione o sincretismo teorico, magari inopportuno e scientificamente pericoloso e inadeguato, la ricerca ha avuto inizio.

Il termine *aiuto* si caratterizza per una forte familiarità e diffusività nel gergo quotidiano, il suo uso nel senso comune gli attribuisce un significato essenzialmente positivo, scevro da considerazioni critiche, un dato per scontato che accompagna la

socialità e la socializzazione degli individui.¹ Allo stesso modo, il termine aiuto identifica in modo abbastanza diretto la professione dell'assistente sociale e, soprattutto, la sua azione concreta che si configura all'interno di un originale e specifico *processo di aiuto*, articolato in fasi e sostanziato di pensiero, di azioni e di una imprescindibile *relazione di aiuto*.

Ma, la comunanza della funzione di aiuto con altre professioni sociali, non rende immediatamente individuabile il tipo di aiuto, le sue finalità e modalità che sono proprie dell'azione dell'assistente sociale. In questo senso non è stata favorevole neanche l'opinione diffusa per lungo tempo di una professione che, nell'aiutare, controlla, verifica, punisce le incapacità e le difficoltà delle persone.²

Questo lavoro intende contribuire a scomporre e declinare il concetto di aiuto e la sua specificità nell'azione dell'assistente sociale, individuando percorsi teorici che consentano di caratterizzare i fondamenti dell'aiutare agito da questo professionista, i significati che all'aiuto vengono attribuiti in relazione al welfare e alla cultura locale delle istituzioni, dei servizi di aiuto, delle comunità e delle persone a cui si rivolgono, in rapporto ad altre discipline e concettualizzazioni di azioni simili o contigue. La scelta di porre attenzione alla dimensione degli *stili* va intesa come indicativa di un interesse per gli aspetti non meramente organizzativi o tecnici del lavoro professionale; lo stile attiene ai modi in cui la persona dell'operatore interpreta il ruolo, individua strategie, genera azioni di aiuto con le persone, dentro un'organizzazione ed in rapporto con una comunità. Per quanto concerne la cornice teorica che accompagna e sostiene il percorso di studio e quello di analisi del lavoro empirico, si sono operate scelte precise, arricchite in rapporto ad argomenti specifici emersi durante il percorso generale della ricerca.

¹ Cfr. M. Tomasello, *Why we cooperate*, Massachusetts Institute of Technology, a Boston review Book, 2009, trad. it. *Altruisti nati. Perché cooperiamo fin da piccoli*, Bollati Boringhieri, Torino 2010. In prospettiva evolucionista, lo studioso presenta gli esiti di ricerche empiriche volte a rilevare nell'uomo la disposizione all'aiuto sin dalla più tenera età e a discapito del tornaconto personale; egli sostiene che "la precoce tendenza infantile ad aiutare il prossimo non sia un comportamento indotto dalla cultura e/o da pratiche di socializzazione apprese dai genitori. Si tratta piuttosto dell'esteriorizzazione di una propensione spontanea a simpatizzare con qualcuno che si trova in difficoltà". Ivi, pag. 28. Le influenze sociali, norme, valori, culture del gruppo di appartenenza si evidenzerebbero in età successive ai tre anni.

² Ben nota è la polemica attorno alle funzioni di controllo e sanzionamento attribuite alla professione, portata all'attenzione dell'opinione pubblica da libri quali *L'assistente ruba i bambini?* di S. Cirillo e M.V. Cipolloni, Raffaello Cortina, Milano 1994. Per un approfondimento delle rappresentazioni sociali dell'assistente sociale cfr. E. Allegri, *Le rappresentazioni dell'assistente sociale. Il lavoro sociale nel cinema e nella narrativa*, Carocci, Roma 2006.

La tesi si compone fondamentalmente di tre parti, attraverso le quali si evidenzia il percorso compiuto. La prima è dedicata alla costruzione di una cornice teorica e storica, rende conto di un tentativo di analisi dell'aiuto sul piano antropologico, psicologico e sociologico, per inquadrare l'azione dell'aiutare in termini motivazionali e sociali. Questi determinano, tra l'altro, i modi di intendere l'aiuto organizzato della società nei confronti di coloro che necessitano di essere aiutati, di organizzare quell'aiuto e di esprimerlo con un lessico più articolato e composito, riferito a bisogni, povertà, esclusione e solidarietà. Questo lavoro di approfondimento consente di definire l'aiuto, quando agito al di fuori della quotidianità del singolo, come un'azione complessa, ma anche di assumere che si tratta di un concetto che "non ha valore paradigmatico nelle scienze sociali."³ Da un lato tale limite è alla base dell'utilizzo sempre più diffuso, in sua vece, di altri concetti e termini, sia nella legislazione che nella produzione bibliografica del settore; dall'altro esso costringe ad una ricerca continua di comprensione scientifica e pragmatica dell'aiutare specifico del servizio sociale, anche in forma critica rispetto a sue storture e ambivalenze simboliche e materiali. La tipologia delle azioni di aiuto possibile, all'interno dell'intervento professionale, è talmente diversificata da rendere complessa un'analisi razionale, scientifica, del concetto e dei suoi indicatori. Tuttavia, i contenuti elaborati dalla disciplina di servizio sociale sostengono con sempre maggior forza gli approcci teorico-pratici ad un lavoro di aiuto realizzato su più dimensioni, nel rapporto diretto con l'utenza che s'intreccia però con attività professionali che esulano da quel rapporto ma che sono necessarie alla costruzione di un sistema più ampio di servizi.

Sin da questa parte del lavoro s'introduce il tema della *Cura*: attorno ad esso è fiorente la pubblicazione di analisi e teorizzazioni che portano, direttamente, alla proposizione di nuove fondamenta per il welfare e, in un certo modo, per l'aiuto ed i servizi alla persona.

Questa prima parte ripercorre anche lo sviluppo storico del servizio sociale professionale, inteso come professione che nasce per rispondere alle mutate necessità di

³ E. Neve, *Usi e abusi del concetto di aiuto nel servizio sociale*, in E. Bianchi, I. De Sandre, *Solidarietà e soggetti: servizio sociale e teorie di riferimento*, Fondazione Zancan, Padova 2000, pag. 77. L'intera analisi dell'autrice costituisce una interessante e inedita opportunità di studio e riflessione sul tema dell'aiuto professionale.

organizzare sistematici interventi di aiuto in società che la rivoluzione industriale di fine XIX° secolo ha mutato nel profondo della loro struttura economico-sociale. L'analisi è condotta tenendo in considerazione anche alcuni elementi teorici, etici e metodologici che contraddistinguono l'evoluzione della professione e il suo rapporto con le politiche sociali.

Si entra poi nel merito di una delle questioni cruciali della riflessione che attraversa tutto il lavoro: la domanda di aiuto e le risposte istituzionalizzate al bisogno, nel contesto attuale di welfare state. Norme, linguaggi, modelli organizzativi, valori, con al fondo visioni antropologiche definite, caratterizzano il farsi dell'aiuto dell'assistente sociale ed i suoi destinatari, sia in ambito nazionale che nella Regione autonoma sarda. Questa prima parte, costituita da tre capitoli, si conclude con una riflessione sulla esistenza o meno di una questione sociale dell'aiuto; con questa espressione si vuole sostenere che, seppur nutrito da una spinta motivazionale e pro-sociale, l'aiuto con le caratteristiche che il presente lavoro intende sottolineare, ha finalità specifiche correlate al dovere politico-istituzionale e comunitario, di prevenire, contrastare e rimuovere le disuguaglianze sociali, intervenendo sugli assi portanti della vulnerabilità sociale, del rischio di emarginazione, e del diritto all'inclusione.

La seconda parte, introdotta dal quarto capitolo, avvia la riflessione intorno al tema della ricerca sociale in senso lato, e in rapporto al servizio sociale e alle sue indagini empiriche sull'aiuto; dopo un inquadramento del dibattito tra 'qualità e quantità' come opzioni epistemologiche e metodologiche possibili, si riflette sulla collocazione della ricerca di servizio sociale nel quadro più ampio della ricerca sociale e, in rapporto a questa, si approfondisce la scelta tecnico-strumentale effettuata per la realizzazione della ricerca: lo *shadowing*, tipologia di osservazione che nel paradigma interpretativo è variamente classificata. Su di essa si rende conto in termini di opportunità e criticità. Si procede poi, nel quinto capitolo, ad illustrare il disegno della ricerca e a focalizzare l'attenzione sul nucleo centrale del tema prescelto e sulle domande conoscitive, inerenti obiettivi esplorativi e descrittivi relativi all'incontro tra i cittadini e il sistema dei servizi alla persona, partendo dall'ipotesi che la richiesta di aiuto avanzata da una persona (o gruppo di persone quali la famiglia) all'assistente sociale potrebbe essere l'esito di un processo sociale rappresentato, però, con una

categoria soggettiva: “la mia situazione”. La ricerca è stata realizzata *seguendo come un'ombra* 4 assistenti sociali operanti in altrettanti servizi sociali e socio-sanitari di base, per complessive 30 giornate lavorative nell'arco di quattro mesi, in particolare durante le mattine da loro dedicate al ricevimento del pubblico spontaneo. L'attenzione è stata concentrata sulla narrazione e la relazione tra utenti e assistenti sociali, costruite in rapporto al bisogno di aiuto proposto dalle persone dentro i servizi. Tuttavia, trascorso un breve periodo di osservazione, si è constatato che le interazioni attorno al bisogno di aiuto si incastravano nei processi quotidiani dell'organizzare e, pertanto, una prospettiva di analisi si è imposta: considerare anche le organizzazioni, con i loro simboli, rituali, oggetti e azioni, come elementi costitutivi del fare aiuto.

La terza parte, composta dai capitoli 6, 7 e 8, è dedicata alla presentazione dei risultati della ricerca e ad una riflessione conseguente ad alcune dimensioni significative emerse durante l'analisi delle note etnografiche, scelte tra quelle che sono parse più coerenti con le domande iniziali o che hanno stimolato l'attenzione su elementi non considerati agli inizi della ricerca. L'approccio che ha sorretto l'analisi di alcuni temi scaturenti dalla vita osservata dentro i servizi è quello dell'interazionismo simbolico e della sociologia di Erving Goffman, dei quali si sono utilizzati diversi strumenti concettuali; attraverso di essi si è interpretata la tipologia di richieste, di risposte, di assenza di risposte, e delle parole, comportamenti, significati ricorrenti. Emergono così le parole chiave dominanti la scena dei servizi sociali e socio-sanitari e, tra queste parole, *aiuto* pare insostituibile, la più utilizzata e diffusa, come pure si evidenziano ritualità, vissuti, stereotipi e stigma. Nel corso dell'analisi ci si è imbattuti in alcuni fatti o comportamenti la cui interpretazione si prestava a scelte diverse da quelle adottate per l'insieme del lavoro; la scelta è andata verso una categoria sociologica emergente attorno alla quale si vanno concentrando gli interessi di una parte di sociologia: il concetto di agire agapico.

Conclusa la parte dedicata all'analisi dei temi ricorrenti emersi nel corso dell'osservazione, si affronta l'approfondimento di alcuni di quegli stessi temi in un quadro più ampio di possibile comprensione e interpretazione. La vita quotidiana dei servizi in cui si è svolta la ricerca fa emergere, in modo pressante, la necessità di porre attenzione anche alle condizioni strutturali del lavoro sociale, in particolare

dell'assistente sociale. Questo spiega il motivo di un ampio spazio dedicato all'evoluzione della Pubblica Amministrazione e all'invasione della burocrazia nelle relazioni e progetti di aiuto, per cogliere limiti e opportunità di realizzazione di politiche sociali *intere*. A partire dai contenuti emersi nelle interazioni, tra i diversi degni di attenzione, si è scelto di approfondire anche il tema dell'ascolto, della personalizzazione, della vulnerabilità, della cura, ritenendo che essi costituiscono un certo interesse e stimolo per la riflessione teorico-pratica in corso dentro la comunità degli assistenti sociali. Soprattutto, possono concorrere a delineare ulteriormente il senso e le caratteristiche dell'aiuto agito da questi professionisti, il loro orientamento verso la globalità delle persona in rapporto al contesto istituzionale e comunitario, nonché possibili piste di ricerca di servizio sociale.

1 L'AIUTO - INQUADRAMENTO TEORICO DEL TEMA

La letteratura consultata al fine di inquadrare teoricamente il concetto di aiuto ne pone in luce la sua vaghezza, la difficoltà cioè a individuarne le specificità e diversità in relazione ad altre azioni simili, così che è possibile definire l'aiuto come atteggiamento e comportamento complesso, sia a livello di singolo individuo che di istituzioni sociali. Anche il campo semantico coperto dal termine "aiuto" è di per sé problematico, multidimensionale, e queste caratteristiche suggeriscono di operare uno sguardo di più ampia portata su alcuni connotati storico-antropologici, psicologici, sociologici dell'aiuto.

Il termine *aiuto* deriva dal latino *auxilium* e *adiuvare*; nel primo caso indica l'azione richiesta o prestata a chi vive una condizione di bisogno o pericolo, nel secondo *servire bene, cooperare a, favorire*. La connotazione di tali azioni è fortemente relazionale in quanto evidenzia un atteggiamento di attenzione all'altro, di norma inteso in senso positivo e costruttivo. L'atto stesso dell'aiutare presuppone o suscita un rapporto, e dare aiuto, aiutare, potrebbe essere considerata un'azione propria della quotidianità che assume significatività sia nella dimensione personale sia in quella sociale. L'aiuto, infatti, può anche essere inteso come un particolare tipo di azione in grado di produrre modificazioni nella vita comunitaria e sociale quando realizzato in presenza di specifiche caratteristiche etiche, organizzative, relazionali sulle quali pare opportuno condurre analisi di tipo interdisciplinare.

Una prospettiva utile a dare struttura storica, e insieme sistematica, alla riflessione sul tema, è la ricerca di specificità e di connessioni con altre locuzioni che possono essere considerate affini all'aiuto in quanto esprimono, o comprendono, sia pure in modo e con misure differenti, la tendenza altruistica ed empatica rinvenibile nelle relazioni umane. Si tratta dei concetti di *altruismo, solidarietà, vulnerabilità, cura, responsabilità*, attorno ai quali ci si soffermerà nel proseguo del lavoro.

In generale è possibile affermare che nelle società umane, accanto a fenomeni di disagio, bisogno ed esclusione sociale, sono sempre rinvenibili fenomeni e forme di identificazione con la sofferenza e il dolore dei propri simili, secondo scopi, criteri, modalità diversificate in ragione dello spazio geografico in cui si verificano, del tempo storico, dello sviluppo complessivo delle comunità⁴.

Dei comportamenti altruistici si sono occupate le diverse scienze sociali, con accentuazioni determinate dagli approcci adottati e dalle specifiche scelte epistemologiche; in particolare, come detto, pare interessante introdurre il concetto di aiuto attraverso alcune sue implicazioni antropologiche, sociologiche, psicologiche, al fine di ricavarne una cornice teorica spendibile nell'interpretazione dell'aiuto nella società contemporanea e, in particolare, nel suo significato all'interno di una professione: il servizio sociale, e in riferimento ai vissuti di quanti vengono a contatto con l'azione di aiuto.

1.1 LA DIMENSIONE STORICA E ANTROPOLOGICA DELL'AIUTO

La parola "aiuto" compare in testi scritti piuttosto datati; ad esempio, nelle sacre scritture cristiane, circa 3000 anni fa, veniva scritto: "Non è bene che l'uomo sia solo; facciamogli un aiuto che gli sia simile" (*Gn.* 2,18). All'uomo, secondo l'interpretazione qui scelta, viene fatto dono di un altro essere simile con il quale dialogare e realizzare reciproco sostegno durante la vita⁵.

Anche la letteratura antica, greca e latina, costituisce una fonte interessante di analisi delle forme comuni e diffuse di aiuto solidale e del loro legame con la cultura del tempo. Menandro (Atene 324 ca – 291 ca), considerato il maggior poeta greco della Commedia Nuova, nella sua opera *Dyscolos*, nei versi 713 e seguenti, farà scoprire al suo Cnemone che "ognuno ha bisogno degli altri", ammettendo :

⁴ Cfr. F. Lazzari, A. Merler, (a cura di), *La sociologia delle solidarietà. Scritti in onore di Giuliano Giorio*, Franco Angeli, Milano 2003.

⁵ Cfr. G. Cereti, *Ecumenismo e solidarietà*, in A. Rizzi (a cura di), *Teologia e Solidarietà*, Edizioni Gruppo Abele, Torino 1993.

In una cosa mi sono sbagliato, forse, nel credere che al mondo ero l'uomo a cui fosse possibile dire: - basto a me stesso e mai non verrà il giorno ch'io abbia da chiedere nulla a nessuno. Ma ora lo vedo, la vita può avere una fine improvvisa che non si lascia prevedere, ed io mi sbagliavo in questo. Perché bisogna che ci sia, e che tu l'abbia vicino, chi possa all'occorrenza darti aiuto. Ma, per Efesto, fino a tal punto ero smarrito! Nel vedere come la gente vive, e ciascuno a suo modo, e i calcoli e le ragioni che sanno trovare ogni volta che c'è da fare un guadagno, io pensavo che nessuno potesse mai voler bene a un altro al mondo, ed era questo il mio scoglio.⁶

Sempre nella stessa opera, a partire dal verso 784, Sostrato convincerà il padre sulla opportunità di comportamenti generosi e solidali sostenendo che:

La ricchezza! Parli di questo! È cosa che non sta ferma...Perciò io dico che finché sei tu che ne disponi, devi usarne da uomo generoso, e soccorrere tutti, fare in modo che per opera tua quanti più t'è possibile non sentano che vuol dire il bisogno. È cosa da immortali, e se un giorno ti trovassi davanti a un rovescio, quel che hai fatto per gli altri, lo faranno anche gli altri per te. Vale di più, e quanto, un amico che hai davanti agli occhi, che non una ricchezza che rimane nascosta e che tu tieni sotterrata e sepolta.

Terenzio, poeta comico latino, cartaginese del II° secolo A.C., è studiato per il concetto di *humanitas* inteso non solo come traduzione del termine greco filantropia, o semplice interesse per l'altro, ma come più profonda apertura verso i propri simili, nella coscienza della comune natura umana. Egli si fa portatore di nuovi valori culturali e sociali che già si andavano affermando nel corso del II secolo A.C., e talvolta sintetizzati con il suo verso "*Homo sum: humani nihil a me alienum puto*"⁷. La forza di questa dichiarazione

⁶ C. Diano, *Dyskolos, ovvero sia il selvatico*, Antenore, Roma – Padova 1968.

⁷ Trad. "Sono un uomo e nulla che appartenga all'uomo mi è estraneo". Si tratta delle parole pronunciate dal vecchio Cremete nell'*Heautontimorumenos* di Terenzio (I, 1, 25).

si è rivelata nel corso del tempo, a partire dal rimando ad essa fatto, tra gli altri, da Cicerone, da Seneca e dai Padri della Chiesa Ambrogio e Agostino.

Al vicino che così lo interpella:

O Cremete, ti avanza tanto tempo dai tuoi impegni da curarti di quelli altrui che non ti riguardano?”⁸

Cremete risponde ribadendo la sua scelta di disponibilità, interessamento all’altro, di aiuto operoso:

Non piangere e fammi sapere di qualunque cosa si tratti. Non trattenermi, non temere, confidati con me, ti dico; ti aiuterò con le parole⁹ o con i consigli o con i fatti.

Anche Seneca, scrittore latino a cavallo tra il I secolo A.C. e il I secolo D.C., parla con accenti interessanti degli aspetti filantropici alla base dell’interessamento agli altri, con modalità che gli storici avvicinano quasi alla "caritas" cristiana:

Ecco un altro problema: come ci si debba comportare con gli uomini: Che fare? Che insegnamenti dare?¹⁰ (Dovremmo dire) di risparmiare il sangue umano? Quanto è poca cosa non arrecar danno a chi dovresti dare aiuto. Naturalmente è un gran merito che l'uomo sia benevolo verso un suo simile.

Perciò dirò tutto ciò che si debba fare o evitare, potendo offrire a lui in breve questa formula dei doveri dell'uomo: tutto ciò che vedi, che è compreso nella sfera umana e divina, costituisce un'unità; noi siamo le membra di un grande corpo. La Natura ci ha fatto nascere fratelli, generandoci dagli stessi elementi e per gli stessi fini; essa ci ha ispirato un reciproco amore e ci ha reso socievoli. Ha stabilito ciò che

⁸ Cfr. versi 75-76. Dopo questa frase c'è la nota risposta di Cremete “Homo sum: humani nihil a me alienum puto”, che è la stessa frase riportata da Seneca nell'Epistola citata di seguito nel testo.

⁹ Letteralmente: “consolandoti”, sottinteso “con le parole”, versi 84-86.

¹⁰ Letteralmente: “che facciamo? Che insegnamenti diamo?”

è equo e ciò che è giusto; secondo i suoi principi è più miserevole nuocere che essere offesi; secondo ciò che ordina le mani devono essere pronte a portare giovamento. Teniamo a mente questo concetto: siamo nati per vivere insieme. La nostra società è assai simile a una volta di pietra, destinata a cadere se le pietre non si facessero forza a vicenda, per questo motivo la volta si sostiene.¹¹

I testi che, nella storia letteraria dell'occidente, richiamano il tema dell'aiuto sono molteplici e per questo motivo la loro ricerca e studio possono essere forieri di dispersione rispetto alla logica che guida il lavoro in questione: quali radici possiamo individuare che spiegano l'esistenza nelle relazioni umane di condotte solidali? Queste radici sono le stesse che motivano e danno luogo all'aiuto istituzionalizzato? Come le scienze sociali interpretano o spiegano azioni così connotate?

Nel condurre una riflessione etico-sociale sulla solidarietà, Bondolfi utilizza la triade concettuale *dono, elemosina, aiuto* per indicare una possibile declinazione operativa della tendenza altruistica propria dell'uomo e della donna¹², così come avvenuta nel tempo. Tale triade viene da lui ripresa citando Rita Shale e il suo libro *Gabe, Almosen, Hilfe*¹³.

Alla base di questi comportamenti vi sarebbero gli atteggiamenti di altruismo, empatia o simpatia ma, mentre il dono è proposto come modalità di scambio e aiuto propria delle società dall'autore definite primitive¹⁴, l'elemosina e l'aiuto istituzionalizzato sono forme di altruismo più recenti. Tuttavia, si fa notare, anche se la prima "allo stato puro non fa neppure più parte delle nostre prassi abituali"¹⁵, l'analisi degli attuali sistemi di welfare e di assistenza sociale evidenzia che " le tre modalità coesistono, anche se evidentemente quella dell'aiuto istituzionalizzato è oggi

¹¹ Epistola 95, versi 51-53.

¹² Cfr. A. Bondolfi, *Aspetti etico-sociali della solidarietà*, in *Teologia e solidarietà* (a cura di A. Rizzi), Gruppo Abele, Torino 1993.

¹³ R. Sahle, *Gabe, Almosen, Hilfe*, Westdeutsher Verlag GmbH, Opladen 1987. Questo libro contiene spunti di particolare interesse sul tema dell'aiuto istituzionalizzato, supportati da una ricerca empirica sulle tipologie di aiuto presenti all'interno di alcuni servizi sociali tedeschi. Tali contenuti verranno ripresi nel capitolo dedicato alla ricerca di servizio sociale.

¹⁴ A. Bondolfi, *ivi* pag. 96, riprende la teorizzazione dell'antropologo francese M. Mauss a proposito del dono.

¹⁵ *Ivi*, pag. 97.

dominante”¹⁶. Al di là della sua segnalazione del dono come qualcosa di solo appartenente alle società primitive (oggi ne faremmo un’analisi più vasta, riconoscendo tra l’altro che esso si ripresenta e viene studiato sotto altre forme), e nonostante il richiamo che Bondolfi opera rispetto alla correttezza di ricondurre l’aiuto alle pulsioni altruistiche, tuttavia è interessante il rilievo da lui posto anche alla coesistenza di pulsioni distruttive e conflittuali le quali impongono una riflessione critica intorno alla solidarietà e all’aiuto che ingloba anche l’analisi di comportamenti contrari dettati da conflitto, odio, egoismo. Questa provocazione tende a problematizzare i discorsi intorno alla solidarietà e all’aiuto¹⁷ e in questo senso può essere utile ad una comprensione e interpretazione realistica e umana degli stessi comportamenti di aiuto, sia esso informale che istituzionale.

Si vuole infine rilevare un aspetto, fondamentale per tutta la tesi, perché come si vedrà costituisce un elemento essenziale della prospettiva da cui ci si pone, pur riconoscendo la necessità di maggior approfondimento antropologico per fondare e sviluppare adeguatamente la nostra affermazione. Tuttavia si ritiene di poterla almeno accennare per chiarire la direzione ermeneutica entro cui ci si situa.

Lo spazio non permette di cercare di formulare i fondamenti del riconoscimento della dignità di ogni essere umano, da cui dipende l’atteggiamento di servizio e aiuto in qualunque situazione si trovi la persona, anche quella più derelitta o addirittura deviata dalla legge. Non ci si addentra nemmeno nel fondare l’importanza del riconoscimento e promozione dell’identità di ogni essere umano, della sua umanizzazione e adeguato inserimento nella comunità civile, su cui oggi si moltiplicano studi di significativo valore culturale ed etico. Si segnalano al riguardo, ed a titolo esemplificativo, le opere

¹⁶ Ivi, pag. 97. L’autore prosegue con una lunga disamina sull’evoluzione dell’elemosina e su come tale pratica, a partire dal Medio Evo, sia andata diversificandosi sino ad evidenziarne l’obsolescenza in epoca tardo moderna, quando gli esiti dell’elemosinare si rivelano totalmente incongruenti con gli scopi di giustizia sociale che voleva conseguire.

¹⁷ L’autore sostiene che “Se ognuno di noi fosse predisposto unicamente all’empatia nei confronti dei propri simili non avrebbe bisogno di alcuna regolazione di tipo morale. I propri istinti lo porterebbero ad agire automaticamente in una logica altruistica. La compresenza di fattori diversi e in parte tra loro in lotta all’interno del nostro regime psichico ci obbliga innanzitutto a elaborare una riflessione antropologica fondamentale in cui si renda conto di tali divergenze”. A. Bondolfi, op. cit., pag. 124.

di Axel Honneth, centrali oggi e influenti anche in altri autori che hanno studiato il tema dell'identità e della soggettività.¹⁸

Si vuole però solo far presente un aspetto che ha a che vedere con la qualità delle relazioni interpersonali, decisiva nel rapporto di aiuto. Utilizzando una sola frase, sintetica, si tratta del riconoscimento della dimensione sociale dell'essere umano e cioè "la persona (...) proprio perché ha in sé il potenziale sociale, può umanizzarsi solo in società"¹⁹.

Ad esplicitare, approfondire e sviluppare la ricchezza di significati e dimensioni impliciti in una tale affermazione, ci si dedicano oggi le più svariate discipline²⁰. Ma, per il significato che assume in un discorso inerente il welfare state e l'assistenza in generale, quell'affermazione può essere considerata anche in rapporto alle diverse

¹⁸ A. Honneth, *La lotta per il riconoscimento*, il Saggiatore, Milano 2002; Id. *Capitalismo e riconoscimento*, (a cura di) M. Solinas, Firenze University Press 2010; il riferimento a questo autore consente di portare la riflessione su temi d'interesse per il servizio sociale nell'ambito del "paradigma del riconoscimento", a cui anche Ricoeur ha contribuito (si veda al riguardo il suo testo *Percorsi del riconoscimento*, Raffaello Cortina, Milano 2005). Alla radice di tale prospettiva vi è la considerazione della persona e del mondo come realtà aperte; in particolare, la questione cruciale attiene l'identità, intesa come risultato di una dialettica continua fra Sé e l'Altro, da cui deriva l'alterità concepita, originariamente, nel processo di costituzione del Sé. La soggettività si accompagna, di conseguenza, all'intersoggettività, la quale è costitutiva della stessa soggettività. Intersoggettività e riconoscimento costituiscono un presupposto che consente di realizzare "la consapevolezza di quella comunanza esistenziale sulla cui base entrambi i soggetti imparano a considerarsi come esseri reciprocamente vulnerabili e minacciati [...], scoprono che si sono già precedentemente riconosciuti nei loro diritti fondamentali e che perciò hanno già creato le basi per un rapporto intersoggettivamente vincolante" in A. Honneth, *La lotta per il riconoscimento*, op. cit. pp. 91-92, e la lotta per il riconoscimento è da intendersi come "il rispetto di qualsiasi persona per la specificità biografica di qualsiasi altra", ivi, pag. 73. Cfr. anche Id. *Riconoscimento e disprezzo. Sui fondamenti di un'etica post-tradizionale*, Rubbettino, Soveria Mannelli 1993; F. Crespi, *Identità e riconoscimento nella sociologia contemporanea*, Laterza, Roma-Bari 2004.

¹⁹ P. Donati, "Come le persone cambiano le istituzioni", in L. Allodi – L. Gattamorta (a cura di), "Persona" in *sociologia*, Meltemi, Roma 2008, pp. 56-93 (ivi p. 90). Tra i numerosi titoli disponibili su questa dimensione antropologica nei campi più svariati, cfr il saggio di T. Todorov, *La vita in comune*, Pratiche, Milano 1998; l'autore mostra come la dimensione dei rapporti interpersonali, almeno nella cultura occidentale, sembra sia per l'essere umano non qualcosa di costitutivo della sua umanità, ma una specie di "incidente" con il quale purtroppo, nascendo, dovrà fare i conti per riuscire a sopravvivere e cercare di raggiungere una vita il più gratificante possibile: "Studiando le grandi correnti del pensiero filosofico europeo riguardo la definizione di ciò che è umano, si giunge a una conclusione inaspettata: la dimensione sociale, l'elemento della vita in comune, non è generalmente considerato necessario per l'uomo. Tuttavia questa tesi non si presenta come tale, è piuttosto un presupposto che non viene formulato." Ivi, pag. 15.

²⁰ Un esempio per tutti, l'opera dell'economista L. Bruni, *La ferita dell'altro. Economia e relazioni umane*, Il Margine, Trento 2007, dove propone una scienza economica che superi una concezione antropologica individualista ed a-sociale, attraverso un'economia fondata non soltanto nel contratto che cerca di salvare uguaglianza e libertà, ma nella capacità umana di valori e atteggiamenti come il dono, la gratuità, la fraternità che arriva alla comunione agapica, pur sapendo di dover avere il coraggio di affrontare le sofferenze (le "ferite" appunto) che il rapporto con l'altro inevitabilmente provoca.

criticità che la storia dell'assistenza evidenzia: ci si riferisce, per esempio, alle organizzazioni caritative, per secoli in capo agli ordini religiosi o alle istituzioni ecclesiastiche, e ai loro modi di aiutare con una considerazione benevola e paternalistica dell'indigente, talvolta stigmatizzante o colpevolizzante.²¹

Sintomatico di un ulteriore cambiamento in tal senso è anche l'enciclica *Caritas in veritate* di Benedetto XVI. In questa sede ovviamente non interessa affatto sotto il profilo della fede religiosa, ma esclusivamente per i contenuti antropologici, per certi versi stimolanti, che propone. In essa si parla, da più punti di vista, di “inclusione relazionale” (n. 54), di un'interpretazione “dell'*humanum* in cui la relazionalità è elemento essenziale” (n. 55), e perciò della necessità di un “approfondimento critico e valoriale della categoria della relazione” (n. 53). Per ciò che riguarda specificamente la disciplina e la tematica della tesi, sarebbe da studiare l'affermazione con cui si sostiene che in un'adeguata relazione di reciprocità è possibile trovare “l'antidoto più efficace contro ogni forma di assistenzialismo paternalista» (n. 57).

Questa centralità della relazionalità, con lo stile e le caratteristiche umanizzanti e socializzanti che ad essa può aggiungere un'azione di aiuto caratterizzata da elementi di eccedenza nel senso che più avanti verrà descritto, sarà una prospettiva da cui ci si muoverà per esplorare alcune dimensioni trattate nel lavoro. Essa costituirà un elemento a partire dal quale s'intende offrire un contributo specifico a quanto verrà affermato o ipotizzato, sia a livello teoretico che pratico, nei riguardi del servizio sociale come professione, come prassi e come disciplina scientifica

²¹ Cfr. B. Geremek, *Litosc i szubienica. Dzieje nędzy i miłosierdzia w Europie, 1986*, trad. it. *La pietà e la forza. Storia della miseria e della carità in Europa*, Laterza, Roma-Bari 1995; D. Buracchio, A. Tiberio, *I servizi sociali tra memoria e progetto*, EISS, Roma 1996.

1.2 LA DIMENSIONE PSICOLOGICA DELL'AIUTO

Nell'ambito della psicologia sociale sono rinvenibili differenti tipologie di studi che, con approcci diversi (psicoanalitico, comportamentista, evoluzionista e cognitivista), teorizzano concetti e comportamenti connessi al tema dell'aiuto. In generale, possiamo sostenere che la psicologia ritiene che "qualsiasi comportamento volontario diretto a beneficiare altre persone abbia titolo per essere riconosciuto come prosociale".²² Batson considera l'aiuto, alla stregua di altri comportamenti quali la comprensione o la generosità, un'azione propria dei comportamenti prosociali, caratterizzati da azioni poste in essere a vantaggio di una o più persone²³. L'interesse che la disciplina ha mostrato verso questi temi, dedicando ampi spazi di ricerca, viene fatto risalire agli anni '60, in seguito al ripetersi di fatti eclatanti che suscitarono domande importanti in chi si occupava di comportamenti e socialità²⁴. Perché ci si preoccupa di intervenire a favore di qualcuno? E perché talvolta questo non accade? Quali sono le determinanti che intervengono a favore di comportamenti prosociali e in quali casi queste non hanno efficacia? Mucchi Faina, riprendendo gli esiti delle ricerche compiute da Wallach, Kogan, Bem e Latané, propone due meccanismi – *diffusione di responsabilità e ignoranza pluralistica* – alla base dell'inibizione dei comportamenti di aiuto in presenza di più persone²⁵; meno chiaro è quali meccanismi spiegano in maniera convincente quali siano i meccanismi in grado di provocare, sempre dall'esterno, i comportamenti solidali. L'oggetto di analisi, nelle osservazioni di tali autori, è l'individuo singolo, i suoi

²² G.V. Caprara, S. Bonino (a cura di), *Il comportamento prosociale. Aspetti individuali, familiari e sociali*, Erikson, Trento 2006, pag.7.

²³ C.D. Batson, *Altruism and prosocial behavior*, McGraw-Hill, New York 1998, 4° ed., vol. 2, pp.282-316.

²⁴ Tra gli episodi citati in letteratura vi è quello riferito ad un omicidio compiuto a New York nel 1964: un giovane, Kitty Genovese, durante l'aggressione, chiede aiuto ben 38 volte a differenti persone. Nessuna di esse riterrà di dover intervenire in suo soccorso.

²⁵ M. A. Wallach, Kogan, Nathan and Bem, J. Daryl J., *Diffusion of Responsibility and Level of Risk Taking in Groups*, Journal of Abnormal and Social Psychology, Vol. 68, No. 3/1968, pp. 263-274 citato da A. Mucchi Faina in *Solidarietà in questione. Contributi teorici e analisi empiriche*, (a cura di F. Crespi – S. Moscovici), Meltemi, Roma, 2001. Con il primo meccanismo si vuole indicare la situazione in cui, quando ci si trova in presenza di più persone, il senso di responsabilità all'aiuto cala e si è meno propensi ad intervenire in favore delle persone che hanno necessità; il secondo meccanismo conduce al non intervento ma a causa di una cattiva interpretazione delle norme sociali. Cfr. *ivi*.

comportamenti unidirezionali, da individuo a individuo; sollecitano interesse, invece, le teorizzazioni operate dalla psicologia di comunità che privilegia l'osservazione di comportamenti d'aiuto operati da specifici sistemi sociali a favore di gruppi. Al riguardo, sempre Mucchi Faina, propone di distinguere tra sostegno sociale effettivo e sostegno sociale percepito in quanto per il primo sono rilevanti le azioni, per il secondo le percezioni e rappresentazioni di chi aiuta e di chi viene aiutato²⁶. Questa distinzione è rintracciabile nell'operatività concreta del servizio sociale e assume una sua rilevanza teorico-pratica così come si evidenzierà nel seguito del lavoro.

Come sopra accennato, il comportamento di aiuto viene definito come un particolare tipo di comportamento prosociale e questo consente di operare una distinzione tra *ciò che si fa* e la *motivazione* che sottostà al fare; in questo senso assumiamo valida la collocazione di concetti quali *altruismo*, *empatia*, *solidarietà* nell'ambito delle *motivazioni all'azione* pur consapevoli che essi si estrinsecano in *comportamenti concreti* prosociali e che talvolta termini e significati si sovrappongono. Piuttosto, riteniamo convincente e di evidenza che non necessariamente un comportamento prosociale è determinato da un atteggiamento altruistico e, viceversa, l'altruismo non sempre sfocia in comportamento d'aiuto. Batson²⁷ distingue quattro motivazioni alla base dei comportamenti prosociali e altrettanti differenti scopi attribuibili ad esse: *egoismo* (si agisce con lo scopo di migliorare se stessi e il proprio benessere), *altruismo* (si vuole migliorare la condizione di vita altrui senza attesa di tornaconto), *collettivismo* (si agisce a favore del gruppo per aumentarne il benessere), *principialismo* (il comportamento prosociale viene agito allo scopo di incrementare la giustizia o altri principi morali con carattere di universalità). Da queste definizioni egli sembrerebbe dedurre che aiutare un'altra persona potrebbe avere motivazioni

²⁶ Ivi, pag. 85, riprende J. House, *Work, stress and social support*, Reading, Addison-Wesley 1981, e la sua suddivisione in 4 tipologie di sostegno sociale effettivo: strumentale (dare e ricevere aiuto concreto), emotivo (dare affetto), informativo (finalizzato ad aumentare le conoscenze, *appraisal* (agisce sull'autostima che viene accresciuta utilizzando feedback positivi). Il sostegno sociale percepito è un concetto di tipo cognitivo utilizzato quando l'accento viene posto sull'analisi degli effetti che producono nelle persone certe percezioni piuttosto che altre quando si tratta di aiutare e condividere (sia quando si è parte attiva o semplici destinatari dell'aiuto). Uno degli effetti è quello cosiddetto tampone in presenza del quale le persone gestiscono meglio i condizionamenti sociali e, a differenza di chi si percepisce privo di tale sostegno, affronta e supera eventi difficili e stressanti.

Quando ci si percepisce di aiuto agli altri aumenta l'autostima che, invece, decrescerebbe laddove all'aiutato non risulti possibile controbilanciare in alcun modo il sostegno ricevuto.

²⁷ C.D. Batson, *Altruism and ... op. cit.*, pp. 282-316.

egoistiche, motivazioni altruistiche, entrambe o nessuna delle due.²⁸ L'aiuto è, in questo senso, un'azione intenzionale che va a beneficio di un altro; in se stessa però, questa definizione, non dice nulla riguardo alla natura della motivazione sottostante. Tuttavia, ritiene corretto sostenere che se anche l'aiuto prestato produce beneficio a chi lo agisce ma permane il fine ultimo di migliorare la situazione dell'altro, si è comunque in presenza di comportamento altruistico.²⁹

Nella sua ricerca, protratta nel tempo per le caratteristiche di problematicità del tema della ricerca stessa, finalizzata ad un inquadramento realistico del comportamento umano e delle sue motivazioni, Batson ritiene che:

Arrendersi nel credere ad un egoismo universale ha un costo. Questa convinzione, specialmente se combinata con un'autoriflessione critica, porta con sé una notevole libertà e consente, senza provare vergogna, di dire semplicemente "no" quando si presenta la possibilità di aiutare qualcuno in assenza di chiari benefici per se stessi. In tal modo non vi dovrebbe essere alcun rimorso nel mancare di prendersi cura degli altri se si comprende che quel prendersi cura non è realmente sincero, se è soltanto un tentativo di avere gratificazioni o evitare un problema. Quindi, ci si procura un senso di sollievo nel ritenerci solo capaci di desideri egoistici e nel non essere risucchiati nella ricerca di fare del bene. La consapevolezza del nostro essere egoisti restringe considerevolmente il campo d'azione morale, se non possiamo realmente avere cura degli altri allora non vi è alcuna ragione per tentare. Ma se esiste la motivazione altruistica allora il nostro orizzonte morale non è così stretto. Non possiamo usare come scusa la nostra durezza e insensibilità verso i bisogni degli altri giustificandoci dicendo che non è realistico pretendere di più da noi stessi. Se noi abbiamo la capacità di avere cura degli altri e del loro benessere e non semplicemente del nostro, allora possiamo aspettarci di più. Questo ampliare il nostro orizzonte morale non deve necessariamente essere

²⁸ C.D. Batson, *The altruism question*, LEA, Hillsdale, New Jersey 1991, pag. 9.

²⁹ Ivi, pag. 10.

percepito come un peso. L'altruismo non è una prescrizione morale di ciò che dobbiamo fare, è piuttosto una motivazione, un desiderio. Come tale essa non esige che ci occupiamo degli altri, ci induce a desiderare di agire in questo modo. Nella misura in cui noi siamo motivati altruisticamente possiamo prenderci cura degli altri. Proprio all'opposto dei principi morali di Kant, la motivazione altruistica ci spinge a prenderci cura gli uni degli altri non per dovere ma per propensione (inclinazione). Piuttosto che una fonte di obbligo essa sembra un motivo per una, pur contenuta, speranza e festa. Il biglietto per questa festa e per tutte le implicazioni teoriche e pratiche tratteggiate, è una risposta affermativa alla problematica relativa all'altruismo.

Per quanto possa sembrare audace io credo che noi abbiamo una risposta affermativa basata sull'evidenza dell'ipotesi empatia/altruismo. Certamente questa risposta è ancora parziale ma l'evidenza sembra essere abbastanza forte da indurci a iniziare a cercare i berrettini per la festa.³⁰

All'impianto teorico di Batson, di stampo evoluzionista, viene mossa la critica di non riuscire a spiegare come connettere una motivazione ad un comportamento e, soprattutto, l'estrema difficoltà a distinguere le diverse motivazioni alla base delle azioni osservate nel corso dei suoi studi empirici.³¹

Secondo Berti, le teorizzazioni dell'etologia e della sociobiologia, eredi delle teorie darwiniane, riguardo le azioni altruistiche hanno dato vita ad un rinnovato interesse sulle "forme positive di comportamento sociale (come dare, aiutare) ... e questo consentì alla simpatia (ribattezzata come empatia) di trovare posto tra le possibili

³⁰ Traduzione di chi scrive delle pp. 229-230 del libro di C.D. Batson, *The altruism question...*, op. cit.

³¹ A. Mucchi Faina in *Solidarietà in questione* op. cit, pag. 88, riprende S. Moscovici, *La relazione con l'altro*, Cortina, Milano 1997, e la sua distinzione tra altruismo egoistico e egoismo altruistico. Con il primo atteggiamento vi è attesa di altruismo da parte dell'altro per raggiungere propri vantaggi, attesa che può condurre a sfruttare le persone; il secondo atteggiamento, utilizzando meccanismi di identificazione e proiezione, conduce alla soddisfazione di se attraverso la soddisfazione altrui.

motivazioni di tale comportamento”³². Tuttavia, questo impegno teorico ha mantenuto distinta la riflessione sulla dimensione morale (o della moralità dei comportamenti) da quella inerente la conformità alle regole ed il loro rispetto da parte degli individui. Berti sottolinea come, in uno scenario culturale dominato dagli approcci psicanalitico, comportamentista e cognitivo-evolutivo, la proposta teorica di Hoffman “di estendere lo studio del comportamento morale all’altruismo e alla considerazione per gli altri, e di includere anche il dispiacere empatico tra le emozioni moralmente rilevanti”³³, risultò di particolare novità e ancora oggi risulta essere tra gli approcci dominanti in quel settore di studio. Collochiamo la sua proposta nell’ambito della riflessione teorica e della ricerca empirica tesa a studiare non solo i comportamenti evidenti ed i loro effetti ma anche i processi cognitivi ed affettivi che stanno alla base delle condotte e delle strutture mentali proprie dei comportamenti prosociali. Le ricerche prodotte da Hoffman, per esempio, hanno evidenziato “che i bambini già a due anni sono capaci sia di comportamenti prosociali (confortare, aiutare) sia di comportamenti più tradizionalmente considerati morali (senso di colpa, riparazione di una malefatta)”³⁴. Hoffman, con la sua teoria generale del comportamento morale prosociale e del suo sviluppo, ci è parso utile per l’approfondimento che propone del ruolo dell’empatia nell’emozione, nella motivazione e nella condotta prosociale. Ovvio, e provocatorio al tempo stesso, è l’introduzione alla sua tesi:

Quando dico a qualcuno che il mio campo di studio è lo sviluppo morale, di solito la prima reazione è il silenzio – o, a volte, un’esclamazione di sorpresa. Pensano, costoro, che mi riferisca alla religione, al dire la verità, al declino della famiglia tradizionale, alla proibizione di droghe e alcol e alle gravidanze adolescenziali. Quando aggiungo che mi occupo della considerazione che le persone hanno verso gli altri, gli interlocutori si fanno attenti, dopodiché osservano

³² A.E. Berti, presentazione in M.L. Hoffman, *Empatia e sviluppo morale*, Il Mulino, Bologna 1998, pag. 13. Nello stesso testo l’autrice espone l’evoluzione della teoria psicologica, da Freud ai teorici dell’apprendimento, a Piaget e la proposta dell’approccio cognitivista al comportamento umano, evidenziandone i limiti individuabili a suo avviso, tra gli altri, nella mancata traduzione delle analisi in ipotesi empiricamente verificabili (soprattutto, tale rilievo viene mosso alla scuola di Piaget e Kohlberg).

³³ Ivi, pag. 15.

³⁴ Ivi., pag. 17.

che deve trattarsi di un oggetto di studio piuttosto frustrante, visto che ognuno bada anzitutto a se stesso: chi mai si prende cura degli altri? Ma quando faccio notare loro che se ognuno si fosse occupato solo di se stesso la specie umana non sarebbe sopravvissuta, si fermano, ci riflettono sopra e dicono qualcosa come: "ma lo sai che forse hai ragione ...". Quello evoluzionistico è un argomento forte; sembra ovvio che gli essere umani debbano avere geni per il mutuo aiuto, visto che a suo tempo, cacciatori e raccoglitori non sarebbero sopravvissuti se non si fossero aiutati l'un l'altro.³⁵

Alla base della moralità, per Hoffman, vi è l'*empatia* definita come "risposta affettiva più appropriata alla situazione di un'altra persona che alla propria"³⁶, essa è "la scintilla da cui nasce l'interesse umano per gli altri, il collante che rende possibile la vita sociale"³⁷. Considera l'*empatia* in grado di favorire il comportamento di aiuto, di ostacolare l'aggressività e la tendenza a manipolare gli altri, nonché di essere strettamente connessa ai principi del prendersi cura e della giustizia, al giudizio morale, e necessaria a risolvere i conflitti emergenti fra cura e giustizia in società complesse e culturalmente diversificate quali le nostre. Numerosi sono i meccanismi osservati da Hoffman riguardo *l'attivazione empatica*³⁸, e individua nella *sofferenza empatica* una forte motivazione prosociale giacché i comportamenti che ne derivano, di solito, implicano un aiuto in favore di chi versa in condizioni di bisogno e sofferenza anche al fine di ridurre il malessere che lo stato di vita dell'altro ci suscita³⁹. Nelle forme di *empatia* osservate e descritte, l'autore rileva ancora un'altra caratteristica: quando si aiuta mossi da *empatia* è presente la considerazione degli esiti che avranno le azioni

³⁵ M.L. Hoffman, *Empatia e sviluppo morale*, op. cit., pag. 21.

³⁶ Ivi, pag. 7.

³⁷ Ivi, pag. 23. Appare interessante la tematizzazione dell'*empatia* nelle scienze umane; il concetto è stato coniato nel 1909 da Titchener che ha tradotto nell'inglese *empathy* il termine tedesco *einfihlung*, introdotto per esplicitare la partecipazione emotiva dello spettatore davanti ad un'opera d'arte (esperienza estetica). Segue poi, sin dagli anni '30 del secolo scorso, l'utilizzo del termine in ambito psicologico con notevoli influenze sulla modellistica di servizio sociale (Approcci psico-sociale e rogersiano).

³⁸ Ivi, pp. 25-26.

³⁹ Ivi pagg. 55 e seg., l'autore afferma che "la sofferenza empatica deve essere correlata positivamente con il comportamento di aiuto delle persone ... ma anche precederlo e favorirlo e.... dovrebbe diminuire e dovremmo sentirci meglio quando aiutiamo qualcuno; dovrebbe invece restare intensa quando non prestiamo aiuto". Rispetto a queste affermazioni cita numerose ricerche sperimentali.

intraprese e si auspica di agire per ridurre lo stato di necessità o sofferenza in cui versa chi aiutiamo. Aiutare riduce quindi lo star male di chi aiuta, ma manterrebbe intatto, nello stesso tempo, il suo scopo principale: alleviare l'altro. Tuttavia non vi sarebbe automatismo, e la sofferenza empatica non sempre muove all'aiuto⁴⁰, sia a causa delle spinte egoistiche che fanno da contrappasso a quelle altruistiche, che a motivo dei costi emotivi, economici, di potere che l'aiuto comporta.

Le forme di attivazione empatica proposte da Hoffman sono 5, tre elementari, e cioè preverbal, automatiche e involontarie. La prima, definita *mimesi* e composta di due fasi – l'*imitazione* e la *retroazione* – ha incontrato l'interesse degli psicologi in tempi più recenti in quanto le si attribuisce una spiegazione di tipo istintuale ma della quale l'autore ritiene di doversi occupare perché “intuitivamente sembra racchiudere l'essenza stessa dell'empatia: osserviamo l'espressione di un sentimento da parte di un'altra persona, la imitiamo in modo automatico, dopo di che il controllo passa al cervello e noi sentiamo quello che l'altro sente”⁴¹.

Le altre due forme di attivazione elementare sono il condizionamento⁴² e l'associazione diretta⁴³; anch'esse, come la prima, oltre ad essere automatiche, involontarie e rapide, avrebbero il compito di far rispondere empaticamente anche i bambini alla sofferenza altrui e si auto-rinforzano in quanto alimentano azioni di aiuto che danno sollievo empatico.

L'associazione mediata e l'assunzione di ruolo sono invece meccanismi di attivazione più complessa; la prima viene suscitata dall'espressione verbale, la seconda consiste nel mettersi al posto di un altro immaginando come si sente. Questa modalità viene distinta da Hoffman in *assunzione di ruolo centrata su di sé* e *assunzione di ruolo*

⁴⁰ Abbiamo già indicato il meccanismo di “*ignoranza pluralistica*” e quello di “*responsabilità diffusa*” proposto da Latané, utilizzati entrambi per individuare le ragioni del mancato aiuto in situazioni di evidente bisogno.

⁴¹ Ivi, pag. 62. Nelle pagine seguenti, l'autore, rifacendosi a studi e sperimentazioni condotte da Bavelas e colleghi, giunge a sostenere che “la *mimesi* non sia solo un ulteriore meccanismo di attivazione empatica che predispone le persone ad aiutare gli altri, ma anche un modo diretto di dare loro sostegno e conforto [...] L'empatia fondata sulla *mimesi* può essere anche un atto prosociale”. Ivi pag. 70.

⁴² Ivi, pag. 70, il condizionamento consente di acquisire un sentimento empatico di sofferenza quando si osserva qualcuno soffrire e al tempo stesso, e indipendentemente, si ha un'esperienza personale di sofferenza.

⁴³ Ivi, pag. 72, l'associazione diretta è una forma di condizionamento che opera quando il vissuto di una persona ci ricorda esperienze simili vissute in precedenza, e in prima persona, e questo suscita emozioni corrispondenti a quella situazione.

centrata sull'altro. Entrambe richiedono un'elaborazione cognitiva di grado superiore a quello richiesto nelle prime tre forme (automatiche e involontarie) e non sono prive di limiti ma anzi, il mettersi al posto dell'altro rievocando proprie esperienze, può comportare che i ricordi personali assumano il controllo della nostra risposta spostando l'attenzione dall'altro a noi stessi. La conseguenza, sostiene Hoffman, è la deriva egoistica la quale “illustra la fragilità dell'empatia facendo vedere che *sebbene gli esseri umani possano provare empatia per l'altro, non sono l'altro*”⁴⁴. Maggiormente efficace sarebbe la *combinazione* delle due modalità (centrata su di sé e centrata sull'altro) e “l'assunzione di ruolo pienamente matura può essere definita come immaginarsi di essere al posto dell'altro ed integrare l'effetto empatico che ne risulta con le informazioni sull'altro di cui si è personalmente in possesso e con le proprie conoscenze generali sul comportamento delle persone in quella situazione”⁴⁵.

L'empatia, su queste basi, assumerebbe caratteristiche di risposta umana determinata in modi diversi e con gradi di maturità diversa, acquisita negli anni in relazione allo stadio di sviluppo del sé e del senso cognitivo di noi in rapporto agli altri, così che una sofferenza empatica matura si verifica quando si è capaci di distinguere chiaramente ciò che accade a noi da ciò che accade agli altri, comprendendo l'espressione dei sentimenti e l'influenza che su essi hanno gli eventi.

Una determinazione di questo genere risulterà utile nel discorso attorno all'empatia nella relazione di aiuto professionale ed alla corretta gestione di essa. In generale, l'analisi condotta da Hoffman ci è parsa interessante quale frame teorico al cui interno collocare la ricerca di fondamenti all'azione di aiuto, non solo per quanto concerne la definizione positiva di motivazione empatica alla base dell'azione morale prosociale ma anche per i limiti che propone possano essere individuati attorno a questa stessa motivazione. Tra questi limiti, considerato lo scenario di aiuto professionale a cui ci stiamo accostando con questo lavoro, vi è certamente l'esperienza della *sovrattivazione empatica*, cioè l'aumentare della sofferenza empatica quando aumenta la sofferenza di chi viene aiutato sino a superarla e a produrre la *fatica da compassione*. Questi rilievi sono stati evidenziati nei professionisti dell'aiuto quando lavorano esposti

⁴⁴ Ivi, pag. 82.

⁴⁵ Ivi, pag. 84.

frequentemente, e a lungo, alla sovrattivazione empatica a causa della tipologia di eventi e di utenti cosa che, talvolta, li espone “più che in passato a una condizione cronica, detta traumatizzazione vicaria o fatica da compassione, alla quale devono far fronte”⁴⁶. La tendenza alla sovrattivazione varia da persona a persona e le differenze attengono all’inclinazione empatica, alla capacità di aiuto e di regolazione delle emozioni. In ogni caso, sembrerebbe essere un’esperienza propria anche delle relazioni di aiuto professionale al cui interno, l’essere particolarmente empatico, espone ad una certa vulnerabilità alla *traumatizzazione vicaria* considerabile “uno di quei casi in cui una persona empatica si sacrifica realmente per un’altra”⁴⁷.

L’empatia avrebbe, quindi, anche potenzialità autodistruttive e la sovrattivazione ne sarebbe una delle componenti, insieme alla *deriva egoistica* già citata e alla *abitudine* la quale si manifesta ed osserva quando, davanti al ripetersi di stati di sofferenza e fatiche, chi aiuta tende ad abituarsi e finisce con il ridurre la sofferenza empatica sino a divenire indifferente al vissuto dell’altro. Secondo Hoffman, le limitazioni osservate nei comportamenti empatici, non tolgono valore all’empatia che sta alla base del comportamento morale prosociale ma anzi, sia la sovrattivazione che la fatica da compassione, possono “intensificare l’impegno ad aiutare le persone con cui si ha una relazione, specialmente quando l’aiutarle fa parte del ruolo della persona”⁴⁸. Rimane ferma la considerazione, più sopra esposta, che la dimensione cognitiva svolge funzioni fondamentali nel raccogliere gli stimoli in ingresso, dar loro struttura e consentire una stabilizzazione delle risposte che, nel caso dell’empatia, mirano ad equilibrare, ad autoregolare e auto conservare l’atteggiamento empatico.

Quali rapporti possiamo individuare tra empatia e i principi morali? Soprattutto, vi sono rapporti e di che tipo e con quali esiti? Questo aspetto risulta interessante al fine di delineare l’aiuto istituzionalizzato, di cui si parlerà in seguito, come esito dell’azione congiunta di principi e di motivazione, selezionando tra i principi quelli più affini al lavoro di aiuto: il principio di cura e il principio di giustizia.

Cosa dice, dunque, una parte della psicologia, sul rapporto tra il comportamento di aiuto e le sue motivazioni? Quali connessioni esistono tra l’altruismo, l’empatia, l’aiuto?

⁴⁶ Ivi, pag. 236.

⁴⁷ Ivi, pag. 241.

⁴⁸ Ivi, pag. 250.

E' possibile affermare che la psicologia aiuti a fare chiarezza sui suddetti concetti che, nel linguaggio comune come pure in quello professionale, si intrecciano tra loro non sempre facilitando la comprensione reciproca delle azioni e dei pensieri. *Altruismo* (termine introdotto da Comte⁴⁹ ma riconducibile a temi al centro della riflessione filosofica e teologica anche nei secoli precedenti al XIX° secolo) richiama la sfera valoriale e dei sentimenti che spingono a desiderare il bene dell'altro sino a rinunciare al proprio e, talvolta, sacrificando se stessi. *L'aiuto*, come comportamento prosociale, attiene la dimensione dei modi e delle prassi con cui può avvenire l'interazione sociale, "si tratta fundamentalmente di una propensione ad agire in modi che sortiscono effetti positivi per l'altro. Il desiderio del bene altrui è altra cosa dalla realizzazione del bene altrui. Infatti i propositi altruistici non sempre riescono a tradursi in condotte prosociali efficaci".⁵⁰ *L'empatia*, d'altro canto, appare caratterizzarsi come esperienza cognitiva e relazionale, mediata da processi complessi, che permette di entrare in rapporto con l'altro sino a immedesimarsi con esso. Inoltre, "la sensibilità empatica è condizione necessaria per recepire le domande di aiuto e conforto a chi è in stato di bisogno o sofferenza [...] Empatia e capacità di assumere la prospettiva permettono il dispiegarsi di sentimenti di simpatia, cioè di preoccupazione attiva per il benessere altrui e perciò di propositi e corsi di azione appropriati".⁵¹ Un limite, riscontrato nella ricerca bibliografica condotta, è che non si dà conto approfonditamente dei modi in cui è possibile realizzare tale immedesimazione nell'altro per favorirne benessere e sviluppo. Pertanto, su questo punto, si ritornerà in seguito per definire possibili meccanismi utili a sviluppare in prospettiva empatica la relazione di aiuto.

⁴⁹ Tra il 1851 e il 1854, Comte pubblica i quattro volumi del *Sistema di politica positiva*, al cui interno si è soliti collocare l'utilizzo, per la prima volta, del termine *altruismo*.

⁵⁰ G.V. Caprara, S. Bonino (a cura di), *Il comportamento prosociale....* Op. cit., pag. 10.

⁵¹ Ivi, pag. 15. Nelle pagine seguenti, vengono riportate alcune specificazioni ulteriori sull'esperienza empatica, caratterizzata da una "particolare sensibilità e risonanza con i sentimenti altrui che permette di comprendere i vissuti e perciò di recepirne le richieste di aiuto, di conforto, di sostegno, di partecipazione. E' invece la capacità di contenere e regolare le proprie condizioni emotive che permette di distinguere le proprie emozioni da quelle altrui, di comprendere la sofferenza degli altri senza esserne sopraffatti e di contribuire con la propria partecipazione ad aumentarne la felicità. La medesima capacità di regolare le proprie emozioni ha un ruolo importante nello sviluppo della simpatia, cioè della preoccupazione per il benessere altrui. La simpatia è il sentimento che si sviluppa dalla sensibilità e recettività alle emozioni altrui, lo stato interno che fa da tramite tra empatia e un proposito prosociale e che prepara la strada a una propensione ad agire". Ivi, pag. 18.

Di quanto emerso nei diversi filoni di studio proposti, si ritiene sia particolarmente significativa la rilevanza data alla componente affettiva ed emotiva che accompagna i comportamenti di giustizia e di aiuto, e non solo alle competenze ed elaborazioni cognitive; allo stesso tempo, sono importanti le evidenze riportate sulla necessità di educarsi ed essere educati all'empatia per gestire in modo appropriato i rischi del *contagio* delle emozioni che l'altro porta con sé e trasmette, soprattutto quando si tratta di vissuti negativi o sofferenti. Differenziare le emozioni e mediare cognitivamente tra sé e l'altro, in una relazione di aiuto, significa fare dell'empatia un atteggiamento che consente di intervenire in aiuto di un altro a partire dai suoi bisogni e dai suoi modi di vedere e interpretare fatti e necessità, avendo un buon grado di consapevolezza dei propri limiti sul piano emozionale, cognitivo, di ruolo.⁵²

⁵² Ivi, pag. 40 e seguenti. Gli autori si soffermano sugli aspetti di contenuto della formazione all'empatia e alla prosocialità, fronti non sufficientemente esplorati nel servizio sociale pur essendo una professione fortemente centrata sul bisogno e la sofferenza e sul rapporto interpersonale.

1.3 LA DIMENSIONE SOCIOLOGICA DELL'AIUTO

La sociologia sembrerebbe scarsamente interessata alle pratiche di aiuto intese nell'accezione psicologica sopra descritta – comportamento prosociale – né alla dimensione affettivo-motivazionale dell'azione stessa. L'interesse della disciplina non pare neppure rivolto ad una specifica concettualizzazione dell'aiuto in sé, quale attività umana con sue caratteristiche oggettive, rilevabili, verificabili.⁵³ In buona sostanza, pur occupandosi di indagare le azioni umane facendone punto di osservazione e riflessione, la sociologia non teorizza direttamente l'azione dell'aiutare o dell'essere aiutati quanto, piuttosto, altri fatti o fenomeni che a quelle azioni si connettono o quelle azioni richiamano. In questo senso si trova conferma a quanto precedentemente affermato circa la genericità ed ambiguità del termine stesso ma, in una prospettiva sociologica, appare importante considerare che “nella vita quotidiana noi viviamo dentro i fatti sociali, senza nemmeno pensare che ad essi corrispondano altrettante categorie del pensiero sociologico.”⁵⁴ Tuttavia, interi filoni di studio sociologico sono strettamente correlati all'aiuto inteso come azione sociale e individuale: ci riferiamo in particolare alle analisi e interpretazioni del welfare state, a quelle sulla solidarietà, lo sviluppo, l'integrazione e l'ordine sociale, i bisogni, le povertà, i diritti umani. Questi temi vengono collocati, generalmente, all'interno di alcune questioni cruciali per la sociologia, quelle cioè relative al rapporto persona/persona, persona/società, azione personale/struttura sociale.

Ed emergono, in tempi più recenti, anche studi sociologici interessati al tema delle emozioni e della loro rilevanza per l'attore sociale⁵⁵, dimensioni queste di interesse teorico-pratico anche per il servizio sociale nello svolgimento delle sue funzioni di aiuto.

⁵³ Rispetto a questi temi, è doveroso segnalare l'importante opera di F. Folgheraiter, *La logica sociale dell'aiuto. Fondamenti per una teoria relazionale del welfare*, Erickson, Trento 2010. L'autore propone un capovolgimento di prospettiva nel discorso intorno all'aiuto, “cominciare a vedere l'aiuto come una qualità degli aiutati e non solo degli aiutanti, a vederlo dunque come una qualità relazionale”, ivi, pag. 10. A partire da questa posizione formula una teoria sistematica delle relazioni di aiuto.

⁵⁴ M.L. Piga, *Teorie sociologiche e lavoro sociale*, Franco Angeli, Milano 2004, pag. 26.

⁵⁵ B. Cattarinussi, *Il ruolo dei sentimenti nella vita sociale*, in F. Lazzari, A. Merler, (a cura di), *La sociologia delle solidarietà*. Op. cit..

Tra i temi possibili per un ulteriore approfondimento concettuale, scelti perché consentono di situare l'aiuto dentro un discorso sociologico, si ritengono cruciali quelli inerenti i bisogni, la povertà, la solidarietà e l'inclusione sociale. Si tratta di aspetti delle dinamiche sociali e, quindi, ambiti di analisi e teorizzazione che hanno orientato non solo l'approntamento di interi sistemi di "aiuto istituzionalizzato" quale il welfare state, ma la prassi professionale dell'assistente sociale e la costruzione della prospettiva sua propria nel conoscere fenomeni sociali problematici e intervenire su di essi. Il bisogno, come concetto e come fatto da studiare, è presente nella sociologia⁵⁶ sin dal suo nascere, interesse condiviso anche con altre discipline quali l'economia politica e la psicologia. Allo stesso tempo il bisogno "costituisce l'ampia e diversificata area tematica a cui l'assistente sociale è abituato a riferirsi come campo specifico della sua azione d'aiuto".⁵⁷

Attorno al bisogno, al significato da attribuire al termine, ai modi in cui si formano ed evidenziano condizioni di bisogno, alla loro incidenza nel costruire o demolire l'ordine sociale, si sono delineate teorie e approcci di carattere generale tra i quali il servizio sociale ha considerato rilevanti quelli di stampo organico-fisicista, funzionalista, marxista, fenomenologico e relazionale.⁵⁸

I primi tre approcci collocano i bisogni in un quadro di analisi più ampio qual è il tema del rapporto individuo-società; nella concezione organicista-positivista di società di Saint Simon, Comte, Spencer, prevale l'attenzione sull'evoluzione e cambiamento della struttura sociale, sulla costruzione dell'ordine sociale, sul funzionamento della società mutuato dalla scienza medica che la interpreta come organismo vivente che cresce e si sviluppa, ricercando equilibri tra cambiamenti,

⁵⁶ L. Gallino, *Dizionario di sociologia*, UTET, Torino 1978. L'autore, alla voce *Bisogno*, scrive che esso si può definire come una "mancanza di determinate risorse materiali o non materiali, oggettivamente o soggettivamente necessarie ad un certo soggetto (individuale o collettivo) per raggiungere uno stato di maggior benessere o efficienza o funzionalità – ovvero minor malessere o inefficienza o disfunzionalità – rispetto allo stato attuale, sia essa sentita o accertata o anticipata dal medesimo soggetto, oppure da altri per esso". Ivi, pag. 74. Soprattutto interessa la successiva specificazione fatta per indicare che "il concetto di bisogno è utilizzato in molti luoghi dell'analisi sociologica, con importanti varianti di significato che vengono talvolta surrettiziamente scambiate nel corso dell'argomentazione", ivi, pag. 75.

⁵⁷ B. Barbero Avanzini, *Politiche sociali e nuove professionalità degli operatori: l'assistente sociale*, in AA. VV., *Il servizio sociale nell'Italia degli anni '90*, Vita e Pensiero, Milano 1996, pag. 15.

⁵⁸ Cfr. F. Villa, *Dimensioni del servizio sociale*, Vita e Pensiero, Milano 2000, pp. 19-59; L. Gui, *Rilettura di alcune teorie sociologiche nella cultura e nella pratica del servizio sociale in Italia*, in E. Bianchi, I. De Sandre (a cura di), *Solidarietà e soggetti: servizio sociale e teorie di riferimento*, Fondazione "E. Zancan", Padova 2000, pp. 100-133.

differenziazioni, cooperazione. Tale orientamento si specifica ulteriormente nella visione funzionalista che amplia il concetto introducendo, nella propria analisi dei bisogni, anche aspetti non strettamente organicisti quali quello psicologico e culturale. Soddisfare i bisogni individuali e collettivi diviene una delle forme di controllo o evitamento della conflittualità o, più precisamente, consente di realizzare condizioni di benessere mediante l'integrazione degli individui nel ruolo sociale e l'adattamento funzionale delle diverse parti in funzione del raggiungimento degli scopi collettivi.⁵⁹ Nella prospettiva funzionalista assumono una certa funzione anche le istituzioni sociali, in rapporto al soddisfacimento dei bisogni fondamentali (bio-fisiologici) e di quelli culturali⁶⁰ da essi derivanti.

La teoria marxista individua i bisogni come esito del sistema economico che priva le persone delle risorse materiali necessarie all'autorealizzazione. Sinché sui mezzi di produzione non sarà possibile per tutti gli individui disporre di potere politico ed economico, e prevarrà lo sfruttamento della forza lavoro, non potrà esservi pieno accesso a beni e servizi necessari al benessere individuale e collettivo. Il benessere però può essere raggiunto solo se vi è liberazione piena dai bisogni, siano essi naturali, socialmente necessari o radicali.⁶¹

Nell'approccio fenomenologico, come in quello relazionale, l'attenzione dell'analisi si sposta sul terreno circoscritto della dimensione soggettiva dell'agire, dell'interazione sociale e delle forme di mediazione simbolica. I bisogni divengono così espressione di interpretazioni e vissuti soggettivi in rapporto al contesto di vita ed ai modi in cui la comunicazione tra dimensione individuale e sistema sociale si realizza. Il pensiero di Shutz si concentra sull'individuazione del benessere come condizione strettamente legata a soddisfacenti rapporti nella vita quotidiana e al senso loro attribuito⁶². Sulle condizioni sociali derivate dai cambiamenti su larga scala della economia e del pensiero si sofferma Habermas, il quale, tra l'altro, teorizza gli effetti dei suddetti cambiamenti nel rapporto tra mondo della vita e apparati istituzionali anche

⁵⁹E. Durkheim, *La divisione del lavoro sociale*, Edizioni di Comunità, Milano 1996. L'opera è stata pubblicata dall'autore nel 1983.

⁶⁰ L. Gallino, op.cit., pag. 75, individua le istituzioni sociali come "risposte indirette, volte cioè a soddisfare i bisogni strumentali, integrative e simbolici che derivano dai bisogni di base."

⁶¹Cfr. A. Heller, *La teoria dei bisogni in Marx*, Feltrinelli, Milano 1976.

⁶²Cfr. A. Shutz, *La fenomenologia del mondo sociale*, Il Mulino, Bologna 1974.

sul piano del soddisfacimento dei bisogni.⁶³ Sul fronte dell'analisi sociologica del bisogno, con risvolti importanti nella definizione delle politiche sociali e dei modelli di intervento del servizio sociale, è rilevante l'approccio costruttivista⁶⁴ e quello interazionista.⁶⁵

L'approccio relazionale riporta alla dimensione soggettiva l'interpretazione dei bisogni e, a partire dalla considerazione dell'unicità della persona, propone una visione globale delle componenti del bisogno, siano esse sociali, psicologiche, biologiche. Inoltre, proprio per queste connotazioni personalistiche, la condizione di bisogno è inquadrabile in un divenire processuale che pone le persone in rapporto con la propria soggettività e le sue diverse componenti, con le quali media rapporti sociali e l'acquisizione di uno stato di benessere relativo.

In stretta relazione con i bisogni vi è la considerazione dei modi e delle forme assunte dalle società per rispondere ai bisogni individuali e collettivi, in funzione o come esito degli assetti socio-demografici, dello sviluppo economico, dei modelli culturali dominanti. E' anche in rapporto ai bisogni che possono essere individuati i sistemi di risposta alle domande generate da condizioni di bisogno, ed in questo senso il servizio sociale ha maturato nel tempo la necessità di comprendere le implicazioni teoriche che sottostanno le scelte politiche e tecniche di programmazione ed erogazione di servizi e prestazioni di aiuto.

Il tema della povertà è determinante in egual misura, sociologicamente rilevante, empiricamente complesso, fenomeno di difficile fronteggiamento con le misure di politica sociale sinora adottate. Ai fini circoscritti di questo lavoro di ricerca, si propone una sintetica analisi adottando due percorsi di riflessione: uno che fa capo al pensiero di Simmel, l'altro alle teorizzazioni più recenti formulate in ambito sociologico.

⁶³ Cfr. J. Habermas, *Teoria dell'agire comunicativo*, Il Mulino, Bologna 1986.

⁶⁴ P. L. Berger, T. Luckmann, *La realtà come costruzione sociale*, Il Mulino, Bologna 1969; la visione costruttivista della vita quotidiana, intesa come "realtà interpretata dagli uomini e soggettivamente significativa per loro come un mondo coerente" (ivi pag. 39), induce a considerare relativi i vissuti di bisogno in quanto prodotti dalle esperienze socio-culturali degli individui e dei gruppi. Il servizio sociale concentra la sua attenzione non solo sulle due dimensioni oggetto della sua analisi e intervento, persona e ambiente di vita, ma soprattutto sulle relazioni tra esse in quanto spazio di costruzione condivisa del significato dei bisogni e delle risposte possibili.

⁶⁵ Su tale approccio, sulle sue categorie e argomentazioni, ci si soffermerà in modo approfondito nel capitolo 6.

Della prospettiva simmeliana interessano sia quella che egli ha definito *spiritualizzazione del denaro*⁶⁶, con riferimento alla sua funzione simbolica oltre che materiale, che la sua analisi della povertà contenuta nell'opera *Il povero*.⁶⁷ Considerando la società come insieme di rapporti di interazione⁶⁸, Simmel dichiara che “il compito della scienza della società *sensu strictissimo* consiste nella descrizione delle forme che tali rapporti di interazione assumono”⁶⁹ e la sociologia, di conseguenza, “studia i comportamenti posti in essere dagli uomini e le regole di condotta da essi seguite, non in quanto esigenze individuali considerate nella loro globalità, ma in quanto essi si costituiscono in gruppi e risultano determinati nei loro comportamenti dall'interazione che si sviluppa all'interno del gruppo.”⁷⁰ Il Povero è uno dei *tipi sociali* che Simmel evidenzia nelle sua analisi su diversi temi specifici, e che definisce come “colui i cui mezzi non sono sufficienti per i suoi scopi”.⁷¹ Questa definizione pone in luce una condizione relativa della povertà in rapporto all'appartenenza sociale dell'individuo così che “ogni ambiente generale e ogni particolare strato sociale posseggono bisogni tipici, il cui mancato soddisfacimento significa la povertà”.⁷² L'assistenza ai poveri è interpretata alla luce del binomio diritto/dovere all'assistenza, a partire dalla quale Simmel individua tre diverse forme storiche di risposta alla povertà e di considerazione del povero, con implicazioni della sfera di azione privata e pubblica nell'approntare le risposte. Nella trattazione della povertà da parte di questo autore vi è una considerazione dell'interazione umana, e dell'attribuzione di significato alla condizione soggettivamente vissuta, che richiama l'attenzione su attuali forme di contrasto alla povertà e di aiuto economico agli indigenti. Ci si riferisce, in particolare, all'affermazione di Simmel circa il fatto che “il povero come categoria sociologica non nasce da una determinata misura di mancanza e di privazione, ma dal fatto che egli

⁶⁶ G. Simmel, *Philosophie der Geldes*, Duncker & Humblot, Leipzig 1907, trad. it. *La filosofia del denaro* UTET, Torino 1984.

⁶⁷ G. Simmel, *Il povero* (a cura di) G. Iorio, Armando Editore, Roma 2001. *Il Povero [Der Arme]* è il settimo capitolo dell'opera *Soziologie*, dello stesso Simmel.

⁶⁸ G. Simmel, (a cura di A. Dal Lago) *Forme e giochi di società. Problemi fondamentali della sociologia*, Feltrinelli, Milano 1983, “La società è allora soltanto il nome che designa un insieme di individui, uniti tra loro da tali rapporti di interazione”, pag. 14.

⁶⁹ Ivi, pag. 28.

⁷⁰ Ivi, pag. 15.

⁷¹ G. Simmel, *Il povero*, op. cit., pag. 86

⁷² Ivi, pag. 87.

riceve un'assistenza o dovrebbe riceverla in base a norme sociali".⁷³ E ancora, induce a riflessione anche l'affermazione che "la funzione di membro che il povero svolge nella società esistente non è data con il fatto che egli è povero; soltanto in quanto la società – la collettività o i singoli individui – reagisce con soccorsi a questo stato, egli assume il suo specifico ruolo sociale".⁷⁴ Al povero viene attribuito uno stigma, all'interno di un processo di declassamento, fondato su una prospettiva di aiuto che non contempla la restituzione, in qualche modo, di quanto ricevuto. Il processo di etichettamento che si percorre ha effetti stigmatizzanti avulsi da qualsiasi interesse per il recupero di adeguate condizioni di benessere, ed il povero non è né mezzo né scopo dell'assistenza organizzata. Precisa Simmel che:

“L'assistenza ai poveri come istituzione pubblica presenta una costellazione sociologica quanto mai peculiare. Dal punto di vista del contenuto essa è del tutto personale, non fa assolutamente altro che alleviare situazioni individuali di bisogno. In ciò essa si distingue da tutte le altre istituzioni che provvedono al bene pubblico e alla protezione del pubblico. [...]

Invece l'assistenza ai poveri si indirizza, nella sua azione concreta, esclusivamente all'individuo e alla sua situazione. E proprio questo individuo diventa, per la forma astratta moderna dell'assistenza ai poveri, la sua stazione finale ma nient'affatto il suo scopo finale, che consiste piuttosto soltanto nella protezione e nella promozione della collettività”.⁷⁵

Il senso dell'assistenza sarebbe, pertanto, “quello di attenuare certe manifestazioni estreme di differenza sociale, in misura tale che quella struttura possa continuare a reggersi su di essa”.⁷⁶ L'analisi simmeliana pare avere una sua attualità e interroga quanti agiscono all'interno di politiche pubbliche di assistenza che erogano

⁷³ Ivi, pag. 92.

⁷⁴ Ivi, pag. 93.

⁷⁵ Ivi, pp. 45-46.

⁷⁶ Ivi, pag. 47.

aiuto su presupposti antropologici e giuridici differenti da quelli proposti da Simmel ma che, nella pratica e nell'esperienza di chi li riceve, assumono connotazioni simboliche e comunicative di segno diverso da quanto affermato sul piano dei principi e dei valori nei programmi stessi di intervento.

La povertà, come condizione e fenomeno persistente della società occidentale nonostante gli elevati livelli di benessere raggiunti, continua ad avere una sua centralità nelle analisi sociologiche intrecciandosi con il tema della disuguaglianza, dell'esclusione e dell'inclusione sociale.⁷⁷ Gli approcci recenti individuano nella multidimensionalità una caratteristica propria della povertà, da cui consegue l'insufficienza di sole misure di integrazione reddituale poiché queste non intervengono efficacemente sulle complesse dinamiche di impoverimento e sulle *capacitazioni* individuali.⁷⁸ Riguardo queste ultime dimensioni, Sen specifica che il suo "approccio delle capacità pone in luce l'importanza decisiva della disparità di capacità nel rilevamento delle disuguaglianze sociali, ma in sé non offre alcuna specifica indicazione sulle politiche da attuare [...] Avvalersi delle potenzialità analitiche espresse dall'approccio delle capacità non significa necessariamente sottoscrivere politiche sociali finalizzate a parificare le capacità di tutti, indipendentemente dalle conseguenze che ciò potrebbe comportare".⁷⁹ Il discorso seniano è piuttosto articolato, nei suoi

⁷⁷ Per uno sguardo d'insieme sul fenomeno si rimanda a P. Bourdieu, *La misère du monde*, Éditions du Seuil, Paris 1993; J. P. Gutton, *La société et les pauvres en Europe (XVI-XVII siècles)*, Presses Universitaires de France, Parigi 1974, trad. It. *La società e i poveri*, Mondadori, Milano 1977; A. Brandolini, C. Saraceno, (a cura di) *Povertà e benessere. Una geografia delle disuguaglianze in Italia*, Il Mulino, Bologna 2007; G. Carbonaro, (a cura di) *Studi sulla povertà. Problemi di misura e analisi comparative*, Franco Angeli, Milano 2002; G. Iorio, *La povertà. Analisi storico-sociologica dei processi di deprivazione*, Armando Editore, Roma 2001; D. Benassi, (a cura di) *La povertà come condizione e come percezione*, Franco Angeli, Milano; C. Ranci, *Le nuove disuguaglianze sociali in Italia*, Il Mulino, Bologna 2002; A. Sen, *Inequality Reexamined*: Oxford University Press Oxford, 1992, trad. it. *La disuguaglianza. Un riesame critico*, il Mulino, Bologna 1994; G. Rosati, (a cura di), *Le dimensioni della povertà. Strumenti di misura e politiche*, Carocci, Roma 2006; id. (a cura di, con L. Campiglio), *La povertà alimentare in Italia*, Guerini e Associati, Milano 2009; A. Vargiu, *Negoziare la marginalità attraverso i consumi di beni e servizi*, in L. Bovone (a cura di), *Consumi ai margini*, Donzelli, Roma, 2009, pp. 56-83.

⁷⁸ Cfr. A. Sen, *L'idea di giustizia*, Mondadori, Milano 2009. In realtà, sul tema delle *capabilities* Sen si è soffermato in precedenti scritti ma, in questa sede, si rimanda a questo volume per l'interesse che suscita la collocazione del tema della povertà, e con esso della libertà e capacità, in un quadro più ampio di riflessione sulla giustizia ed i suoi contenuti e sulla pratica della democrazia. Tra le molteplici chiavi di lettura proposte, si segnala l'analisi delle influenze delle Istituzioni sulla capacità delle persone e sui loro progetti di vita. L'analisi di Sen si connette a temi di eguaglianza e giustizia sociale trattate e sviluppate da Martha Nussbaum, sulle quali si tornerà in successivi paragrafi, a partire da quello dedicato alla *cura*.

⁷⁹ Ivi, pag. 242.

discorsi attorno alla povertà e agli interventi da attuare per il contrasto e ridimensionamento del fenomeno si avvale dell'ipotesi che spostare l'attenzione dai mezzi necessari al soddisfacimento dei bisogni alle opportunità di realizzare fini prefissati, possa essere meglio rispondente ad esigenze di politica sociale eque e giuste. Sostiene infatti Sen che occorre "capire che i *mezzi* necessari a una vita umana soddisfacente non coincidono con i *fini* di una vita buona".⁸⁰ L'intero impianto imposta la riflessione sulla povertà in termini tali da suscitare percorsi di analisi valutative degli interventi di contrasto alla povertà che tengano conto della loro possibilità di influenzare in modo significativo percorsi di fuoriuscita dalla condizione di bisogno in rapporto anche alla soggettività, e non solo ai mezzi impiegati per aiutare le persone a fronteggiare i bisogni e l'esclusione sociale.

La sociologia connette la povertà anche ad altri fenomeni della società contemporanea quali le modificazioni socio-demografiche e l'evoluzione della famiglia e dei costumi familiari, del sistema di welfare state, delle relazioni sociali, dei codici culturali dominanti.⁸¹ Inoltre, la povertà presenta caratteristiche tali da richiedere strumenti di analisi plurali, centrate non solo su ricerche quantitative longitudinali, tese a dimensionare il fenomeno, ma anche su analisi qualitative interessate a evidenziare le transizioni ed i percorsi che caratterizzano l'ingresso, ed eventualmente, l'uscita delle persone da condizioni di povertà.⁸² Questi studi rivestono una particolare importanza per gli effetti di orientamento che possono suscitare sui programmi di politica sociale e i progetti di aiuto personalizzati a favore dei *poveri*.

Si è già accennato che la povertà è trattata anche in rapporto al concetto e al fenomeno dell'esclusione sociale e, ovviamente, dell'inclusione sociale che, in questa sede, non si ritiene di poter affrontare adeguatamente se non per alcuni aspetti rilevanti per l'aiuto professionale dell'assistente sociale. Con il termine inclusione si può intendere un processo che permette di rendere concretamente disponibili, per tutte le

⁸⁰ Ivi, pag. 244.

⁸¹ C. Giaccardi, M. Magatti, *L'io globale. Dinamiche della società contemporanea*, Laterza, Roma-Bari 2005.

⁸² Oltre I testi già indicate nella nota 71, rispetto a questi temi si segnala P. Alcock, R. Siza, *Povertà diffuse e classi medie*, in *Sociologia e Politiche sociali*, vol. 12, n.3/2009, Franco Angeli, Milano 2009. Nel volume sono trattati importanti aspetti legati non solo alle questioni metodologiche della ricerca sulla povertà, ma anche alle implicazioni dei suoi esiti nei programmi di aiuto e alle applicazioni pratiche. Cfr. anche M. Zurru, (a cura di), *Fenomeni di povertà. Processi, stati, spazi, politiche*, CUEC, Cagliari 1998.

persone di un dato contesto sociale, pari opportunità nell'accesso all'istruzione, alla formazione, all'occupazione, all'alloggio, ai servizi collettivi, all'assistenza sanitaria. Di contro, l'esclusione sociale è frutto di un altrettanto complesso processo multicausale, dovuto ad una molteplicità di fattori (multifattorialità) e concernente diverse dimensioni (multidimensionalità).

Se un tempo il termine stava ad indicare un "ritrarsi" da qualcosa o un divieto di accedere a qualcosa, nel corso degli anni esso è venuto specificandosi ed ampliandosi, in modo da interagire con concetti/situazioni quali la marginalità, la precarietà lavorativa ed economica, la solitudine, l'impoverimento e la deprivazione culturale (in altri termini, più attuali, mancato riconoscimento di diritti sociali e di cittadinanza). Nel dibattito attuale, all'interno delle scienze sociali e nei media, *Inclusione*, *Esclusione*, *Under Class*, sono divenute categorie centrali, metafore della trasformazione sociale⁸³, utilizzate per spiegare le conseguenze sociali della crisi occupazionale, la persistenza di disuguaglianze nonostante inedite opportunità materiali e sociali. Con queste categorie (le prime due coniate in Francia e poi diffuse nel linguaggio comune europeo, la terza negli Stati Uniti), gli studi su disoccupazione e povertà si concentrano su nuove prospettive di comprensione, "esse spostano l'attenzione dalle condizioni di vita alle relazioni sociali, dalle caratteristiche delle persone alle caratteristiche della società ed a ciò che fa delle persone. [...] Esse sono più controverse di altre categorie della ricerca sulla povertà. Ed in quanto categorie esplicitamente sociali e relazionali, sono anche più difficili da utilizzare empiricamente".⁸⁴ La situazione d'inclusione sociale si rapporta fortemente con il processo o il percorso vitale degli individui e delle famiglie. Per cui, famiglie con salario medio possono trovarsi in un processo di deterioramento che li conduce verso situazioni d'alta vulnerabilità. Il concetto d'inclusione e il suo quadro di analisi permettono di vedere che, al di là delle carenze materiali inerenti la povertà, esistono una serie di ostacoli sociali, politici, economici e culturali che impediscono la piena aggregazione degli individui alla società. Questi ostacoli possono essere presenti dall'inizio stesso della vita e implicano svantaggi che si vanno accumulando fino a creare una situazione persistente di vulnerabilità, che pone così in evidenza il cammino

⁸³ Cfr. M. Kronauer, *Esclusione sociale e underclass: nuovi concetti per l'analisi della povertà*, in V. Borghi (a cura di), *Vulnerabilità, inclusione sociale e lavoro*, Franco Angeli, Milano 2002, pp. 37- 64.

⁸⁴ Cfr. Ivi.

verso l'esclusione. Questa prospettiva si connette anche ai fenomeni che segnano l'appartenenza di gruppi sociali a sub culture e che si evidenziano nella pratica quotidiana del servizio sociale, soprattutto quando questo è impegnato in contesti territoriali connotati da stati diffusi di deprivazione, di concentrazione di edilizia popolare e assenza di servizi essenziali, di stili di vita e relazionali marginalizzanti e devianti. L'inclusione sociale sembra, quindi, presupporre una visione complessiva del mondo economico e di quello sociale che permetta di gettare un ponte tra l'area dell'esclusione e dell'emarginazione e quella dell'integrazione. Il nesso inscindibile tra situazione economica di un territorio ed inclusione sociale porta a considerare anche i progetti di sviluppo come progetti di inclusione sociale, nella convinzione che un territorio degradato da un punto di vista economico sia esso stesso fonte e causa di emarginazione. Negli anni della sperimentazione di politiche per l'inclusione basate esclusivamente sull'inserimento "coercitivo" in percorsi lavorativi (c.d. politiche dell'attivazione interpretate in forma ridotta)⁸⁵, è andata delineandosi la necessità di operare maggiormente sul piano locale, a partire dalle esperienze soggettive presenti nel contesto. Viene messo cioè in crisi l'assioma "disoccupazione equivale a esclusione – occupazione equivale a inclusione". Lo spazio sociale va invece divenendo il luogo dell'analisi e dell'azione condivisa per lo sviluppo comunitario e delle persone. In altri termini, in esso sembrano doversi realizzare forme di aiuto che non escludono a priori il sostegno materiale alle persone ma si avvalgono anche di interventi finalizzati ad incidere su aspetti comunitari di esclusione e marginalità.

A conclusione di questo percorso orientato a rilevare le questioni sociologiche di sfondo all'aiuto professionale, si propone un breve approfondimento del tema della *solidarietà*, teso ad individuarne correlazioni con il senso dell'aiuto professionale istituzionalizzato e, in parte, con alcuni aspetti emersi nella dimensione psicologica

⁸⁵ Importante, al riguardo, l'analisi dei limiti di queste forme di attivazione di stampo neo liberiste che propone W. Lorenz, *Social work and a new order. Challenging neo-liberalism's erosion of solidarity*, *Social Work & Society*, 3/2005, citato in S. Fargion, *Il Servizio sociale*, Laterza, Roma-Bari, 2009. Lorenz afferma che "letto come aiuto alle persone a sollevarsi da una posizione di dipendenza, l'attivazione corrisponde a uno dei più antichi principi metodologici del servizio sociale [...]. D'altra parte l'attivazione può essere vista politicamente come una misura punitiva, una sorta di test delle capacità disegnato per identificare e segregare gli immeritevoli e gli imbroglioni, che sfruttano il sistema per coltivare la propria pigrizia [...]. Il cuore del problema non è l'aspetto metodologico isolato, non è rilevante se l'attivazione viene fatta in modo gentile, o in modo punitivo, con rispetto o in modo freddo e distaccato. Il problema è, invece, il contesto di politica sociale in cui si colloca". Ivi, pp. 98-99.

dell'aiuto. Nel trattare questi temi preme sottolineare la consapevolezza che esiste una distanza di significato e di contenuti tra concetti abusati e utilizzati in modo alternativo e sovrapponibile quali, ad esempio, solidarietà ed altruismo, entrambi presenti nella storia dell'analisi sociologica e di servizio sociale ma rispetto ai quali si presterà attenzione nel proseguo del lavoro.

Il concetto di solidarietà è tra i più diffusamente presenti nell'analisi societaria proposta dalla sociologia, ne attraversa il pensiero e ne determina le posizioni teoriche in rapporto al problema dell'ordine sociale e del legame sociale, ora collocando la solidarietà tra gli elementi pre-contrattuali alla base della società, o escludendola in quanto elemento di incondizionalità non necessario.⁸⁶

Il termine solidarietà richiama tipi di relazione caratterizzati da assistenza e riconoscimento reciproci fra i componenti di un gruppo, ed in questo senso centra l'attenzione sui legami sociali, sulla coesione della società e, come detto, sull'ordine sociale. E. Durkheim⁸⁷, nella sua analisi delle strutture di relazione tra gli uomini, distingue tra *solidarietà meccanica* e *solidarietà organica*: con la prima sottolinea la forma vincolante e quasi inerte che lega l'individuo al gruppo, con la seconda si rivolge alla sfera delle azioni e della personalità dei singoli all'interno della differenziazione delle parti sociali e delle professioni, sfera con una sua autonomia sia pure interdependente da altre componenti dell'organismo sociale. La solidarietà organica interpella la responsabilità verso il "corpo sociale", che necessita di ruoli e professioni differenziate, senza però escludere la necessità della personalità e della coscienza individuale. Le due forme di solidarietà richiamano società e stadi di sviluppo sociale diversi, ma un'analisi storica evidenzia che è "difficile riscontrare allo stato puro le categorie di Durkheim, che sembrano avere piuttosto il carattere di tipi ideali, mentre è più facile che aspetti di solidarietà meccanica si incrocino con aspetti di solidarietà organica".⁸⁸ La forma prodotta da questo intreccio di relazioni è la reciprocità, la quale "implica uno scambio che non è necessariamente tra soggetti uguali"⁸⁹, non è

⁸⁶ Il significato del termine *incondizionale* è quello proposto da A. Caillé, *Il terzo paradigma. Antropologia filosofica del dono*, Bollati Boringhieri, Torino 1998, pag. 113 e segg..

⁸⁷ E. Durkheim, *La divisione del lavoro sociale*, op. cit..

⁸⁸ A. Fadda, *Fare promozione, costruire comunità*, in F. Lazzari, A. Merler, (a cura di), *La sociologia delle solidarietà...*, op. cit., pag.54.

⁸⁹ Ibidem.

riconducibile alle forme proprie della solidarietà organica e meccanica e va intesa come “condivisione nella diversità”.⁹⁰ Questa posizione teorica richiama l’analisi proposta da Rosati circa il significato sociologico del concetto di solidarietà e la sua specificità rispetto ad altri concetti contigui (fiducia, agape, integrazione, ordine sociale) che lo porta ad affermare che “l’idea di solidarietà è legata a un elemento di *incondizionalità condizionale*, di cui la reciprocità è parte costitutiva”.⁹¹ Gli elementi costitutivi del concetto e della esistenza della stessa solidarietà in una data società sono le regole e i valori condivisi (entrambi o gli uni o le altre), i beni avvertiti d’interesse comune dai membri e, come tali, richiedenti responsabilità condivise, le attività di cooperazione finalizzate ad attuare la corresponsabilità, le istituzioni, i luoghi e spazi sociali dove “sviluppare, trasmettere e apprendere il senso della solidarietà quale *forma di d’intelligenza sociale*, cioè come forma normativamente giusta e razionalmente efficace di dare soluzione a problemi di convivenza.”⁹² A partire da questi elementi costitutivi, Rosati sottolinea alcune discriminanti identificative del concetto di solidarietà rispetto agli altri già menzionati: responsabilità, reciprocità simbolica, identificazione. Su quest’ultimo punto, “che esprime il bisogno di appartenenza, di riconoscimento di un sé da parte di un *noi*”,⁹³ si ritiene possa innestarsi anche la considerazione di Fadda sulla solidarietà che, in un certo modo, esclude la diversità qualora si verifichi “una condivisione interna al gruppo di appartenenza, ma a cui corrisponda una chiusura verso i soggetti esterni”⁹⁴; la solidarietà cioè produce condivisione interna al gruppo di appartenenza che può anche essere rivolta verso o contro altri soggetti esterni al gruppo.

Il comportamento solidaristico, inoltre, non coincide con quello altruistico. Nel primo caso non è detto che esso comprenda azioni a beneficio di soggetti terzi e l’azione solidale compiuta può contenere aspettative di ricompense mentre, entrambe le condizioni, non caratterizzano l’altruismo che si fonda su azioni gratuite, agite al solo scopo di produrre beneficio in coloro a cui sono rivolte.

⁹⁰ Ibidem.

⁹¹ M Rosati, *La solidarietà nelle società complesse*, in F. Crespi, S. Moscovici (a cura di), *Solidarietà in questione*, Meltemi, Roma 2001, pag. 22. L’autore definisce la solidarietà come insieme “di valori e/o regole di riferimento sufficientemente condivisi dai membri di una data società”. Ivi, pag. 19.

⁹² Ivi, pag. 20.

⁹³ Ibidem.

⁹⁴ A. Fadda, *Fare promozione, costruire comunità...*, op. cit., pag. 54.

E' in questo senso che si accoglie la proposta di De Sandre di “passare da un'idea di solidarietà come idealità di cui fare apologia ad un concetto di solidarietà come processo sociale generale, da studiare con strumenti analitici”⁹⁵, anche per cogliere, al fondo delle istituzioni sociali e dei servizi di cura e aiuto, le matrici socio-culturali delle azioni solidaristiche e la consapevolezza che in ordine ad esse hanno le diverse generazioni di professionisti dell'aiuto cooperanti al loro interno⁹⁶. Ne deriva una concettualizzazione di solidarietà che orienta lo studio sociologico contemporaneo verso l'analisi delle dinamiche sociali e comunitarie attraverso cui si mantengono, rinforzano o allentano i legami sociali e la stessa individualità e soggettività umana trova spazio e sviluppo.⁹⁷

1.4 CURA E AIUTO: CONNESSIONI E DIVERGENZE

Negli ultimi decenni si sono delineati approcci al tema della cura che paiono significativi anche per la riflessione sull'aiuto come specifica azione umana; il paradigma della cura, formulato a partire da Heidegger e Levinas⁹⁸, sollecita una visione del processo di aiuto che assume, tra le sue finalità, quella di aiutare l'altro a divenire ciò che potrebbe essere, a partire dall'acquisizione di competenze nell'aver cura di sé e del mondo. Ancora, interessa la cura e le teorizzazioni ad essa connesse, per il rilievo che ha iniziato ad assumere nei discorsi intorno al welfare, intrecciandosi significativamente con la problematica etica, organizzativa, economica, dei servizi alla persona e delle forme di aiuto necessarie ai limiti e ai bisogni della condizione umana nell'attuale situazione sociale. Nel corso del lavoro ci si addenterà anche nelle questioni relative al rapporto tra uguaglianza, giustizia e lavoro di cura, attorno alle

⁹⁵ I. De Sandre, *Soggetti, solidarietà, professioni: stereotipi e contenuti*, in E. Bianchi, I. De Sandre (a cura di), *Solidarietà e soggetti: servizio sociale e teorie di riferimento*, Fondazione Zancan, Padova 2000, pag. 23. Dopo la definizione riportata, l'autore conduce un'analisi della solidarietà all'interno delle teorizzazioni di Durkheim, Weber, Marx, Mauss per individuare poi elementi costitutivi del concetto nella sociologia contemporanea e le sue implicazioni pragmatiche.

⁹⁶ Ivi, pag. 43. De Sandre individua numerose matrici culturali e ideologiche sottostanti i differenti modelli di solidarietà nella cultura sociale contemporanea italiana.

⁹⁷ Cfr. F. Lazzari, A. Merler, *La sociologia delle ...*, op. cit.; F. Crespi, S. Moscovici (a cura di), *Solidarietà in ...*, op. cit.; N. Ammaturo, *La dimensione della solidarietà nella società globale*, Franco Angeli, Milano 2004.

⁹⁸ M. Heidegger, *Sein und zeit*, Niemeyer, Halle 1927, trad. It. *Essere e tempo*, Longanesi, Milano 1976; E. Levinas, *Totalità e infinito*, Jaka Book, Milano 1977.

quali il dibattito in corso fornisce elementi molto significativi per cogliere le “trappole” insite in un certo modo di pensare i servizi sociali e l’aiuto al loro interno.

Che cosa è la cura? L’etimologia della parola *cura*, di origine latina, è incerta⁹⁹; molteplici sono i significati ad essa attribuiti e gli scopi con cui viene utilizzata, anche al fine di definire differenti contesti operativi e relazionali. Tra questi vengono generalmente indicati:

- la cura come interessamento sollecito (*care* in inglese);
- la cura come intervento di tipo terapeutico;
- la cura come assistenza/supporto alla persona nella vita quotidiana, come preoccupazione, come custodia-protezione;
- la cura come componente trasversale degli interventi integrati sociali, sanitari, educativi.

Heidegger definisce due forme diverse di cura: 1) cura come *occuparsi e preoccuparsi di*; 2) cura come premura, devozione, “*farsi soggetti capaci di generare mondi*”¹⁰⁰.

All’interno delle scienze sociali (in Italia e non solo) l’interesse per il lavoro di cura, inteso non nel senso terapeutico, si evidenzia a partire dagli anni ’70, in coincidenza con il diffondersi degli studi sul lavoro femminile, sul doppio carico femminile, sul lavoro professionale e domestico; approfondimento che prosegue nei decenni successivi anche in rapporto al mutare dei sistemi di welfare al cui interno il tema del *prendersi cura* diviene centrale nel lavoro sociale sino a confondere i confini tra cure formali (in capo a servizi e operatori) e cure informali (proprie della famiglia e delle reti di solidarietà spontanee).

Quello inerente la cura è un tema non facilmente inscrivibile in modo univoco all’interno di una disciplina o in un ambito specifico di ricerca in quanto sottende aspetti complessi che concernono diversità di linguaggi, frammentarietà di riferimenti, di conoscenze e di esperienze.

⁹⁹ L. Mortari, *La pratica dell’aver cura*, Mondadori, Milano 2006, a pag. 6 specifica che “Cura in latino significa pensiero per qualcosa, sollecitudine, interessarsi, ma anche inquietudine e affanno, e poi allevamento e coltivazione”. Sullo stesso tema cfr. M. C. Plessi, *Relazione-dono-cura-tempo: un glossario che sfida la politica e il servizio sociale*, in M. Pellegrino Mauro (a cura di), *Per una politica sociale non produttivista*, Franco Angeli, Milano 2004, pp. 57-91.

¹⁰⁰ M. Heidegger, *Essere e tempo*, op. cit. Il filosofo nomina la cura come “fenomeno ontologico-esistenziale fondamentale”, *ibidem*, pag. 245.

In particolare vengono enucleati due ambiti semantici: uno inerente il settore medico con riferimento a terapia, trattamento, guarigione (quindi *cura come “guarigione”*); l'altro indicante uno stato/azione di preoccupazione per la situazione di una persona, ma anche sollecitudine, attenzione, interesse per un'altra persona (*cura come “prendersi cura”*). Tale distinzione affonda le sue radici nella nascita della medicina scientifica (a partire dal secolo XIX) che si occupa di “guarire” una malattia a partire dai sintomi e distingue tale azione dal *prendersi cura* della persona malata, incombenza che non appartiene alla medicina, disciplina cui è richiesto l'intervento sulla patologia a prescindere dalla persona che la “contiene”.

Significativo è non solo che uno stesso termine contenga e specifichi contesti e azioni differenti ma il valore sociale che ancora oggi, nella cultura dominante, viene attribuito alle due tipologie di cura: superiore e di forte impatto nel caso della cura terapeutica (sostenuto dalla cultura professionale medica che legittima procedure, protocolli, azioni) a fronte di un basso riconoscimento sociale ancora sofferto da chi pratica azioni proprie del *prendersi cura* (nei servizi alla persona, domiciliari e extra domiciliari).

Il motivo di tale differenza sembra risiedere, da un lato nell'universalità del bisogno di ricevere cure che, paradossalmente, rende invisibile l'azione del curare, dall'altro la sua matrice originaria collocabile nell'ambito domestico-familiare (*cura come adempimento femminile e quindi soggetto a pesante svalorizzazione*) che ha condizionato il delinarsi del lavoro di cura come *fatto professionale*. Ne consegue, inoltre, che evidenziandone la dimensione di *attività naturale*, sia stata trascurata la portata del significato che la cura assume culturalmente e nella produzione di pensiero.

Interessante è la distinzione tra il “prendersi cura” e il “curare” proposta da Eugenia Scabini: “Prendersi cura di qualcuno o di qualcosa implica l'apertura alla conoscenza di ciò di cui si ha cura. Il prendersi cura implica una relazione, ovvero richiede che chi fornisce la cura si lasci interrogare e mettere in discussione da ciò di cui ha cura. Chi si prende cura di... non solo si *occupa di...* ma si *pre-occupa di...*, si dispone, cambiando se stesso, ad accogliere al meglio l'altro che arriva. L'azione del curare può, invece, avvenire anche senza che vi sia alcuna messa in discussione di sé,

può avvenire meccanicamente e avere unicamente la forma del tentativo di uniformare ciò che è considerato disfunzionale a un livello accettabile di efficienza”¹⁰¹.

Sarebbero così due le possibili forme d’aiuto, di cura. Una che tiene le distanze, che lascia nell’isolamento, che non mette in discussione nulla di sé; l’altra che avvicina, perché aperta ad accogliere l’unicità dell’altro. Sostiene Grazia Colombo che “il prendersi cura è un processo che necessita di due soggetti in relazione, una relazione entro cui avviene il riconoscimento dell’altro”¹⁰².

In che modo e dove il tema della cura interseca il welfare e i servizi alla persona? Si è consapevoli che si tratta di due ambiti, semantici e operativi, differenti, ma va evidenziandosi nella letteratura una riflessione teorica fondativa di un approccio diverso alla questione dei servizi di aiuto. La cura, cioè, è proposta come dimensione d’azione personale e sociale che attiene alla condizione di vulnerabilità caratteristica dell’essere umano, costitutiva della condizione umana e, in questo senso, si rimanda alla proposta analitica compiuta da Pelligra riguardo la correlazione tra il bisogno di cura e la condizione di vulnerabilità e dipendenza¹⁰³, a partire dalla quale potrebbe essere ripensata la programmazione e l’erogazione dei servizi alla persona.¹⁰⁴ La prospettiva che anima questo orientamento presenta importanti connessioni con la più recente teorizzazione delle pratiche di aiuto fatta dal servizio sociale. Innanzitutto, la

¹⁰¹ E. Scabini, E. Marta, *Quando e come le famiglie generano comportamenti prosociali nei figli*, in P.P. Donati, *L’ottavo rapporto CISF (Centro Internazionale di Studi sulla Famiglia) sulla famiglia. Chi genera capitale sociale?*, San Paolo, Milano 2003, p.165.

¹⁰² G. Colombo, E. Cocever, L. Bianchi, *Il lavoro di cura*, Carocci Faber, Roma 2004.

¹⁰³ Sul tema della vulnerabilità e dipendenza, della loro concettualizzazione e utilità pragmatica nell’analisi del welfare si rimanda a E. Kittay, *Love’s Labour: Essays on Women, Equality and Dependency*, New York: Routledge 1999; Id. *La cura dell’amore*, Vita e Pensiero, Milano 2010; M. Nussbaum, *Women and Human Development: The Capabilities Approach*, Cambridge, Cambridge University Press 2000, Id., *Giustizia Sociale e Dignità Umana: da Individui a Persone*, Il Mulino, Bologna 2002.

¹⁰⁴ V. Pelligra, *Per un’etica pubblica della cura: Vulnerabilità, Dipendenza e Reciprocità*, Nuova Umanità, 164/2006, Città Nuova, Roma 2006 pag. 181-203. L’autore, dopo un’analisi delle principali teorie normative della società (Teorie basate sulla valutazione contingente, Teorie basate sulla classe, Teorie basate sul rispetto e Teorie basate sul benessere) e dei principi regolanti la convivenza e degli strumenti concettuali che le caratterizzano e che vengono utilizzati, ne pone in luce i limiti dell’uso concreto che ne viene fatto dentro il sistema di welfare contemporaneo a partire da una precisa visione di individuo, di persona. In modi e misure differenti, quelle teorie sostanziano le scelte anche economiche e le decisioni assunte per la cura e il sostegno dei disabili. Pur riconoscendo l’autore che “il concetto di relazione sia così essenziale, esso non deve essere considerato come un assioma primitivo. Dove ricercare allora il suo fondamento? Qual è la ragione ultima delle relazioni che determinano la persona e costituiscono la trama del tessuto sociale? Tale fondamento va ricercato nei concetti di vulnerabilità, dipendenza e reciprocità”. Ivi, pag. 13.

costruzione di una relazione di cura “implica non solo l’attenzione del soggetto all’altro e la presa in carico dei suoi bisogni e della sua fragilità, ma anche il riconoscimento della fragilità costitutiva del soggetto stesso; del suo essere connotato da una condizione di mancanza e di dipendenza che lo espone costitutivamente al bisogno di cura”¹⁰⁵. Dal Pra Ponticelli, sostiene che per l’assistente sociale l’idea centrale della relazione di aiuto è il riconoscimento della persona ontologicamente dotata di potenzialità e risorse e che quella stessa persona incontra limiti e ostacoli di varia natura non sempre affrontabili autonomamente. “La persona avverte allora il bisogno di ricevere aiuto”¹⁰⁶, sia sul piano materiale che su quello relazionale ed emotivo, e la relazione che si dovrebbe instaurare è un processo che porta ad “un cambiamento reciproco che deve tendere a una visione integrata”¹⁰⁷.

Rispetto alla posizione di un servizio sociale professionale impegnato in funzioni di *empowerment* e sviluppo di persone, gruppi e comunità, non sfugge la connessione con l’idea di giustizia sociale e di rispetto della dignità umana che anima il tema dell’etica della cura; in particolare richiama l’attenzione quanto sostiene Martha Nussbaum riguardo la necessità di interrogarsi sulle risposte, in termini di giustizia sociale, che vengono decise e approntate per le persone disabili e per quelle svantaggiate in ragione della provenienza o appartenenza. La sua proposta è quella di fondare il sistema di risposte e di cura (diremo anche di aiuto) interrogandosi “su cosa realmente ogni persona è in grado di fare e di essere, concentrandoci su un limitato insieme di capacità o opportunità che sembrano avere un legame particolarmente stretto con l’idea di dignità umana.”¹⁰⁸ Si tratta di una visione etica delle politiche sociali che pone al centro la persona, in qualsiasi condizione di menomazione essa sia e “la politica giusta sembra essere quella di insistere su una lista unica di diritti sociali non negoziabili e di lavorare instancabilmente affinché tutti i bambini con disabilità raggiungano la stessa soglia di capacità che stabiliamo per gli altri cittadini.”¹⁰⁹ L’autrice prende anche atto che la cura può essere ambivalente nei significati e nei

¹⁰⁵ E. Pulcini, *Per una filosofia della cura*, in *La società degli individui*, Franco Angeli, 38, 2010/2, pag. 14.

¹⁰⁶ M. Dal Pra Ponticelli, *Nuove prospettive per il servizio sociale*, Carocci, Roma 2010, pag. 113

¹⁰⁷ Ivi, pag. 117.

¹⁰⁸ M. Nussbaum, *Le nuove frontiere della giustizia. Disabilità, nazionalità, appartenenza di specie*, Il Mulino, Bologna 2007, pag. 9.

¹⁰⁹ Ivi, pag. 208.

risultati perché può scivolare verso una situazione “di tutela-guida da parte del curante, spesso con esiti di deprivazione del curato, o di totalizzazione-guida di chi riceve le cure, con conseguenze di stress e assorbimento del curante. Si pone quindi il problema di passare da una visione asimmetrica e assistenziale della cura a una evolutiva e co-implicante, ossia *fraterna*”.¹¹⁰

E' questa la logica che la porta a sostenere che le politiche di welfare debbono farsi carico dei bisogni di cura assumendo alla loro base una visione più relazionale della vita sociale, comunitaria, e avendo maggiore attenzione “all’inclusione di terze parti che, di volta in volta, possano rimanere fuori dalla cittadinanza”.¹¹¹ Un altro punto di contatto tra cura e aiuto è costituito dal tema del potere e del controllo. Per Tronto le relazioni di cura dovrebbero essere paritarie in termini di potere, ma questo, che è ad un tempo presupposto ed obiettivo della cura, non è facilmente riscontrabile nella realtà “dal momento che tutte le relazioni di cura sono, per loro natura, destinate a soddisfare dei bisogni. Coloro che sono in grado di soddisfare i bisogni degli altri sono spesso in grado, sebbene non sempre, di esercitare potere su di essi”.¹¹²

Anche la relazione di aiuto dell’assistente sociale è soggetta a condizionamenti derivanti dalla diversa posizione che contraddistingue chi è aiutato da chi aiuta. Questo perché si configura come un rapporto tra posizioni diverse in chi partecipa alla costruzione di quella relazione. Questa eventualità è presente nella trattazione etico-valoriale e in quella metodologica della disciplina; C. Rogers definisce il rapporto con l’utente una “relazione in cui almeno uno dei due protagonisti cerca di favorire nell’altro la crescita, la maturità, un migliore funzionamento ed una maggiore capacità di affrontare la vita”¹¹³ mentre Folgheraiter ne propone una declinazione articolata su

¹¹⁰ M. Ingrosso, *Alle sorgenti della cura. Ricerca di idee guida per le società della salute*, in *La società degli individui*, Franco Angeli, 38, 2010/2, pag. 89.

¹¹¹ Ivi, pag. 90.

¹¹² J. Tronto, *Cura e politica democratica*, in *La società degli individui*, Franco Angeli, 38, 2010/2, pag. 35. Il problema che l’autrice pone ha a che fare anche con la distinzione tra cura e servizio; la prima, al contrario del secondo, si rivolge a persone non in grado di soddisfare da se i propri bisogni. Questa differenza viene poi tematizzata politicamente e ne conseguono le scelte delle forme dei modi dei destinatari e degli artefici della cura.

¹¹³ C. Rogers viene ripreso da J. Salomè, *La relazione di aiuto e la formazione al colloquio*, Liguori, Napoli 1996, pagg. 139 e segg.. Nel testo l’autore sviluppa l’argomento attraverso le 10 domande formulate da Rogers relative principalmente alla posizione, ai sentimenti ed agli atteggiamenti di chi fornisce l’aiuto, quali congruenza, trasparenza, fedeltà a se stessi, etc. Si può pensare alla relazione genitore-figlio, a quella tra un insegnante ed un allievo, tra educatore o assistente sociale ed utente, a

più livelli di attenzione definendola “incontro tra due persone di cui una si trovi in condizione di sofferenza, conflitto, confusione, disabilità (rispetto ad una situazione o problema che si trova a dover gestire), ed un'altra persona è dotata di un grado “superiore” di adattamento, competenza, abilità, rispetto a quelle stesse situazioni o problemi. Se fra loro si riesce a stabilire una relazione di aiuto, è possibile che la persona in difficoltà cominci un percorso di maturazione, chiarificazione, apprendimento, che lo porti a rispondere in modo più soddisfacente alle proprie esigenze”¹¹⁴. In entrambe le tipologie di relazione, quindi, l'attenzione alla considerazione dell'altro e il rispetto dell'identità e della libertà non equivale e perdere potere contrattuale o d'identità personale della sovranità e chi l'agisce diviene “potenzialmente capace di tener conto della singola e irripetibile storia di vita di ognuno e della situazione contestuale nella quale ognuno di noi si trova ad agire”.¹¹⁵

In generale è possibile affermare che il tema della cura è presente nelle teorizzazioni di servizio sociale laddove si evidenzia, per esempio, l'importanza di un'etica della cura da intendersi, come suggerisce Parton, come spinta ad aprirsi “all'altro” mediante il dialogo e la comunicazione. Ponendosi in antitesi al modello della ragione strumentale, “valorizza le conoscenze sensoriali, simboleggiate dall'unità della mano, della testa e del cuore. La conoscenza è vista alla stregua di un processo sociale e dialogico, nel quale il destinatario dell'assistenza non è un “oggetto da conoscere” ma qualcuno che noi ascoltiamo, che cerchiamo di comprendere, e con cui cerchiamo di comunicare. L'etica della *care* si fonda su relazioni sociali che promuovono la reciproca interdipendenza fra le parti, e la sua attuazione presuppone valori come attenzione, sensibilità, competenza e responsabilità, capacità di negoziare e di riconoscersi reciprocamente”¹¹⁶

tutte relazioni che pongono il *focus* su questi aspetti, comprendendovi anche la relazione di cura agita nei termini che si vanno proponendo.

¹¹⁴ F. Folgheraiter, in R. Mucchielli, *Apprendere il counseling*, Erickson, Trento 1993, pag. 8.

¹¹⁵ E. Pulcini, *Per una filosofia della cura...*, op. cit., pag. 16.

¹¹⁶ N. Parton “*Le professioni sociali nella postmodernità*” in F. Folgheraiter (a cura di), *Il servizio sociale postmoderno Modelli emergenti*, Erickson, Trento, 2004, pag. 67.

2 L'AIUTO E LE PROFESSIONI DI AIUTO

Prima di addentrarci nel tema dell'aiuto professionale si è inteso costruire una cornice di pensiero che tenesse conto, almeno in parte, della riflessione operata attorno a concetti che danno struttura e forma alla concettualizzazione dell'aiuto stesso, individuandolo come comportamento umano con sue specifiche caratteristiche. Questa ricerca teorica era anche finalizzata a individuare se e come è possibile collocare l'aiuto professionale e istituzionalizzato in quello stesso humus cognitivo, motivazionale e sociale con il quale si dà conto del verificarsi di comportamenti solidali, su scala micro e macro della vita personale e comunitaria. Si è così rilevato che anche l'esperienza di aiuto professionale può essere (viene) collocata all'interno delle innumerevoli modalità di considerazione dell'altro e di risposta alle sue richieste implicite o esplicite di sostegno e benevolenza. Mucchi Faina, discostandosi dalle classificazioni proposte da Bierhoff nel suo lavoro del 1996 su *Prosocial Behavior*¹¹⁷, laddove propone di escludere dai comportamenti prosociali le condotte agite per obbligo professionale, ritiene invece che “questo tipo di esclusione non mi sembra giustificata poiché la scelta di intraprendere una professione di aiuto può essa stessa essere considerata come un comportamento prosociale di lunga durata”.¹¹⁸ Inscriviamo il tema dell'aiuto nel campo di indagine sviluppatosi attorno al costrutto di prosocialità non in forma esclusiva ma solo tenendo conto che “aspetti valoriali, quali la responsabilità sociale, aspetti morali, quali il ragionamento morale, aspetti cognitivi ed emotivi, quali la capacità di assumere la prospettiva dell'altro e ‘sintonizzarsi’ con l'altro, appaiono tutti riconducibili a una principale disposizione comune definibile come prosocialità”.¹¹⁹

Come pure si è rilevato che, tra le differenti tipologie di azione a valenza altruistica, viene inclusa anche quella dell'aiuto professionale e, come afferma Manghi, “le stesse pratiche remunerate di cura, educative e d'aiuto portano iscritto nel loro atto

¹¹⁷ H. W. Bierhoff, *Prosocial Behaviour*, Psychology Press, Hove 2002, citato in Mucchi Faina, *Verso una definizione psico-sociale*, op. cit.

¹¹⁸ A. Mucchi Faina, *Verso una definizione psico-sociale ...*, op. cit., pag. 98.

¹¹⁹ G.V. Caprara, S. Bonino (a cura di), *Il comportamento prosociale ...*. Op. cit. pag. 49.

di nascita un margine vocazionale di non remunerabile *gusto per l'uomo*".¹²⁰ Non è obiettivo conoscitivo specifico di questo lavoro trovare conferma o meno a questo tipo di affermazione nel vissuto degli operatori dell'aiuto; ciò che pare di dover sottolineare è che la componente motivazionale, di natura altruistica, via via impregnata di ideali di giustizia sociale, uguaglianza, libertà, è costantemente evidenziata nella storia della nascita e nella evoluzione del servizio sociale professionale.

Come si vedrà di seguito, è alla fine dell'800, e soprattutto durante il '900, che si assiste al fenomeno della professionalizzazione dell'aiuto e all'individuazione delle professioni di aiuto all'interno del sistema pubblico di welfare state delineatosi sino ai giorni nostri. I primi professionisti si caratterizzavano per un forte accento filantropico dato alle loro azioni e, in effetti, la spinta alla solidarietà, componente strettamente connessa alla relazionalità costitutiva della persona umana, innata quindi in ciascuno, è stata da subito radice della motivazione alla professione d'aiuto.

Il termine "servizio sociale" non si riferisce soltanto a chi opera nel campo dei servizi alla persona, altresì è utilizzato per indicare sia una professione che una disciplina con una consistente elaborazione teorica e che ha prodotto una propria tradizione di ricerca e copiosa bibliografia; l'assistente sociale è il professionista del servizio sociale più diffusamente, non solo in Italia, considerato tale.

Definire il servizio sociale, rileva Neve, è un fatto costantemente presente nella storia della disciplina e della professione, attribuibile alla pluralità di prospettive da cui lo si è guardato.¹²¹ Sempre Neve propone un'importante analisi del servizio sociale come professione di aiuto, laddove il termine *aiuto* non è sufficiente a identificare l'ambito di azione e le finalità della professione, distinguendola da altre che vengono collocate nel grande contenitore del lavoro sociale e, quindi, dell'aiuto. Mentre, quando ci si riferisce ad altri professionisti quali il medico o l'educatore o lo psicologo, si è soliti accompagnare il termine *aiuto* con aggettivi con lo qualificano, divenendo pertanto aiuto psicologico o infermieristico o sanitario, nel caso dell'assistente sociale non si specifica la tipologia dell'azione di aiuto. Gli attributi sociale o assistenziale, coerenti con alcune specificità della professione, paiono però inadeguati a sostanziare un'azione

¹²⁰ Citazione tratta da Animazione sociale 26/96, n° 1, pag. 8, in S. Manghi, *La responsabilità dell'altruismo nel tempo della morale perduta*, Iride n. 21/1977, Bologna.

¹²¹ E. Neve, *Il Servizio Sociale*, Carocci Faber, Roma 2004.

classificandola in maniera imprecisa e incompleta rispetto alla globalità e dinamicità dell'intervento di aiuto proprio dell'assistente sociale.¹²²

2.1 IL SERVIZIO SOCIALE PROFESSIONALE.

2.1.1 EVOLUZIONE STORICA, ETICA, METODOLOGICA

Il senso della ricerca delle matrici originarie del lavoro dell'assistente sociale contemporaneo si collega alla necessità di individuare la specificità della nascita del social work nell'alveo delle basi comuni a diverse professioni di aiuto. La storia dell'assistenza mette in luce il dispiegarsi degli interventi di cura ai bisognosi in capo, di norma e per secoli, a enti e realtà private soprattutto di matrice religiosa. Osservazione valida sia che si assuma come luogo di riferimento l'attuale Europa che gli USA e il Nord America poiché, come si vedrà, l'influenzamento reciproco si renderà evidente nelle diverse tappe storiche. Ci concentreremo, in questo studio, sull'evoluzione dell'assistenza a partire dal XXIX secolo¹²³. Bortoli individua tre tipologie di esperienze di lavoro sociale quali ispirazioni concrete al definirsi successivo del servizio sociale: le C.O.S. (*charity organization society*), le iniziative igienistiche e medico-sociali, il paternalismo industriale¹²⁴. Partire da questa classificazione consente di concentrare l'attenzione sulle *forme del fare*, sugli esiti che le trasformazioni sociali ed i fatti storici ed economici hanno avuto sull'assistenza concretamente organizzata e erogata e, contestualmente, sulle innovazioni assistenziali e sul progredire dell'aiuto che la stessa pratica ha determinato. La storia del servizio sociale s'intreccia con le storie di persone che ne hanno profeticamente indirizzati il pensiero e l'azione, rendendone

¹²² Ivi, pp. 20-21.

¹²³ La bibliografia di servizio sociale dedica ampio spazio alla storia delle origini della professione dell'assistente sociale e al suo sviluppo, in rapporto alla storia, agli eventi nazionali e internazionali, alle politiche sociali, alla lotta per i diritti civili e sociali. Tra gli innumerevoli testi, saggi, pubblicazioni cfr. E. Neve, op. cit.; M. Dal Pra Ponticelli, *Lineamenti di servizio sociale*, Astrolabio, Milano 1987; numerose pubblicazioni delle collane EISS tra cui il 1° RAPPORTO SULLA SITUAZIONE DEL SERVIZIO SOCIALE - Roma 2001 e il 2° RAPPORTO SULLA SITUAZIONE DEL SERVIZIO SOCIALE - Roma 2003; A.M. Campanini, *Servizio sociale e sociologia. Storia di un dialogo*, LINT, Trieste 1999; atti e pubblicazioni della Fondazione Zancan, www.fondazionezancan.it

¹²⁴ B. Bortoli, *I giganti del lavoro sociale. Grandi donne (e grandi uomini) nella storia del welfare 1526-1939*, Erikson, Trento 2006.

possibile un progressivo svincolamento dalla carità e dalla beneficenza pur mantenendo l'ispirazione filantropica originaria.

Le C.O.S., iniziate a Londra nel 1869 e negli U.S.A. nel 1876, costituivano un primo vero movimento di organizzazione dell'assistenza cittadina; nate in alternativa polemica con l'assistenza pubblica considerata corrotta e inefficiente, esse si ponevano comunque in continuità con la ricerca, già avviata da anni, di cercare fondamenti scientifici all'azione filantropica e di intervento nel mondo della povertà e della devianza ma, nel contempo, intendevano muoversi con approcci nuovi e di carità scientifica.¹²⁵ Una delle caratteristiche principali di queste nuove organizzazioni era l'esclusione di interventi in denaro o natura poiché "la vera carità, si diceva, doveva implicare un dare e un ricevere del sé, era un segno di coscienza personale e di interesse individuale che doveva guardare oltre l'agire immediato, considerando le sue conseguenze di lungo periodo".¹²⁶ Le motivazioni sottostanti a questa scelta di *politica sociale* erano dettate dalla presunta inutilità di interventi di tipo elmosiniero al fine di condurre le persone in un cammino di miglioramento della loro condizione mentre la carità razionale intendeva "ristabilire nel destinatario dell'azione assistenziale il massimo possibile di dignità, compatibilmente con l'autonomia e la responsabilità personale che egli era in grado di assumersi [...] La carità razionale doveva essere personalizzata, garantire un aiuto a misura dello specifico caso e dell'obiettivo che s'intendeva raggiungere".¹²⁷ Il rifiuto dell'intervento economico, l'organizzazione di un sistema di coordinamento tra diverse agenzie filantropiche impegnate nell'aiuto ai bisognosi, il sostegno individualizzato, un metodo che guidasse l'operatività costituito dall'indagine, la discussione sul caso, l'accompagnamento della persona, costituiranno le caratteristiche principali delle C.O.S. e dei loro operatori definiti *friendly visitor*.¹²⁸

¹²⁵ B. Bortoli, *I giganti del lavoro sociale* ..., op. cit., pag.34. L'autore fa correttamente notare che la ricerca di basi teoriche per l'intervento di aiuto si muoveva nell'alveo di scienze sociali all'esordio delle loro sperimentazioni e teorizzazioni; l'individuazione di un metodo efficace di organizzazione dell'assistenza, coerente con gli ideali filantropici, era uno degli obiettivi principali delle C.O.S.

¹²⁶ Ivi pag. 35, dove la citazione è riferita a J. Leiby, *A history of social welfare and social work in the United States*, Columbia University Press, New York, 1978.

¹²⁷ Ivi, pag. 36

¹²⁸ L'atteggiamento paternalistico, comunque caratterizzante questi operatori nonostante le intenzioni di agire sui bisogni in termini adeguati sul piano morale e razionale al tempo stesso, viene considerato all'origine di alcune delle idee stereotipate che gli assistenti sociali porteranno con sé, loro attribuite dal pensare comune, e relative all'essere considerati dispensatori di consigli colpevolizzando i beneficiari degli interventi.

I pionieri del social work vengono individuati non solo all'interno dell'esperienza delle C.O.S. ma anche tra coloro che aderirono al *settlement*, o movimento delle residenze sociali, i quali erano interessati a conoscere e intervenire a favore degli emarginati muovendosi *dal di dentro* dei territori, da residenti, stimolando lo sviluppo di spazi comunitari a disposizione delle persone povere dei quartieri in cui risiedevano soprattutto immigrati. Il primo settlement venne fondato a Londra nel 1884, ad esso seguì quello molto noto di Jane Addams, a Chicago, nel 1886. Quest'ultimo ci interessa particolarmente per l'attenzione posta alla *povertà di genere* e alle opportunità di svincolo offerte alle donne. L'azione innovativa dei settlement, insieme alla revisione di alcuni tra i presupposti dell'intervento all'interno delle C.O.S. provocata dal mutare delle condizioni socio-economiche e dal progredire di teorie che intendevano mostrare il verificarsi di stati di povertà in relazione non tanto a caratteristiche personali e caratteriali quanto a dimensioni macro della vita sociale, lavorativa ed economica, posero in evidenza la necessità di orientare diversamente l'aiuto. La diversità era da intendersi sia dal punto di vista dei tipi di azione da intraprendere, che dei mezzi (si ricominciò ad utilizzare il sostegno economico), e dei settori in cui concentrare le azioni stesse (nasce all'epoca il servizio sociale scolastico nonché l'impulso verso la tutela della maternità e dell'infanzia). Agli inizi del 1900 il movimento dei settlement si rende protagonista di azioni sociali determinanti nell'orientare le scelte di politica sociale locale e nazionale, a partire da opzioni etiche che incontrarono non poche resistenze anche tra gli stessi organismi impegnati a reagire contro le disuguaglianze sociali: il riconoscimento della famiglia quale luogo di sviluppo ideale per i bambini, il contenimento della loro istituzionalizzazione in caso di orfananza a cui andava preferita l'assistenza, anche economica, al genitore rimasto in vita perché se ne occupasse direttamente, l'attenzione alla mortalità infantile e la lotta contro lo sfruttamento del lavoro minorile (conquista che avverrà completamente solo con il New Deal). Osserva Bortoli che "è difficile presentare con completezza tutte le numerose lotte condotte dal movimento dei settlement. Tuttavia, non si possono dimenticare l'azione a favore dei diritti politici per le donne, quella contro la discriminazione delle persone di colore e, in

occasione della guerra mondiale, la creativa serie di iniziative per farla cessare e per impedire l'ingresso degli Stati Uniti nel conflitto".¹²⁹

I rapporti tra Stati Uniti ed Europa, come detto, sono stati intensi nell'importare ed esportare, reciprocamente, idee e forme di aiuto come andavano realizzandosi nei diversi territori. Un prodotto di questa interazione è considerato il servizio sociale degli ospedali e dei dispensari, la nascita del quale avviene a Londra nel 1895 ma si diffonderà in tutto il Nord Europa nei successivi 20 anni. Da una funzione di controllo volto ad evitare il ricorso ingiustificato al ricovero da parte degli indigenti e gli accessi impropri alle strutture ospedaliere, il servizio si orienterà più verso la facilitazione degli interventi di sostegno al ricoverato da parte di organizzazioni extra-ospedaliere. Richard Cabot, medico statunitense, è stato una delle personalità di spicco della fondazione del servizio sociale ospedaliero, del suo senso, dei suoi obiettivi e delle sue funzioni: servizio inteso come insieme di attività di *interpretazione* dell'ammalato ma in rapporto al suo contesto, aspettative, bisogni, per " stabilire un collegamento tra il paziente e tutte le fonti alle quali potrà attingere per avere aiuto".¹³⁰ Questa esperienza di lavoro sociale viene generalmente collocata nell'ambito delle iniziative di lavoro sociale igienistico-educativo che, soprattutto in Francia, concorrono a definire agli inizi del '900 una legislazione di avanguardia a tutela degli invalidi, degli anziani, dei minori e delle donne madri. Anche in questo caso, come negli altri Paesi europei, accanto all'intenzione di migliorare gli interventi, si riscontra un continuo ricercare i fondamenti teorici e metodologici del servizio sociale, attività questa che costituirà la cornice della nascita delle scuole di formazione al servizio sociale stesso. Bortoli afferma che il contesto che fa da sfondo a questa evoluzione nell'Europa continentale è caratterizzato da "a) stato legislatore; b) secolarizzazione degli ideali e delle pratiche sociali, ma anche, nello stesso tempo, risveglio cattolico; c) razionalizzazione scientifica dei modi di assistere e sviluppo delle tecniche connesse".¹³¹

In questi stessi anni si diffonde in Italia, Germania e Francia il c.d. paternalismo industriale, un'esperienza complessa e in parte determinata dalla ricerca/necessità di

¹²⁹ Ivi, pag. 45.

¹³⁰ Ivi, pag. 54, citazione di R. Cabot, *Le service social des hopitaux et de dispensaires*, Relazione svolta in occasione della Conferenza Internazionale del servizio sociale, svoltasi a Parigi nel 1928.

¹³¹ Ivi, pag. 58.

mediare i rapporti tra padrone e classe operaia evitando la repressione delle realtà sociali operanti per i diritti dei lavoratori. Il movimento paternalista declina sul piano concreto l'idea che il capitalismo debba vivere conciliando profitto con diritti individuali e sociali degli operai, senza che si vada a discapito della libertà (dell'imprenditore in particolare). La città-fabbrica assolveva questa funzione di mediazione e pacificazione tra classi sociali attraverso casse di soccorso, servizi scolastici, mense, negozi, tutti interventi che dovevano garantire anche la manodopera ma, in ultima analisi, il tornaconto personale dell'imprenditore. Il paternalismo fa da sfondo alla nascita del servizio sociale di fabbrica ma anche al progredire della legislazione in campo assicurativo, infortunistico, contrattuale che minerà la visione stessa dell'impresa paternalista che aveva avuto largo raggio d'azione laddove lo Stato era assente.

Queste tre esperienze considerate costitutive della nascita del servizio sociale moderno, nell'accezione che oggi gli viene attribuita,¹³² saranno presenti a Parigi, nel 1928, nella prima Conferenza Internazionale del Servizio Sociale.

2.1.2 IL SERVIZIO SOCIALE IN ITALIA

La storia del servizio sociale italiano e la struttura del suo sapere specifico¹³³, unita alla costruzione del sistema valoriale di riferimento, sono inquadrabili in un arco temporale della durata di circa 70 anni, e lo sviluppo storico della professione è intrinsecamente legato alle fasi dello stato sociale così come sviluppatasi nel tempo. Tralasciando gli anni delle prime esperienze formative e preso atto della forte influenza esercitata sul servizio sociale italiano dai modelli teorici anglosassoni "si è assistito nella prima metà degli anni '60 ad un consolidamento dell'assetto metodologico nelle scuole, mentre nella seconda metà riprendevano le riflessioni sulle funzioni del servizio sociale,

¹³² Ivi, l'autore a pag. 56 chiarisce come la nozione di ss, agli inizi del '900, era piuttosto ampia e comprendeva due approcci differenti. In uno, la sua funzione è di carattere generale, intesa nel senso di interventi collettivi in favore della società, in un altro è riferito alle attività sociali delle associazioni e delle istituzioni assistenziali.

¹³³ Tra i lavori utili a comprendere la storia del servizio sociale italiano si segnala G. Gariazzo Spanu, *L'esordio del servizio sociale in Italia tra sollecitazioni americane ed esigenze nazionali*, Inserto SOSTOSS in *Rivista di servizio sociale*, n. 39/1999, Istisss, Roma 1999, pp. 107 – 122. Della stessa autrice si segnala anche *Origine ed evoluzione del servizio sociale in Italia*, Tesi di Laurea, Università degli Studi di Cagliari, pubblicata in estratto in *Rassegna di Servizio Sociale*, n. 4/1976, pp. 12-16.

stimolate anche dalle prospettive di sviluppo di politiche sociali più avanzate e dal dibattito su una possibile programmazione economico – sociale”.¹³⁴ E’ poi seguito il periodo della contestazione e quindi una temporanea interruzione nello sviluppo dei modelli e delle tecniche a vantaggio di una ricerca di ruolo e identità professionale; “da questo momentaneo senso di perdita di identità, il servizio sociale italiano riemerge negli anni ’80 con un interesse rinnovato per i fondamenti teorici e metodologici e per una ridefinizione più puntuale delle sue funzioni nel nuovo scenario organizzativo dei servizi socio – sanitari”.¹³⁵ Seguono anni di intenso approfondimento scientifico che accompagnano lo strutturarsi di posizioni e ruoli del servizio sociale professionale all’interno del sistema dei servizi socio–assistenziali e socio–sanitari ma, soprattutto, l’evoluzione di una propria metodologia d’intervento orientata verso l’unitarietà del metodo che prescinde dal contesto e dall’attività svolta.

Ma lo sviluppo del servizio sociale professionale è anche influenzato dagli orientamenti e dai paradigmi elaborati nell’ambito delle scienze sociali, influenza che ha agito direttamente sui metodi, sulle tecniche, sui modelli teorici del servizio sociale, come pure sulla pratica quotidiana e sulle scelte ‘di campo’ relative all’organizzazione dei servizi, alle politiche sociali, agli stessi contenuti formativi.¹³⁶

Emerge inoltre, cruciale, il rapporto tra servizio sociale e la tematica bisogni/risorse da cui è scaturita, modellandosi nel tempo, la funzione dell’assistente sociale sia nella dimensione del lavoro con il singolo, con il gruppo e con la comunità sino alla conquista attuale dei livelli di responsabilità nell’organizzazione, programmazione, pianificazione e gestione dei servizi sociali.

L’evoluzione dei modelli teorici e delle diversificate funzioni del servizio sociale professionale non può essere disgiunta dal patrimonio dei valori che negli anni hanno sostanziato quella stessa evoluzione. Se si considera l’esperienza morale come caratterizzante l’esistenza umana nella sua interezza e quindi ogni ambito dell’agire

¹³⁴ A.M. Campanini, *Servizio sociale e sociologia...*, op. cit., pag. 26.

¹³⁵ Ivi, pp. 27-28.

¹³⁶ Importanti, al riguardo, gli studi compiuti da A.M. Campanini, op. cit., da L. Gui in *Servizio sociale tra teoria e pratica*, LINT, Trieste 1999. Per l’evoluzione dei modelli teorici si è analizzata la seguente bibliografia: M. Dal Pra Ponticelli, *I modelli teorici del servizio sociale*, Astrolabio, Roma 1985; M.T. Zini e S. Miodini, *Il gruppo, uno strumento di intervento nel sociale*, Carocci, Roma 1999; A.M. Campanini - F. Luppi, *Servizio Sociale e modello sistemico*, Carocci, Roma 1999; M. Dal Pra Ponticelli, *Lineamenti di servizio sociale*, op. cit..

personale e sociale, si comprende come il discorso etico abbia rilevanza all'interno delle professioni e non solo perché il lavoro può essere considerato una "forma privilegiata dell'agire, in quanto con esso l'uomo esprime la propria creativa capacità operativa nel trasformare le cose per renderle conformi a sé"¹³⁷, ma anche perché, più concretamente, nell'uomo inserito in una società organizzata, il lavoro occupa gran parte del suo tempo, sia in termini quantitativi che dal punto di vista dell'intensità del coinvolgimento.¹³⁸ Nell'ambito della ricerca propria della sociologia delle professioni, l'individuazione del codice etico caratterizza lo sviluppo e il riconoscimento sociale di una professione. L'agire professionale, per esempio, si differenzia da altre e diverse forme di attività lavorativa proprio per l'esistenza di una definita dimensione etico-deontologica.¹³⁹

Le ragioni per cui si rivela necessario sostenere e difendere l'esistenza di questa dimensione sono diverse ma intimamente correlate; il servizio sociale, fin dalle sue origini, è stato concepito come una professione d'aiuto, "servizio all'uomo ed alla comunità degli uomini per consentire la loro realizzazione in tutte le loro potenzialità".¹⁴⁰ E se dunque l'uomo è origine e fine di ogni azione che possa essere ricondotta al lavoro sociale, questo non può prescindere da un discorso morale ma, anzi, ne è investito totalmente; così pure, "quando l'appartenenza, la relazionalità e la solidarietà vengono considerate come qualità innate nella condizione umana, esse comportano degli obblighi relativi alla pratica stessa".¹⁴¹ Pertanto, il servizio sociale non si basa su valori astrattamente elaborati dagli operatori ma si fonda su qualità intrinseche all'essere persona di ciascuno e dalle quali non può prescindere: fra tutte, la relazionalità e l'appartenenza.¹⁴²

137 G.P. Cottini, *Linee per una fondazione antropologica dell'etica dell'operatore sociale*, in *Politiche sociali e servizi*, n° 2/1991, Vita e Pensiero, Milano 1991, pag. 14.

138 Cfr. F. Compagnoni, *Fondazione dell'etica professionale e suoi portatori*, EDI OFTES, Palermo 1998, pag. 14.

139 Greenwood, nel suo articolo "*Attribute of a profession*" pubblicato nel 1957, individua cinque attributi essenziali perché una professione possa essere definita tale. Essi sono riconducibili alla cultura professionale specifica, ad un corpo sistematico di conoscenze e teorie, al riconoscimento sociale e giuridico all'autorità professionale derivante dalla competenza specifica, ad un codice etico di comportamento. Questi 5 attributi sono ormai costitutivi della professione dell'assistente sociale.

140 T. Vecchiato, F. Villa, *Etica e servizio sociale*, Vita e Pensiero, Milano 1995, pag. 12.

141 R.T. Constable, *Relazionalità ed appartenenza: fondamenti per una riflessione etica sul lavoro sociale*, in F. Villa, *Dimensioni del servizio sociale*, op. cit., pag. 263.

¹⁴² Ivi.

L'appartenenza, secondo la teoria elaborata da H. Falk e proposta da Constable, si riferisce a quel legame che intercorre tra gli individui e che determina la percezione di se stessi quali membri della comunità degli uomini. Ne derivano il riconoscimento dell'esistenza degli altri e la presa di coscienza dell'interdipendenza e della soggettività delle comuni e fondamentali esigenze di vita. Il concetto di relazionalità, strettamente legato al primo, è riferibile alla socialità innata degli esseri umani, contrariamente ad una immagine riduttiva, meccanicistica, individualistica dell'uomo post moderno.¹⁴³

Altri fattori hanno portato alla ribalta l'interesse per le questioni morali: la cultura contemporanea italiana, come pure tutta la cultura occidentale, attraversa una fase di crescente disorientamento dovuta, in parte al mutamento dei valori di riferimento e dall'altra, all'affermarsi di codici di comportamento e costumi sociali non più univoci. Mutamenti letti da taluni in chiave positiva in quanto espressione di progresso ed evoluzione, da altri considerati forieri di regressione: al di là dei giudizi, le trasformazioni in atto concorrono a creare una società complessa e multiforme di cui il servizio sociale deve tenere la giusta considerazione per rispondere alla domanda di 'senso' e di significato da attribuire alla professione stessa.

Fin dalle sue origini, il servizio sociale ha fatto riferimento a principi e valori che ne hanno definito la dimensione etica e che hanno costituito il fondamento dei comportamenti e degli atteggiamenti professionali. La letteratura specifica della professione propone uno svariato numero di teorizzazioni ed elaborazioni dei principi e dei valori del lavoro sociale i quali, "affondano le loro radici negli ideali profondi di cui si alimenta la vita delle diverse civiltà".¹⁴⁴ Tra gli autori stranieri, fondamentali sono stati i contributi di H. Hamilton e W.A. Friedlander (con la codifica dei principi di dignità dell'individuo, l'autodeterminazione dell'utente, l'uguaglianza di opportunità, di Pincus e Minahan (per i quali centrale diviene la responsabilità della società sui singoli individui e il rispetto della dignità ed unicità della persona), di Compton e Galaway, di Zastrow (che introduce il principio della confidenzialità) e Reamer che, sottolinea ancora il principio della dignità e unicità dell'individuo e quello dell'uguaglianza dell'opportunità.¹⁴⁵ Tra gli autori italiani, sono assai rilevanti i contributi di

¹⁴³ Ivi.

¹⁴⁴ Citazione di Friedlander in F. Villa, op. cit., pag. 59.

¹⁴⁵ Cfr. ibidem.

Colagiovanini (orientato sulla tematizzazione di Compton e Galway), di Dal Pra Ponticelli (della quale resta fondamentale la distinzione tra principi e atteggiamenti professionali e la centralità sostenuta del principio della dignità della persona, valore da cui derivano tutte le azioni degli operatori nel lavoro con l'utente, con l'istituzione, con la società),¹⁴⁶ di Sanicola (la quale, ai principi generali del lavoro sociale quali la dignità della persona e la sua libertà, aggiunge quelli specifici e originali del servizio sociale: la globalità, la comunicazione, la fiducia nel cambiamento).¹⁴⁷

La breve panoramica compiuta consente di inoltrarsi in un'altra direttrice di analisi, quella cioè relativa *all'oggi* della deontologia professionale in Italia, e di individuare i valori transculturali ed i principi su cui si fonda tutta l'attività dell'assistente sociale. Innanzitutto, è possibile affermare che "i fondamenti etici della cultura professionale del servizio sociale hanno il loro nucleo essenziale nel valore della persona umana che è dotata di una sua dignità originaria, unica e irrinunciabile".¹⁴⁸ Quanto affermato dagli autori citati sopra converge, pur nelle differenze, su alcuni punti fondamentali quali:

- Il riconoscimento della centralità della persona e della sua intrinseca dignità;
- Il riconoscimento del diritto inalienabile di tutti all'esercizio della responsabilità nei confronti di se stessi, della famiglia, della società;
- Il dovere della comunità civile (cui la persona appartiene) di predisporre servizi e garantire opportunità perché ogni persona possa avere rispettata la propria dignità.

Vi sono poi, conseguenti ed in rapporto di circolarità, altri principi che Villa così individua e propone:

- Il principio della libertà della persona;
- Il principio dell'uguaglianza sociale;
- Il principio della solidarietà sociale;
- Il principio della partecipazione;
- Il principio dell'autonomia sociale delle comunità;

¹⁴⁶ Cfr. M. Dal Pra Ponticelli, *Lineamenti di servizio sociale*, op. cit..

¹⁴⁷ V. Masini, L. Sanicola, *Avviamento al servizio sociale*, N.I.S., Roma 1988, pp. 121-124.

¹⁴⁸ AA.VV., *Fondamenti etici della cultura professionale*, in *Servizi sociali*, n°4/1991, Fondazione Zancan, Padova 1991, pag. 28.

- Il principio dell'integrazione dei servizi.¹⁴⁹

Mentre i primi tre convergono e si determinano nella dimensione etica (nel sistema dei valori del servizio sociale) ed in quella giuridica (in quanto propri di leggi fondamentali quali la Dichiarazione dei diritti umani, del minore, la nostra Costituzione e altre leggi internazionali e nazionali), gli ultimi tre si collocano nell'ambito di orientamenti politico-sociali patrimonio della civiltà contemporanea occidentale. Il principio della solidarietà è considerato nella sua natura etica ma anche nei suoi risvolti ed attributi politici e sociali.

Altro tema dibattuto, strettamente legato alla dimensione etica, è quello della responsabilità, tema che incrocia sia la dimensione dell'azione personale che quella sociale, nonché il rapporto persona/persona e persona/società. Al riguardo Cesareo e Vaccarini¹⁵⁰ si soffermano sull'analisi sociologica degli idealtipi di uomo e modelli di società rintracciabili nel liberalismo e nel comunitarismo, e propongono una sintesi delle due posizioni mostrando la persona come capace di scelta autonoma e responsabile. Una scelta autonoma implica un ampio margine di indipendenza e discrezionalità della persona nella propria decisione. Una scelta responsabile si attua quando chi la opera si fa carico delle sue conseguenze tenendo conto del contesto costituito dai legami sociali, dagli impegni e dalle norme in cui si colloca e a cui si sottopone. Entrambi i concetti ammettono i relativi opposti: scelta non autonoma e scelta non responsabile. Il concetto di responsabilità consentirebbe, secondo gli autori, il superamento della contrapposizione tra libertà e solidarietà nella misura in cui la libertà, connotandosi di responsabilità, si esplica in azione solidale verso l'altro. Può esservi allora libertà senza che si recidano i vincoli che uniscono le persone dando vita alla società; viceversa, connotata da responsabilità, la solidarietà può essere mantenuta e difesa senza inficiare la libertà di azione della persona. La libertà responsabile, mettendo in reciprocità solidarietà e libertà, offre una soluzione ad una concezione conflittuale delle stesse caratteristiche della società contemporanea; tale forma di soggettività e di azione sociale è espressa dal tipo *Homo civicus*.

¹⁴⁹ Cfr. F. Villa, *Dimensioni...*, op. cit.

¹⁵⁰ V. Cesareo, I. Vaccarini, *La libertà responsabile*, Vita e Pensiero, Milano 2007.

Nel servizio sociale professionale italiano la responsabilità, con i medesimi significati sopra specificati, è una componente rintracciabile sia nell'ambito specifico disciplinare che in quello più propriamente tecnico-professionale e operativo; la sua rilevanza diviene crescente in rapporto all'evolversi del suo apparato teorico e al riconoscimento sociale della professione espresso e codificato con l'istituzione, in Italia, dell'Ordine professionale e la successiva approvazione del Codice deontologico. Quest'ultimo, coerentemente ai contenuti di altri similari a valenza internazionale e a documenti essenziali quali la Dichiarazione universale dei diritti umani, esplicita i valori di riferimento che connotano una professione al servizio delle persone e della società: valore, dignità, unicità di tutte le persone, rispetto dei loro diritti e delle qualità originarie. La responsabilità è connessa al rispetto dell'autodeterminazione e al diritto all'autorealizzazione e nell'azione professionale è la relazione che conta, matura, incide, permette di dare e ricevere. Nella relazione con l'ALTRO da ME nasce la responsabilità di costruire insieme qualcosa di nuovo, di cambiamento rispetto ad una condizione di bisogno, sofferenza, vulnerabilità e marginalità.

La parola responsabilità inquadra tutti i titoli del Codice deontologico vigente¹⁵¹: il fare, gli atteggiamenti, i comportamenti del professionista nei confronti delle persone, dei colleghi, della società, sono posti in relazione alla responsabilità. “L'insistenza posta sulla responsabilità esprime la convinzione che l'etica delle responsabilità è: l'accettazione convinta del prendersi cura. La presa di decisione è l'atto che esprime l'assunzione di responsabilità nella situazione *hic et nunc* ed è resa più o meno complessa a seconda di numerose variabili che pesano sulle scelte eticamente e deontologicamente corrette”.¹⁵²

Tra i temi di approfondimento del servizio sociale che in questi anni incrociano la questione della responsabilità, vi sono quello dell'accompagnamento sociale, che vorrebbe superare definitivamente l'asimmetria della relazione tra chi chiede aiuto e colui che lo offre, e quello relativo alla co-determinazione. “Al soggetto che versa in difficoltà non si sottrae la competenza e la responsabilità di scoprire quali sono le mete

¹⁵¹ L'ultima versione del Codice deontologico dell'assistente sociale in Italia è stata definita e adottata il 17.07.2009 dall'Ordine Nazionale Assistenti Sociali.

¹⁵² M. Diomede Canevini, voce *Deontologia professionale*, in M. Dal Pra Ponticelli (a cura di), *Dizionario del Servizio Sociale*, Carocci, Roma 2005, pag.170.

del suo benessere e le azioni efficaci per raggiungerle.”¹⁵³ L’operatore, con il suo sapere competente e assumendosi il coraggio della responsabilità, accompagna la persona a impadronirsi consapevolmente della propria progettualità. Va inoltre approfondendosi, da prassi innovative, la concezione di una relazione professionista/utente non più solo diadica ma aperta alla costruzione di un reticolo relazionale che coinvolge e si apre ad una pluralità di soggetti¹⁵⁴. Occorre però promuovere un nuovo tipo di responsabilità, capace di generare reciprocità e circolarità.

2.1.3 IL SERVIZIO SOCIALE IN SARDEGNA

Nel percorrere l’evoluzione del servizio sociale è parso importante dedicare uno spazio di riflessione alla storia della nascita e dello sviluppo della professione in Sardegna, poiché è all’interno di questa specificità che s’inscrive l’attualità della vita professionale all’interno del sistema di welfare regionale, con le sue opportunità ma anche con alcune criticità. I primi assistenti sociali vennero impiegati, agli inizi degli anni ’50 del secolo scorso, soprattutto negli Enti di Riforma agraria (ETFAS e Sezione Speciale Riforma dell’Ente Autonomo del Flumendosa), in quelli di edilizia popolare (ISSCaI, Istituto Servizio Sociale Case per Lavoratori) e negli Enti assistenziali; successivamente, venne chiesto il loro intervento anche nei nascenti Centri per l’educazione degli adulti e nei Centri ricreativo-educativi scolastici (CRES). La professione, esercitata da persone che si formavano nelle Scuole della Penisola, era impegnata nella difficile opera di ricostruzione seguita al secondo conflitto mondiale. Nella sua ricostruzione storica, Gariazzo evidenzia che “in queste realtà, pur dovendo svolgere attività di natura assistenziale-riparativa a livello individuale e familiare [...] esso assunse compiti di promozione sociale, collaborando con i tecnici agricoli per favorire negli assegnatari il superamento della mentalità bracciantile ed individualistica e l’acquisizione di una mentalità imprenditoriale e cooperativistica.”¹⁵⁵ Questo approccio, contrapposto a quello paternalista e assistenzialistico diffuso soprattutto dentro il variegato mondo di

¹⁵³ L. Gui, *Le sfide teoriche del Servizio Sociale*, Carocci, Roma, 2004, pag. 135.

¹⁵⁴ Cfr. sul tema l’interessante trattazione di A. Vargiu, *Il nodo mancante*, Franco Angeli, Milano 2001

¹⁵⁵ G. Gariazzo Spano, *Il servizio sociale in Sardegna tra passato e presente*, Relazione al Convegno “Luci ed ombre del servizio sociale in Sardegna”, Cagliari, 19 marzo 2004. Atti pubblicati dal Dipartimento di Igiene e Sanità pubblica, Università degli Studi di Cagliari. Ivi, pag. 21.

enti assistenziali, ha dato origine ad esperienze concrete di lavoro con gruppi e comunità, in ambito agricolo come pure in quello urbano dove, i nuovi insediamenti abitativi, andavano accompagnati da una organizzata azione di sostegno finalizzata non solo al corretto uso degli immobili e degli spazi comuni, ma anche ad una gestione positiva delle relazioni umane. Negli anni si sono sedimentate importanti esperienze di partecipazione comunitaria, attraverso *Consigli di comunità* o *Comitati di quartiere*. L'attenzione al territorio, attraverso una sua puntuale conoscenza, ha caratterizzato alcuni tratti della formazione al servizio sociale in Sardegna, a partire dagli anni '60, attraverso la realizzazione di vere e proprie ricerche finalizzate all'attivazione di servizi e alla produzione di conoscenza necessaria all'approntamento della legislazione regionale nel settore socio-assistenziale.

La prima Scuola triennale per assistenti sociali sorge a Cagliari nel 1953, con un piano di studi coerente con alcune linee caratterizzanti la formazione nel resto d'Italia, quali l'attenzione alla dimensione etica dell'operare, l'utilizzo mediato dei modelli d'intervento provenienti dai Paesi anglosassoni, il tirocinio della durata di due anni. In Sardegna, tuttavia, furono introdotti insegnamenti congruenti con la realtà economica e socio-sanitaria sarda anche perché maturavano nuovi progetti d'intervento, di sviluppo rurale e urbano, che necessitavano di personale teoricamente attrezzato a sostenerli. Quella stessa scuola, chiusa poi nel 1977, si fece promotrice di azioni volte a sensibilizzare le diverse parti politiche sulla necessità di innovare la normativa del settore per sostenere il passaggio dall'assistenza, alla sicurezza, al diritto all'aiuto.

Nel suo insieme, la storia del servizio sociale in Sardegna evidenzia gli stessi assi portanti che hanno caratterizzato lo sviluppo della professione in Italia: un intreccio costante tra istanze politiche, evoluzione legislativa e del sistema dei servizi, approcci teorici, evoluzione dei modelli operativi, una più stabile e definita collocazione negli Enti locali, ministeriali e della sanità. Dopo la crisi conseguente alla chiusura della Scuola di Cagliari, la formazione al servizio sociale è stata nuovamente garantita con l'attuazione del D.P.R. 162/82 che ha dato avvio alla scuola diretta a fini speciali di servizio sociale. È seguito il percorso di adattamento del corso di studio alle diverse successive disposizioni che lo hanno visto trasformarsi in Diploma universitario, poi Laurea triennale con possibilità di conseguimento della laurea specialistica e ore

magistrale. Dall'anno accademico 2010-2011, questi ultimi due corsi di studio non sono attivati a Cagliari, l'offerta formativa è garantita dall'Università di Sassari dove, la formazione al servizio sociale è presente dall'anno accademico 2001/2002 (attualmente con il corso di laurea di primo livello, laurea magistrale, dottorato di ricerca). "Il servizio sociale ha fatto in Sardegna un percorso lungo, talvolta difficile. Già da decenni è presente in tutto il territorio regionale ed a quelli tradizionali si sono aggiunti nuovi settori, nuovi compiti, nuove prospettive e modalità di lavoro. In questo contesto può quindi vivere la soddisfazione di aver contribuito alla crescita della legislazione, dei servizi, delle sedi formative, della cultura professionale per l'azione convergente della prima Scuola, dell'Università, dell'Associazione e dell'Ordine professionale, dei servizi, e per l'impegno e la costanza di singoli assistenti sociali che hanno creduto nei suoi ideali."¹⁵⁶

2.1.4 IMPIANTO TEORICO DEL S.S.

Fin dalle sue origini il servizio sociale evidenzia un forte indirizzamento verso la promozione dei diritti sociali, della giustizia, dell'equità sociale e della partecipazione di tutti i cittadini alla vita democratica. Ed esiste una "ragione storica" che ha determinato la nascita della professione in contesti culturali, sociali, politico-economici i più diversi, ed in epoche storiche diverse, a partire dalla fine dell'800 quando ha inizio la "professionalizzazione" dell'aiuto. Possiamo affermare che il servizio sociale è figlio della società moderno industriale e questo ha determinato, tra le altre cose, l'evolversi del suo pensiero e il modo di cumulare sapere assumendo una propria specifica tipicità epistemologica, distinta da quella di altre scienze (la sociologia e la psicologia soprattutto), anche in rapporto con la crisi della modernità.

Il servizio sociale ha come destinatario "l'uomo nel suo essere sociale, in quanto si pone come obiettivo quello di dare risposte a problemi che nascono nei rapporti tra persone e tra queste e l'organizzazione sociale".¹⁵⁷ Questa opzione ha posto in luce la sua prospettiva pragmatica piuttosto che quella euristica (conoscenza non per la

¹⁵⁶ Ivi, pag. 57.

¹⁵⁷ M. Dal Pra Ponticelli, G. Pieroni, *Introduzione al servizio sociale*, Carocci Faber, Roma 2007, pag. 11.

conoscenza ma per l'operatività con la persona e la comunità), esprimendo così uno spiccato orientamento alla dimensione risolutiva dei bisogni concreti.¹⁵⁸

Tra i fenomeni sociali che costituiscono la matrice costante di problemi per singole persone ma, soprattutto, per gruppi e comunità e popoli, vi sono la povertà e la marginalità, con le forme che esse vanno assumendo anche nella contemporaneità e che sono definite “fondamenti del servizio sociale”. Possiamo affermare che l'ambito privilegiato di pensiero e azione del servizio sociale è la realtà personale e gruppale di dolore, esclusione, sofferenza, vulnerabilità, considerati però nella loro potenzialità risolutiva ed inclusiva, all'interno di una data società ed in un preciso momento storico.

Esaminato dal punto di vista disciplinare, il servizio sociale da oltre 60 anni evidenzia uno sforzo costante nell'individuare il proprio oggetto di studio e nel definire il suo statuto epistemologico. In quanto disciplina il servizio sociale è definito un “*sapere complesso non autonomo finalizzato alla pratica, disciplina di sintesi tra elementi di conoscenza che provengono anche da scienze diverse, volta all'operatività che ha per oggetto l'uomo nel suo rapporto con l'ambiente.*”¹⁵⁹ In genere, nel contesto degli studiosi italiani, si concorda sul fatto che il servizio sociale è una disciplina in fieri e si preferisce parlare, piuttosto che di una teoria o un complesso di teorie, di *teorie a medio raggio* che si costruiscono a partire da insiemi di “*conoscenze e di realtà storiche da cui il servizio sociale trae alimento per poter elaborare sue sintesi originali, e sulle quali lo stesso servizio sociale esercita una qualche influenza.*”¹⁶⁰ Ma questa dinamicità (e, in parte, dipendenza) della dimensione epistemologica, in costante rapporto con la complessità del sapere e del fare nei diversi contesti storico-culturali, è visto come un elemento di debolezza del servizio sociale, un “vuoto” che ancora oggi espone la disciplina e la professione ad un vissuto di inferiorità, che vorrebbe prendere il sopravvento sulla missione della professione stessa che è l'opzione per gli ultimi ed un sempre più raffinato sistema di principi e valori che sostiene l'affiancamento delle persone/comunità verso il fronteggiamento di problemi, l'autodeterminazione e l'autorealizzazione al fine del maggior benessere relazionale e di vita possibile. Il

¹⁵⁸Cfr. F. Ferrario, *Dimensioni del servizio sociale*, Carocci, Roma 1999.

¹⁵⁹ E. Bianchi, *Il lavoro professionale tra soggetti e istituzioni. Dialogo tra servizio sociale, psicologia, sociologia*, Franco Angeli, Milano 1988, citata. in L. Gui, *Le sfide teoriche del servizio sociale*, Carocci Faber, Roma 2004, pag. 26.

¹⁶⁰ E. Neve, *Il Servizio Sociale*, op. cit.

servizio sociale è cioè esposto al rischio di auto-referenzialità, di ripiegamento su se stesso per timore di perdere la propria specificità, che provoca sordità e incomprensione verso i bisogni e le istanze che provengono da quelle stesse persone/comunità in funzione delle quali ha senso il suo esistere.

Osservando il rapporto tra scienza e servizio sociale è possibile individuare tre ambiti fondamentali che lo caratterizzano: un primo filone è costituito dal variare del significato di sapere scientifico e delle sue modalità di produzione in relazione al dibattito generale attorno alla scienza sviluppatosi dal secolo scorso ad oggi; un secondo filone attiene al rapporto diretto con la produzione scientifica di discipline affini (sociologia, psicologia e antropologia) e di settori quali il diritto, l'economia e la filosofia, e i modi di intersecazione e condizionamento con dette discipline; un terzo ambito è quello della produzione di sapere a partire dalla pratica, notoriamente trattato dalla bibliografia come più marginale e problematico per ciò che concerne l'impegno teorico-metodologico e la visibilità del prodotto.

Tra le domande ricorrenti possiamo certo annoverare le seguenti: quale l'oggetto di studio e d'intervento del servizio sociale?¹⁶¹ Che significato ha assunto, nella storia del servizio sociale, il rapporto tra la teoria e la pratica? E' rintracciabile un'effettiva circolarità? Esiste una preminenza di una delle due dimensioni ed eventualmente in quali forme si esprime? Attorno a queste domande è andato costruendosi il sapere del servizio sociale in quanto disciplina, la sua specificità dentro l'accademia, la sua tipizzazione in quanto professione di aiuto, e sulle risposte possibili si rileva la tensione che la contiguità con altre discipline e professioni comporta.

Gui fornisce una chiave interpretativa per la ricostruzione dello sforzo disciplinare compiuto dalla professione, ponendolo in rapporto con la produzione teorica di due tra le discipline più vicine al servizio sociale, la sociologia e la psicologia, e con l'evoluzione del sistema di welfare dal secondo dopoguerra alla promulgazione

¹⁶¹ Si tratta di un interrogativo cruciale giacché attiene anche lo statuto scientifico della disciplina. Le risposte al quesito trattate in letteratura, italiana e internazionale, sono molteplici e rinvenibili all'interno della bibliografia citata nel presente lavoro. Sostiene Neve che "ciò che caratterizza il servizio sociale, e tendenzialmente lo differenzia da altre discipline e professioni, è sia il tipo di problemi sociali di cui si occupa, ma –forse soprattutto– l'angolo di visuale da cui guarda questi problemi [...] legge i problemi sociali in quanto generati e collocati nell'interazione tra persona e ambiente [...] e della relazione persona-ambiente interessa in particolare l'intersezione bisogni-risorse, perché è la carenza o la problematicità delle risorse che toglie autonomia alle persone nell'affrontare e risolvere i loro problemi." E. Neve, op. cit., pp. 179-180.

della legge quadro 328/2000. Il testo rende evidenti le connessioni teoriche e, ancor prima quelle epistemologiche, perché collocate in un quadro più ampio di sviluppo della scienza e dei suoi paradigmi di riferimento; nel contempo, emerge il modo di pensare, indagare i fatti umani e sociali, elaborare, agire, proprio della professione, con le sue ambizioni e i suoi limiti.¹⁶² Il dibattere del servizio sociale italiano è posto in relazione con il dibattito internazionale, con il quale si confronta sugli orientamenti e sui modi di interpretare e costruire la teoria e le sue implicazioni per la pratica.

Rispetto alla dimensione operativa caratterizzante la professione è stimolante la riflessione operata da Botturi intorno al sapere pratico da lui definito un “sapere per operare”.¹⁶³ La natura di questo sapere è ermeneutica, ciò che si conosce è definito a partire da quanto già si è appreso in rapporto a colui che conosce e agisce; inoltre, è un sapere tipologico, correlato alla realtà concreta, prodotto con rigore ma senza l’esattezza che si tende ad attribuire al sapere cosiddetto scientifico e senza pretese universalizzanti di asserti e proposizioni. La costruzione del sapere pratico produce, invece, decisioni, in forma dialogica,¹⁶⁴ e prudentiale,¹⁶⁵ nella ricerca di significati universali nei casi concreti. La prospettiva epistemologica che muove queste posizioni sostiene il percorso della disciplina di rendere evidenti come le azioni pratiche siano frutto, non solo e non tanto di scelte tecniche, quanto di interpretazioni ermeneuticamente formulate dagli assistenti sociali, a partire dalla conoscenze, dall’esperienza, dal dialogo con se stessi e con le persone che chiedono l’intervento.

Una dimensione poco trattata nella bibliografia di servizio sociale è la domanda di senso degli assistenti sociali davanti al dolore. Piuttosto che interrogarsi sul *perché*, si privilegia l’impegno teorico e pratico relativo al *come* rispondere alla richiesta di aiuto. Questo fatto è in parte determinato anche dalla constatazione che, in tempi ben precisi, il servizio sociale ha assunto un ruolo politico che mal si confaceva agli orientamenti professionali. Piuttosto, oggi l’attenzione alla dimensione riflessiva è un’esigenza ed un

¹⁶² L. Gui, *Le sfide teoriche del servizio sociale*, op. cit..

¹⁶³ F. Botturi, *Sapere pratico e servizio sociale*, in C. Marzotto (a cura di), *Per un’epistemologia del servizio sociale. la posizione del soggetto*, Franco Angeli, Milano 2002, pag. 30.

¹⁶⁴ “Il sapere pratico è un sapere intrinsecamente dialogico, nel senso che esso si certifica nel suo tentativo di comprensione attraverso il dibattito dei casi [...] mettere a prova la congruenza dell’ipotesi pratica attraverso la discussione con altre ipotesi o con altri aspetti della medesima ipotesi”, ivi pag. 34

¹⁶⁵ “Il sapere tipologico non è sufficiente, cioè non è in grado da se solo di condurre all’azione. Questa esige una più precisa determinazione del sapere, chiamata d’interpretare non solo le strutture universali in gioco, ma la situazione nella sua singolare irripetibilità”, ivi, pag. 38.

impegno etico con cui la professione va confrontandosi, nella prospettiva di contribuire alla costruzione della disciplina, all'evoluzione del sapere pratico e, soprattutto, all'umanizzazione del fare aiuto.

2.1.5 IL SERVIZIO SOCIALE PROFESSIONALE E LE POLITICHE SOCIALI

Nel panorama attuale delle professioni di aiuto e nel variegato sistema dei servizi sociali, in fieri dopo il varo della legge quadro 328/00 e la modifica del Titolo V° della Costituzione¹⁶⁶, l'assistente sociale pare a tratti essersi assunto l'onore di rappresentare la continuità tra passato, presente e futuro delle politiche sociali. Con quest'affermazione non s'intende porre in rilievo caratteristiche 'camaleontiche' della professione bensì affermare che la sua storia è scandita da un rapporto di reciprocità tra società-bisogni-professione¹⁶⁷; come in tutti i rapporti reciprocanti, in cui la relazione può avere inizio da uno dei soggetti interagenti, anche in questo caso, l'assistente sociale ha ora promosso, nelle politiche sociali, letture innovative del contesto sociale e dei bisogni emergenti, in altri momenti ha condiviso risposte legislative ed interventi istituzionali, in altre fasi storiche è stato invece sollecitato a rivedere il proprio ruolo nell'ambito delle politiche e dei servizi sociali in genere ed a sistematizzare, rendendolo attuale, il corpus metodologico ricercando, nel contempo, l'unitarietà della formazione ed il riconoscimento dello specifico professionale.

Le stesse definizioni di servizio sociale, in cui ci s'imbatte nel ricostruire l'identità della professione così come si è andata componendo in 70 anni di storia, sono mutate nel corso degli anni; evoluzione che Campanini afferma sia da collegarsi "non tanto con una debolezza intrinseca della professione ad individuare un suo specifico o un corpus teorico sufficientemente solido, ma con la necessità continua di collegarsi ai mutamenti in termini di dinamiche societarie che si trova a fronteggiare e che

¹⁶⁶ La modifica costituzionale, introdotta dalla L. n° 23 del 18 ottobre 2001, consiste nel trasferimento alle Regioni della competenza esclusiva in materia assistenziale mantenendo, in capo allo Stato, la definizione dei Livelli essenziali di assistenza.

¹⁶⁷ Il termine reciprocità è piuttosto forte e foriero di ambiguità ma si ritiene che il suo uso, in questa sede, consenta di esplicitare meglio l'assunto in base al quale non vi è servizio sociale professionale avulso da un contesto storico, culturale, legislativo che, a sua volta, dal servizio sociale professionale ha attinto e ricevuto. E' implicita la considerazione che la reciprocità può essere negativa.

richiedono una flessibilità ed una capacità di interagire in maniera costruttiva con i bisogni e le istanze presenti nel contesto sociale”.¹⁶⁸

Un altro riscontro a queste affermazioni è evidenziabile attraverso un esame parallelo dello sviluppo del servizio sociale professionale in Italia e delle politiche sociali del nostro paese, condotto seguendo tre direttrici fondamentali:

- Una normativa, riferita alla legislazione del settore ed a quella riguardante il riconoscimento giuridico della professione e la sua formazione nelle sedi scolastico–universitarie;
- Una relativa alla storia del servizio sociale professionale e alla costruzione di un sapere proprio e dei valori specifici;
- La terza, più direttamente connessa alla componente etica e valoriale cui è giunta la professione nella seconda metà degli anni '90, con l'approvazione del codice deontologico¹⁶⁹

Dal secondo dopoguerra ad oggi si è assistito all'ascesa, all'affermazione ed infine al declino del welfare state, perlomeno nella forma da esso assunta nei Paesi dell'Europa occidentale e nel suo significato di “stato del benessere”, o “stato assistenziale” o “stato sociale”.¹⁷⁰

In Italia, lo sviluppo del welfare state è inquadrato e descritto mediante la sua articolazione in fasi temporali ben distinte¹⁷¹ mentre, analisi economiche, sociologiche e

¹⁶⁸ A.M. Campanini, *Servizio sociale e sociologia: storia di un dialogo*, op. cit., pag. 30.

¹⁶⁹ La scelta di trattare in questa parte del lavoro la dimensione etica piuttosto che quella relativa ai metodi ed alle tecniche proprie del servizio sociale professionale, non è dettata da una presunta minore importanza della seconda quanto, piuttosto, dal ‘valore aggiunto’ che il corpus di principi e valori costituisce per la professione, rispetto alle altre dell’area sociale. Questa forte connotazione etica configura l’assistente sociale come professionista necessario per il raggiungimento delle finalità poste dal nuovo sistema di welfare.

¹⁷⁰ Relativamente alle fasi ed ai modelli di evoluzione del W.S. si segnalano: Titmuss, il quale individua 3 modelli di sviluppo (residuale, meritocratico – funzionale, istituzionale – redistributivo), e Ascoli con la sua distinzione e classificazione in ‘modello residuale, meritocratico-particolaristico-corporativo, meritocratico-particolaristico-clientelare, istituzionale-redistributivo. Cfr. F. Villa, *Dimensioni del Servizio sociale*, Vita e pensiero, Milano 1992, pag.131.

¹⁷¹ Si segnala la distinzione in 5 fasi che vanno dal modello previdenziale – residuale attuato sino agli anni '60 al modello istituzionale sino agli anni '90, comprensiva del processo di crisi e della rinuncia dello Stato ad un welfare state ‘totale’. Cfr F. Villa, *ivi*, pag. 135-136. Per un’analisi del Welfare italiano si segnala anche P. Donati, (a cura di), *Lo stato sociale in Italia: bilanci e prospettive*, Mondadori, Milano 1999; P. Ferrario, *Politica dei servizi sociali*, Carocci, Roma 2001; T. Boeri, R. Perotti, *Meno pensioni, più Welfare*, Il Mulino, Bologna 2002; G. Magistrati, (a cura di), *Il futuro delle politiche sociali in Italia*, Franco Angeli, Milano 2003; I. Colozzi, *Le nuove politiche sociali*, Carocci, Roma 2002; E. Ferioli, *Diritti e servizi sociali nel passaggio dal welfare statale al welfare municipale*, Giappichelli 2003.

culturali hanno ampiamente descritto le ragioni della crisi in cui si è imbattuta la struttura dello stato sociale nel nostro Paese (ragioni di natura fiscale e di bilancio, demografiche, organizzative e burocratiche). Ma esse, pur oggettive e dimostrate nei fatti e negli esiti, paiono non del tutto sufficienti a spiegare il tracollo di uno stato organizzato di garanzie, servizi e prestazioni se non si tiene conto di un ulteriore aspetto le cui origini sono rintracciabili nella relazione di accompagnamento alla legge di impianto del sistema moderno di W.S. in Inghilterra (1942), presentata da Lord Beveridge:¹⁷² ”La formazione di una buona società dipende non dallo Stato ma dai cittadini che agiscono in libere associazioni o individualmente; la felicità o l’infelicità della società in cui viviamo dipende da noi stessi, quali cittadini, e non dallo strumento politico che noi chiamiamo stato. Lo stato deve incoraggiare l’azione volontaria di ogni specie per il progresso sociale”.

Tale avvertenza è stata senza dubbio disattesa quando è stato fatto proprio dall’Italia, certamente per motivi storico-politico-culturali, un modello di welfare statalista che si è assunto un onere non indifferente perché “attraverso uno stato sociale così inteso, la nostra società ha praticato in misura mai vista prima una solidarietà pubblica basata su diritti generalizzati a godere di prestazioni, da parte della collettività, al verificarsi di condizioni di bisogno o di merito”.¹⁷³ Alla luce poi dei miliardi (prima di lire, in seguito di euro) di debito pubblico accumulato un tale concetto di solidarietà pubblica è stato messo fortemente in discussione.

Le accuse avanzate al sistema pubblico si sono concentrate in particolare su 4 aspetti: la sostenibilità economica dei sistemi stessi, la rigidità dei servizi (universalità che è stata fatta coincidere con standardizzazione), l’inefficienza (derivante dall’inesistente competizione nell’offerta dei servizi), la mancanza di incentivi individuali (attribuibile, tra l’altro, in parte, alla mancata partecipazione e responsabilizzazione dei beneficiari).

172 “L’impianto dei sistemi moderni di W.S. si fa risalire alle idee innovatrici di Lord Beveridge, nell’Inghilterra del secondo dopoguerra, [...] ed all’incontro tra tradizione liberale e tradizione socialista”, in M. Dal Pra Ponticelli, *Lineamenti del Servizio sociale*, op. cit., pag. 12

173 B. Gui, *Economia solidale*, Piemme, Casale Monferrato 1996, pag. 86. Sul tema cfr. anche L. Bruni, S. Zamagni, *Economia civile. Efficienza, equità, felicità pubblica*, Il Mulino, Bologna 2004; P. L. Sacco, S. Zamagni, *Teoria economica e relazioni interpersonali*, Il Mulino, Bologna 2006.

Ardigò, nell'approfondire i motivi della crisi, concentra la sua attenzione sui nodi della "transazione tra mondi vitali e sistema sociale. La crisi viene tematizzata come crisi di transazione, di scambio, tra sistema sociale ed individui e di essa vengono esplorate tre dimensioni: la dimensione del sistema sociale, la dimensione dei soggetti in mondi vitali quotidiani, in espansione in una 'cosiddetta terza dimensione' definibile anche terzo 'settore', la dimensione dell'ambiente esterno ed interno al sistema".¹⁷⁴ Per Ardigò quindi, "le possibilità di interazione, di comunicazione tra i mondi vitali e i sottosistemi economico, politico e socio-culturale vengono ritenute essenziali per uscire dalla crisi del W.S., che è contemporaneamente crisi di governabilità politica, crisi economica e crisi socio- culturale, in quanto gli assetti sociali nella loro complessità avrebbero subito una 'perdita del centro', cioè degli equilibri fondamentali e delle capacità decisionali".¹⁷⁵

Interessanti paiono anche i contributi di Donati rispetto all'analisi ed alle proposte di superamento della crisi del W.S., ed all'individuazione dei mezzi e dei fini congrui con la complessità della società contemporanea. Afferma infatti che "il Welfare State si trova nella necessità di dover ridefinire il concetto di 'benessere' non come condizione passiva (dell'assistito), garantita da un pacchetto standard di beni e di servizi per tutti, ma piuttosto come attiva responsabilizzazione dei singoli soggetti, individuali e collettivi, per il raggiungimento di una vita degna di essere vissuta".¹⁷⁶

Osserva però Donati che "di per sé il mondo vitale è troppo debole e anche narcisistico, chiuso com'è ancora nell'orizzonte utilitaristico degli arrangiamenti quotidiani, per offrire soluzioni strutturali che esplichino compiti socialmente rilevanti e siano capaci di lunga durata [...] Le azioni dei singoli e dei mondi vitali di per sé non bastano, occorrono riforme istituzionali che definiscano le strutture interattive [...] il potere politico deve essere usato per sostenere soluzioni di tipo solidaristico".¹⁷⁷ Per concludere questa breve e circoscritta linea di analisi della crisi del W.S. si ritengono ancora attuali, alla luce dei passi avanti compiuti con alcune leggi del settore, le considerazioni formulate da Ardigò (il quale fa riferimento anche alla teorizzazione di

¹⁷⁴ A. Ardigò, *La politica sociale e la perdita del centro*, Angeli, Milano 1982, pag. 18.

¹⁷⁵ F. Villa, *Dimensioni ...*, op. cit. pag. 143

¹⁷⁶ P.P. Donati, *Risposte alla crisi dello stato sociale*, Angeli, Milano 1984, pag. 52

¹⁷⁷ P.P. Donati, *Risposte alla crisi...*, op. cit., pp. 52 - 53

Polanyi ne *La grande trasformazione*¹⁷⁸ rispetto al concetto di reciprocità al cui interno collocare la prospettiva del dono). Egli afferma che “sono cinque le dimensioni di benessere che cominciano ad essere studiate come canali da valorizzare in funzione di un’auto – organizzazione più ricca della società: 1) lo scambio economico; 2) la redistribuzione di beni e servizi; 3) la reciprocità o mutuo aiuto; 4) l’economia domestica;¹⁷⁹ 5) il dono non rituale.”¹⁸⁰

In questo divenire socio-politico il ruolo del terzo settore nell’organizzazione dei servizi socio – assistenziali ha conosciuto un graduale ma sempre più chiaro riconoscimento parallelamente all’evidenziarsi della crisi del sistema di welfare statalista e della necessità di individuare ‘altri’ soggetti nel raggiungimento dei fini cui le diverse leggi di settore erano orientate.¹⁸¹ Tra le leggi che a titolo esemplificativo vengono prese in considerazione, anche per la loro valenza innovativa (sia pure settoriale) nell’approccio al soddisfacimento di specifici bisogni, si segnalano la L. 104/92 “Legge quadro per l’assistenza, l’integrazione sociale e i diritti delle persone handicappate” e la L. 162/98 che ha apportato alcune importanti modifiche alla precedente, il Testo unico delle leggi sull’immigrazione, la L. 216/91 “Primi interventi in favore dei minori soggetti a rischio di coinvolgimento in attività criminose”, la L. 285/97 “Disposizioni per la promozione di diritti e opportunità per l’infanzia e l’adolescenza”, la L. 328/00 “Realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali”, la L. 125/01 “Legge quadro in materia di alcol e di problemi alcol-correlati”. Nei suddetti testi di legge viene menzionato il terzo settore con una evidenza e pregnanza che assumono gradi e ‘colorazione’ diversa. Si parla, infatti, talvolta di coinvolgimento di carattere solo consultivo o di principio rispetto alle finalità della legge oppure, di favorire l’azione dell’associazionismo organizzato con possibilità di destinazione diretta di fondi o, ancora, di rapporto di collaborazione con gli enti pubblici titolari delle funzioni attribuite dalla legge anche a mezzo di forme ufficiali quali le convenzioni. Significativo e, in qualche modo anticipatorio della legge quadro 328/00, è il dettato dell’art. 2, comma 2, della L.285/97 che afferma: “Gli Enti locali assicurano la partecipazione delle organizzazioni non

178 K. Polanyi, *La grande trasformazione*, Einaudi, Milano 1974.

¹⁷⁹Questo termine è obsoleto; preferiamo parlare di quarto settore o reti informali.

180 P.P. Donati, *Risposte alla crisi...*, op. cit., pp. 285 – 286.

181 Occorre precisare che politiche sociali e socio – assistenziali non coincidono con il welfare state globalmente inteso e considerato. Perlomeno, non vi è unanimità in tal senso tra gli studiosi.

lucrative di utilità sociale nella definizione dei piani di intervento”. E’ un primo richiamo esplicito alla necessità di un coinvolgimento del terzo settore in quanto soggetto propositivo e responsabile delle politiche sociali territoriali, non solo mero esecutore di programmi e progetti.

Un cenno particolare deve essere fatto per la L.328/00¹⁸², la quale costituisce il punto di arrivo di ripetuti dibattiti parlamentari iniziati alla fine degli anni ’60 sino al raggiungimento, nel 1999, di un testo unificato derivante dalle proposte di riforma presentate sino al 1998. Nella legge approvata sembra riuscita la convergenza delle diverse anime che negli anni hanno ispirato le proposte di riforma del settore, soprattutto per quanto riguarda il richiamo del legislatore, nell’articolato di legge, a principi e valori universalmente condivisibili quali:

1. il rispetto della dignità della persona umana, da cui deriva
2. la conseguente centralità della persona nel sistema organizzato dei servizi
3. libertà ed autodeterminazione
4. uguaglianza sostanziale e formale
5. solidarietà (da ricercarsi nei diversi livelli di ruoli e compiti previsti dalla legge)
6. rispetto dell’autonomia e del ruolo delle organizzazioni formali ed informali
7. sostegno alla partecipazione dei soggetti cui la legge si riferisce
8. rispetto dei diritti di cittadinanza
9. universalità delle prestazioni.

Si legge nel Piano nazionale degli interventi e delle prestazioni, approvato con D.P.R. 204/01, “In coerenza con la L.328/00, il Piano nazionale sociale 2001-2003 promuove lo sviluppo del Welfare delle responsabilità, ovvero di un welfare che può essere definito plurale, perché costruito e sorretto da responsabilità condivise, in una logica allargata di governo, che valorizzi il federalismo solidale in cui [...] le ONLUS, la cooperazione, il volontariato, le associazioni e gli enti di promozione sociale, le fondazioni, gli enti di patronato e gli enti riconosciuti delle confessioni religiose con le quali lo stato ha stipulato accordi, concorrono alla programmazione, all’organizzazione e alla gestione del sistema integrato e provvedono, insieme ai

¹⁸² Sulla L. 328 del dicembre 2000, denominata “Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali”, si ritornerà in seguito e ripetutamente. Cfr. R. Maggiani, *Il sistema integrato dell’assistenza*, Carocci, Roma 2001.

soggetti pubblici, all'offerta e alla gestione dei servizi". Si può a ben ragione affermare che, forse per la prima volta, trova piena esplicitazione il principio di sussidiarietà che, a differenza del decentramento sinora realizzato con le cosiddette leggi Bassanini (sussidiarietà verticale), è di natura orizzontale. All'art. 1, comma 4, si legge: "Gli Enti locali, le Regioni e lo Stato, nell'ambito delle rispettive competenze, riconoscono e agevolano il ruolo degli organismi non lucrativi di utilità sociale, della cooperazione [...] Il sistema integrato di interventi e servizi sociali ha tra gli scopi anche la promozione della solidarietà sociale [...] e della solidarietà organizzata". I due termini utilizzati, 'riconoscono' e 'agevolano', hanno nel nostro ordinamento una cogenza ed una pregnanza molto forte in quanto il primo è indicativo di una presa d'atto dell'esistenza di un fatto o di una cosa e della loro rilevanza nel sistema considerato, il secondo di una scelta di campo che viene operata e che prescrive un diverso atteggiamento da tenere nei confronti del ruolo di ONLUS e, più in generale, della società civile. La funzione, quindi, dei soggetti non pubblici interviene non solo nella fase di esecuzione come previsto sinora ma, anche in quella di programmazione e gestione. Nello specificare meglio il significato anche operativo del principio di sussidiarietà, il Piano nazionale afferma che essa "in alcun modo può essere intesa quale semplice supplenza delle istituzioni pubbliche alle carenze della società civile, ma quale strumento di promozione, coordinamento e sostegno che permette alle formazioni sociali di esprimere al meglio, e con la piena garanzia di libertà di iniziativa, le diverse e specifiche potenzialità. Resta in capo alle istituzioni il ruolo fondamentale di garanzia della risposta (esistenza, qualità, accessibilità)".

Questo, in sintesi, il mutato quadro normativo, espressione anche di un'evoluzione culturale riguardo i temi della cittadinanza e dei diritti sociali, con i quali il servizio sociale deve rapportarsi nel programmare e realizzare concreti interventi di politica sociale.

3 FARE AIUTO E TEORIZZARE L'AIUTO PROFESSIONALE

3.1 LE RISPOSTE AL BISOGNO E ALLE DOMANDE DI AIUTO.

Da un certo periodo in poi della storia del welfare italiano, vi è stata coincidenza di pensiero tra gli studiosi del servizio sociale nell'intenderlo "come processo di aiuto all'utenza (singoli cittadini, famiglie, gruppi, collettività) per l'uso e la promozione delle risorse personali, sociali informali, istituzionali", sottolineando che "tale processo si realizza nell'ambito di una realtà istituzionale impostata sulla base di linee di politica sociale nazionale e locale".¹⁸³ Emerge cioè una tendenza a rivalutare l'apporto che il servizio sociale, e la sua inclinazione personalizzante, può dare al sistema dei servizi "più nella linea di facilitazione dei processi sociali che di sola organizzazione di offerte e prestazioni".¹⁸⁴

Sin dal suo nascere, il servizio sociale si è caratterizzato per l'operatività volta a "fornire aiuto" a persone singole, gruppi, comunità, in condizioni di bisogno e di disagio, nelle forme più diverse che l'ingiustizia sociale, limiti oggettivi individuali e l'abbruttimento personale concorrono a determinare. La tematica del bisogno/problema è quindi cruciale, sia dal punto di vista dell'approfondimento e analisi teorica che dell'ambito operativo e, tra le tematiche possibili, è una di quelle che in buona misura si compone dell'apporto determinante della sociologia.

Per quanto concerne i bisogni, definizioni e classificazioni ad essi riferite, denotano un panorama di teorie e analisi ideologicamente condizionate, rendono impossibili definizioni univoche, evidenziano una realtà molto complessa attorno alla quale si costruiscono domande che vorrebbero contribuire a delimitare concetti e azioni possibili: su come si formano i bisogni, su qual è la loro vera natura, come si passa dal bisogno al problema e quale il rapporto tra bisogno individuale e bisogno sociale, come affrontare i bisogni e che tipo di risposte organizzare.

¹⁸³ Coordinamento nazionale docenti di servizio sociale, *Il servizio sociale come processo di aiuto*, Franco Angeli, Milano 1988, pag. 9.

¹⁸⁴ *Ibidem*.

Tra le proprietà del bisogno si possono segnalare *la soggettività*: esiste sempre un titolare del bisogno ed esiste un'attribuzione di senso e di significato che ogni persona può dare al suo bisogno ed alla sua condizione; questo senso va ricercato e sostenuto ai fini di un superamento del bisogno stesso; *la globalità*: il bisogno, se pure riguarda una singola parte del corpo e/o della vita della persona, sempre tocca la totalità della persona che lo vive la quale, costituisce un tutt'uno, una unità, in relazione con un ambiente, un contesto di vita; *la storicità*: i bisogni sono strettamente connessi alla condizione di vita delle persone e delle comunità in un dato periodo storico – i costruttori di bisogni sono l'essere umano e la società.

Si può affermare che il bisogno, in quanto *manca*za, *carezza* di qualche cosa, *di un bene*, costituisce una realtà di sofferenza dinamica e quasi “inafferrabile”, ma con alcune dimensioni oggettivabili e inquadrabili perché immutabili in un certo arco di tempo, data una certa società. Muta sempre, invece, “l'esperienza di vita e l'intenzionalità delle persone in rapporto alle condizioni di bisogno”¹⁸⁵.

Come il mondo dei bisogni (personali e sociali) giunge all'assistente sociale? Certamente attraverso studi, ricerche-intervento etc. ma, di norma, avviene attraverso la domanda: di aiuto, di sostegno, di intervento, di servizi, che le persone formulano all'operatore negli Enti e, in rapporto ad essa, attendono una risposta.

Attorno al trionio *bisogno-domanda-risposta* si costruisce il discorso quotidiano delle politiche sociali e dei servizi alla persona; si tratta di tre realtà fattuali e semantiche distinte ma che, nel loro rapporto, costituiscono un intreccio complesso, ricco di insidie, di mistificazioni politiche, di specificità socio-culturali, di scelte e responsabilità personali e collettive, di conflittualità tra bisogni e diritti individuali e bisogni e diritti sociali.

In buona sostanza, l'evoluzione e la diversità dei sistemi di welfare, nonché le misure concrete d'intervento, sinora elaborati, si giocano anche attorno a questo trionio.

Oggi, più che in passato, è richiesta all'assistente sociale una competenza di *riconoscimento e discernimento dei bisogni*, sviluppata attraverso intuito e sensibilità, capacità critiche e di ricerca, radicati in una forte dimensione etica in cui la dignità delle

¹⁸⁵ E. Neve, *Il servizio Sociale ...*, op.cit.

persone costituisce il fondamento primo di ogni azione di aiuto che esclude passività, delega, a favore invece di esperienze risolutive di auto-determinazione personale, con l'affiancamento creativo e professionale dell'assistente sociale anche, e soprattutto, nell'individuare, reperire e rendere disponibili *le risorse*.

Quest'ultime costituiscono un versante dell'azione professionale e dell'intero sistema di welfare significativo giacché, senza risorse, non può esistere risposta al bisogno. Rinvenire e valorizzare risorse, personali e sociali, costituisce impegno professionale prioritario e questo fare "sta alla base della concezione di un lavoro che non può che essere fatto "con" (e non "su") la persona"¹⁸⁶. Questo impegno di personalizzazione degli interventi fonda sulla convinzione che, stante la difficoltà della società ad impedire il realizzarsi di ingiustizie e stati di bisogno, anche nelle condizioni di più grave deprivazione e degrado sempre esistono capacità e risorse residue che vanno riconosciute, potenziate e valorizzate per evitare di rendere la persona passiva, dominata dagli eventi e dai problemi, costretta ai margini della vita sociale anche, talvolta, da un aiuto professionale che incide negativamente sul problema: "La stessa esperienza del ricevere aiuto attiva una situazione paradossale in cui più il soggetto viene aiutato, più si sente incapace di fare da solo e quindi sostanzialmente non è aiutato nell'aspetto più importante, cioè nella riattivazione dell'autonomia"¹⁸⁷.

Riflettere sui compiti di aiuto facilita l'essere consapevoli che tali funzioni sono complesse e non possono prescindere, per esempio, dall'evidenziare, con la persona che chiede aiuto, che la sua richiesta è segno non di fallimento ma di consapevolezza del problema e questa è la prima risorsa di tutto il processo di aiuto: "persino il problema, che sconvolge la situazione di vita, può rappresentare una risorsa"¹⁸⁸ ("In altre parole, aiuta a risorgere", afferma Ferrario). Pertanto, possiamo affermare che la risorsa/risposta è tale nella misura in cui concorre a determinare la "rinascita" della persona e a sostenerla nel suo progetto di vita. Interrogarsi in questo senso, nell'approntare i sistemi di servizi (di risposte), eviterebbe processi di isolamento, di colpevolizzazione, di stigmatizzazione, di ulteriori ingiustizie sociali.

¹⁸⁶ E. Neve, op. cit., pag. 191.

¹⁸⁷ F. Ferrario, *Le dimensioni del servizio sociale*, Carocci, Roma 1999, pag. 110.

¹⁸⁸ Ivi, pag. 109.

3.2 DI QUALE AIUTO PARLIAMO, COME NE PARLIAMO, A CHI CI RIVOLGIAMO

3.2.1 POLITICHE SOCIALI NAZIONALI.

Parlare dell'aiuto, come oggi si caratterizza, e cercare di individuare possibili orientamenti e declinazioni all'interno dei servizi e del territorio, richiede un ulteriore inquadramento, sulla scia di quanto già evidenziato nel paragrafo precedente.

Non si è fatto sinora riferimento a fenomeni e concettualizzazioni che invece ricorrono nelle analisi e interpretazioni della vita contemporanea; tra questi, di rilievo particolare, si colloca la globalizzazione¹⁸⁹. Gallino, con questo termine, designa “primariamente la produzione di globalità, un processo comprendente stati, organizzazioni internazionali, gruppi economici multinazionali, associazioni e gruppi di pressione, che agiscono in modo sistematico allo scopo di espandere alla totalità del globo l'economia di mercato [...] nonché sistemi politici, tratti culturali e mezzi di comunicazione che siano con quello coerenti”.¹⁹⁰ Tuttavia, appare interessante osservare come anche Giddens specifichi che essa non “è solo, né principalmente, un fenomeno economico”.¹⁹¹ Questa caratterizzazione ha impedito, inizialmente, di comprendere che la globalizzazione attiene “la trasformazione dello spazio e del tempo [...] Un'azione a distanza il cui intensificarsi negli anni recenti va messo in relazione alla produzione di strumenti di comunicazione globale in tempo reale, e di mezzi di trasporto di massa. La globalizzazione non comporta solo la creazione di sistemi estesi pressoché al mondo intero, ma anche la trasformazione dei contesti locali, e persino personali, dell'esperienza sociale. Sempre più spesso, le nostre attività quotidiane subiscono

¹⁸⁹ Cfr. W. Lorenz, *Globalizzazione e servizio sociale in Europa*, Carocci Faber, Roma 2010; C. Facchini (a cura di), *Tra impegno e professione. Gli assistenti sociali come soggetti del welfare*, Il Mulino, Bologna 2010; V. Cesareo, *Globalizzazione e contesti locali. Una ricerca sulla realtà italiana*, Franco Angeli, Milano 2000; Z. Bauman, *Dentro la globalizzazione*, Roma, Laterza 2000.

¹⁹⁰ Voce *Globalizzazione* in L. Gallino, *Dizionario di sociologia*, De Agostini, Novara 2006, pp. 505-609.

¹⁹¹ A. Giddens, *Beyond left and right. The future of radical politics*, Stanford University Press, California 1995; trad. It. *Oltre la destra e la sinistra*, Il Mulino, Bologna 1997, pag. 11.

l'impatto di eventi che hanno luogo sull'emisfero del pianeta. Allo stesso modo, le abitudini e gli stili di vita locali generano conseguenze globali".¹⁹²

La globalizzazione fa da sfondo al mutare del welfare, europeo, italiano e locale, e concorre a rendere plausibile, oltre che evidente, che "il periodo d'oro del Welfare State è ormai definitivamente passato. Quella straordinaria invenzione europea che ha consentito per circa mezzo secolo di coniugare crescita economica con redistribuzione delle risorse e riduzione dell'emarginazione, espansione della produzione di merci con allargamento della sfera dei diritti sociali, incremento dei consumatori con aumento dei cittadini, sembrerebbe sempre meno utile per rispondere ai cambiamenti strutturali, sociali e culturali in atto nelle società post-industriali".¹⁹³

All'interno di questo scenario è inscrivibile la ricerca, in corso, di modi e strumenti adatti, e adattabili, a rispondere efficacemente alle problematiche emergenti e alle diversificate domande sociali¹⁹⁴.

L'analisi della normativa vigente, che disciplina quella parte di welfare dedicato al sistema dei servizi alla persona, fa emergere alcune questioni cruciali in ordine ai principi di carattere generale che ne orientano il senso e le finalità, ai destinatari, alle forme e relazioni che delinea e agli strumenti che mette in campo. "La ricerca di nuovi equilibri e nuovi strumenti passa ovunque per un superamento del dualismo Stato/Mercato e per una valorizzazione di sfere d'azione sottratte sia ai processi di mercificazione, quantunque strettamente intrecciate, che alla sfera autoritativa pubblica: sfere d'azione imperniate sul volontariato, sull'altruismo, sulla reciprocità, sulla solidarietà, sulla produzione non mercificata di relazionalità e socialità".¹⁹⁵

¹⁹² Ibidem.

¹⁹³ U. Ascoli (cura di), *Il Welfare futuro. Manuale critico del Terzo settore*, Carocci, Roma 1999, pag. 13

¹⁹⁴ La bibliografia relativa alle trasformazioni del welfare state in Europa è ampia e, ovviamente, caratterizzata da posizioni non consensuali circa i diversi fronti di crisi, di cambiamento e di prospettive future. Si segnala M. Muti, D. Franco, D.L. Pench, *Il Welfare state in Europa: la sfida della riforma*, Il Mulino, Bologna 1999; M. Ferrera, M. Rhodes (eds.), *Recasting European Welfare*, Cass., Routledge London 2000; G. Esping-Andersen, *Commento*, in G. Bertola, T. Boeri, G. Nicoletti (a cura di), *Protezione sociale, occupazione e integrazione europea*, Il Mulino, Bologna 2001; C. Saraceno, *Oltre il mito della dipendenza assistenziale*, in C. Saraceno (a cura di), *Le dinamiche assistenziali in Europa*, Il Mulino, Bologna 2001; R. Castel, *L'insécurité sociale. Qu'est-ce qu'être protégé?*, Éditions du Seuil La république des Idées, Paris 2003, Trad. it. *L'insicurezza sociale. Che significa essere protetti?*, Einaudi, Torino 2004.

¹⁹⁵ U. Ascoli, op. cit., pag. 14.

In modo più pertinente al tema è possibile affermare che la risposta, o le risposte, che oggi vengono organizzate per rispondere al complesso dei bisogni socio-assistenziali e di inclusione sociale, continuano ad inserirsi nell'area della ricerca del benessere sociale ma, essendo mutato il contesto, esse rispondono in modo differente alle istanze sociali.

Le criticità maggiori sono ascrivibili anche alla tipologia delle scelte politiche che frequentemente si collocano ai confini della contingenza immediata e dell'emergenza, non coerenti con il mutato sistema socio-demografico e le sue evidenti influenze sulla struttura sociale, con il mercato del lavoro e della produzione, con il mutare delle forme familiari, dei legami di solidarietà e della condizione femminile. Talvolta, queste scelte, paiono essere orientate da opzioni teoriche che, anche nelle intenzioni, vogliono porre in discussione le fondamenta dello stato sociale

Come già detto, negli ultimi decenni il nostro sistema di welfare si è avviato verso una sostanziale modificazione. Tra gli aspetti più rilevanti abbiamo annoverato il mutato sistema di regolazione, organizzazione ed erogazione dei servizi sociali, sistema che ha visto accrescere il ruolo della società civile e del privato sociale, l'introduzione di dinamiche proprie del mercato, a fronte di un minor intervento dello Stato. Tra gli orientamenti teorico pratici che si sono resi evidenti nel quadro di questa trasformazione va preso in considerazione "il ruolo dello *user-involvement*, vale a dire il coinvolgimento dell'utente, accanto al produttore tradizionale, nella progettazione, nell'erogazione, nel monitoraggio e nella valutazione dei servizi di cura alla persona. Esiste un generale accordo sul fatto che questo aspetto rappresenti un passo cruciale necessario verso una sempre maggiore rispondenza dei servizi ai bisogni, sia in termini di personalizzazione, che di localizzazione e appropriatezza".¹⁹⁶ Tra l'affermazione teorica del principio e la sua concreta attuazione e diffusione vi è un processo culturale in corso, ricco d'insidie, determinate anche dalla fragilità delle fondamenta poste alla base del principio stesso¹⁹⁷. Ecco perché "appare giustificata un'analisi che ricerchi in fattori oggettivi le ragioni giustificative di tale coinvolgimento"¹⁹⁸.

¹⁹⁶ V. Pelligra, *Exit e Voice come forme di coinvolgimento dell'utente nella produzione dei servizi di cura: alcune note di natura economica*, Sociologia e Politiche Sociali, n.3/2005(8), Franco Angeli, Milano 2005, pp. 153-175.

¹⁹⁷ "lo *user-involvement* può essere considerato una forma particolarmente efficace di voice, capace di contrastare la tendenza allo scadimento qualitativo dei servizi di cura mobilitando le risorse proprie dell'utente, che rimarrebbero, altrimenti sottoutilizzate [...] La co-progettazione, in particolare, è la forma

Prima ancora di addentrarci nello specifico dell'orientamento teorico-pratico sopra appena accennato, è necessario descrivere brevemente gli altri orientamenti più diffusi e che hanno segnato, con influenze ancora presenti in maniera decisiva, le sorti e l'esperienza concreta di welfare in ordine alla partecipazione delle persone al processo di programmazione e valutazione degli interventi. Ci si riferisce ai criteri e alle forme proprie del cd *welfarismo*, del *professionalismo*, del *consumismo*, del *managerialismo* e del *partecipazionismo*.¹⁹⁹

Il *welfarismo*, considerato basilare nella forma originaria del sistema dei servizi alla persona, fonda su una visione centralistica in cui è evidente la disposizione gerarchica e l'attribuzione di potere dei soggetti coinvolti si tratta di un modo di concepire i servizi in base ad un approccio centralistico e gerarchico in cui lo Stato centrale è dominante. La sua ragione d'essere trova fondamento anche nella necessità di garantire equa distribuzione degli interventi nei territori e possibilità di accesso diffuso; ne deriva uno scarso potenziale di coinvolgimento dei cittadini e un'impronta di standardizzazione non facilmente gestibile o eliminabile e, soprattutto, negativa nel campo dei servizi alla persona, meno problematica se applicata ai temi del lavoro e dell'istruzione. Su questa tipologia di welfare, su alcuni aspetti in particolare quali la struttura delle assicurazioni sociali, si sofferma l'analisi proposta da Ferrera circa le sfide, i vincoli esterni e le trappole interne che esso presenta.²⁰⁰ I punti focali attengono la crisi della famiglia e l'evoluzione della sua struttura e funzionamento, la crisi del mercato del lavoro e della produzione, i cambiamenti demografici; a questi non è corrisposto un cambiamento nella logica di funzionamento delle assicurazioni sociali la cui crisi, l'autore, fa coincidere con la crisi del welfare state europeo. Il nodo è di matrice istituzionale, gli interventi cioè istituzionalizzati sono divenuti vecchi, inadatti al cambiamento socio-economico in atto. Il termine istituzione viene impiegato in senso ampio, con esso viene indicato "un insieme di pratiche sociali che con qualche persistenza incanalano,

più diretta di voce, di possibilità, cioè, di influire sulle pratiche, sulla qualità del servizio e sulle modalità della sua erogazione. Non è necessario, infatti, aspettare che il servizio subisca uno scadimento qualitativo o che in ogni caso deluda l'utente, perché è stato l'utente stesso a progettarlo e a definirne le caratteristiche con il produttore e potrà sempre rivedere tali caratteristiche per procedere ad un loro adeguamento rispetto alle reali necessità". Op. cit., pag. 3.

¹⁹⁸ Ivi, pag. 2.

¹⁹⁹ Ivi, pp. 3-8.

²⁰⁰ M. Ferrera, *Le trappole del Welfare*, Il Mulino, Bologna 1998.

modellano ed in un certo senso persino ‘costruiscono’ le interazioni tra individui e collettività”.²⁰¹ Il carattere sociale delle pratiche le riconduce all’interno di organizzazioni e regole stabilite da norme, espressione anche di modelli culturali e valori condivisi e “nel loro momento formativo le istituzioni presentano un grado elevato di corrispondenza con il proprio contesto ed i suoi problemi”.²⁰² E’ questa corrispondenza, quando perde di rilevanza, all’origine delle trappole in cui può cadere l’istituzione quando si stabilizza e vive di vita propria e “sia le regole che i presupposti cognitivi e normativi perdono gradatamente il loro carattere strumentale originario e diventano valori in sé, indipendentemente dalla loro efficacia nel risolvere i problemi del contesto”.²⁰³ Uno degli esiti di questo mancato adattamento istituzionale è la forbice sempre più ampia tra inclusi ed esclusi dal sistema di protezione e assistenza.²⁰⁴

La seconda tipologia di intervento vede invece centrali e determinanti i professionisti operanti all’interno del sistema dei servizi e per tale ragione viene in genere definita *professionalismo*. Questa loro centralità attiene più livelli: da quello della determinazione della gamma dell’offerta di servizi e prestazioni a quella dell’erogazione e valutazione degli interventi. Accade, quindi, che si incorra nella situazione in cui qualità del lavoro professionale assuma lo stesso significato, e gli stessi contenuti, di qualità degli interventi. In questo modo perde rilevanza una caratteristica intrinseca dei servizi alla persona e cioè quando “essi emergono come la risultante di un processo di interazione molto stretta tra produttori diretti ed utenti; questo genere di relazione ha una influenza così forte sulla qualità del servizio erogato che spesso si parla di una vera e propria co-produzione del servizio stesso. L’utente è al tempo stesso produttore e consumatore, o come si dice talvolta “prosumer”. Il *professionalismo*, pur

²⁰¹ Ivi, pag. 9.

²⁰² Ibidem.

²⁰³ Ibidem.

²⁰⁴ Questa problematica è al centro dell’interesse dei teorici del neo-istituzionalismo i quali, basandosi su ricorrenze emerse in numerose ricerche empiriche, rilevano la non conformità tra istituzioni e ambiente sociale. L. Lanzalaco introduce la nozione di *ciclo di istituzionalizzazione*, costituito da 3 fasi: la prima ha luogo con la nascita dell’istituzione in risposta a problemi del contesto che, per la loro natura o complessità, non è delegabile ad azioni volontaristiche instabili; la seconda attiene la determinazione di regole e routine che distinguono e caratterizzano l’istituzione rispetto ad altre, e che progressivamente divengono normative e autoreferenziali sino a spersonalizzarsi, cioè a divenire astratte, indipendenti da chi le agisce dentro l’istituzione. A questo continuo adattamento interno corrisponde il disadattamento verso l’esterno che rende le istituzioni rigide e conservatrici. Cfr. L. Lanzalaco, *Istituzioni, Organizzazione, Potere*, NIS, Roma 1995.

rendendo evidente l'aspetto importante dell'attenzione alla qualità, non coglie a sufficienza questa dimensione relazionale”²⁰⁵. Ne consegue che la valutazione può essere operata solo da tecnici i quali si controllano e valutano, all'interno della propria comunità professionale, a discapito di un coinvolgimento significativo degli utenti nelle questioni che riguardano il loro diritto a scegliere, ad accedere e usufruire delle risposte necessarie al soddisfacimento di bisogni primari ed esistenziali. Questa forma di dominante tecnicismo è stata nel tempo attenuata e rivista con l'introduzione, vincolante per l'azione, dei codici deontologici (vedi il caso dell'assistente sociale come pure dello psicologo) determinando così un orientamento più centrato sul senso e la finalità sociale della professione stessa piuttosto che su un eccessivo protagonismo professionale autoreferenziale che esclude, nei fatti, il protagonismo attivo degli utenti dei servizi. In questo senso, il mandato sociale della professione può essere letto come un contributo a definire una maggiore socialità e etero-referenzialità della professione di assistente sociale.

Potter ha definito un altro orientamento di progettazione ed erogazione dei servizi alla persona con il termine *consumismo*.²⁰⁶ A differenza del primo approccio segnalato, il welfarismo, in questo caso lo Stato perde quasi tutta la forza e il potere di controllo per assumere quello di più semplice regolazione. Le caratteristiche del funzionamento del mercato, e i modi in cui il consumatore si comporta davanti a possibili diverse offerte e proposte, cambiando fornitore in caso di mancato soddisfacimento, costituiscono le fondamenta su cui si costruisce la qualità dei servizi offerti e, perché questa forma organizzativa funzioni, è necessaria la concorrenza all'interno dell'offerta. I limiti di questo approccio si rendono evidenti se si considera che i beni prodotti in modo specifico in ordine alla cura e all'assistenza, non sono inquadrabili nelle tipologie proprie dei beni di consumo e l'accesso ad essi è segnato, in partenza, da condizioni di discriminazione e problematicità che non consentono di “maneggiare”, scegliere, utilizzare, i beni prodotti. La libertà di scelta è un principio, e una condizione, auspicabile ed esigibile ma ha bisogno di percorsi di maturazione e di acquisizione di competenze non sempre disponibili nelle persone utenti dei servizi.

²⁰⁵ V. Pelligra, *Exit e Voice come forme...*, op. cit., pag. 4.

²⁰⁶ Riprende J. Potter, *Consumerism and the Public Sector. How Well the Coat Fit?*, *Public Administration* 66/1988, pp. 149-64, citato in V. Pelligra, *ivi*.

Il *managerialismo*, termine introdotto da Clarke e Newman,²⁰⁷ fonda i suoi presupposti da un lato sulla considerazione degli effetti positivi prodotti dall'introduzione delle logiche proprie del Mercato, dall'altro sulla necessità di introdurre nei servizi pubblici alla persona i criteri di efficienza ed efficacia sperimentati all'interno delle filiere produttive private. La centralità della direzione programmatica e dell'azione è concentrata nella figura del manager, al quale viene attribuita la responsabilità di garantire un corretto utilizzo delle risorse derivanti anche dalla contribuzione dei cittadini. Ripropone, pertanto, una visione centralistica, standardizzata e di calcolo economico di costi in rapporto alla qualità, dell'organizzazione e dell'erogazione dei servizi e "tale prospettiva produce uno slittamento di priorità, da un sistema basato sulla protezione di diritti di cittadinanza ad un sistema incentrato sul concetto di "investimento sociale", nel quale gli interventi non vengono più valutati deontologicamente in virtù del diritto che essi proteggono, quanto piuttosto in una prospettiva consequenzialista, e quindi incentrata sui benefici sociali che essi potranno produrre."²⁰⁸ Il coinvolgimento dell'utente è pressoché inesistente, la co-responsabilizzazione e co-progettazione paiono principi e metodi non coerenti, inconciliabili, con l'orientamento managerialistico.

Quando invece si parla di *user-involvement*, l'approccio teorico all'organizzazione dei servizi, al cui interno è più coerente collocarlo, è il *partecipazionismo* ²⁰⁹. Con questo termine si fa riferimento all'insieme di teorie e sperimentazioni pratiche condotte al fine di introdurre una reale partecipazione delle persone interessate ai servizi di cura. Esse, inoltre, si connettono al filone di indagine e di ricerca-azione intorno al ruolo della società civile anche per sostenere lo sviluppo di comunità. L'idea di sviluppo fonda sulla valorizzazione del Capitale sociale e sull'investimento necessario per incrementarlo. In tale approccio partecipazionista "la capacità di superare i dilemmi dell'azione collettiva ed evitare equilibri subottimali, deriva, in questa prospettiva, principalmente da tre fattori: (a) dalla creazione,

²⁰⁷ Riprende J. Clarke, J. Newman, (1997), *The Managerial State: Power, Politics and Ideology in the Remaking of the Welfare State*, Londra: Russel Sage Publications, 1977, citato in Ivi.

²⁰⁸ V. Pelligra, op. cit., pag. 6.

²⁰⁹ Ivi, riprende G. Flosser, H.U. Otto, *Towards More Democracy in Social Services*, Walettr de Gruyter, Berlino 1998; B. Beresford (2002), "User Involvement in Research and Evaluation: Liberation or Regulation?", *Social Policy and Society*, 1/2002, pp. 95-105.

dall'adozione e dalla diffusione di norme sociali cooperative; (b) dalla diffusione di comportamenti affidabili e non opportunistici; (c) dalla creazione di reti di relazioni informali capaci di veicolare informazioni significative”²¹⁰.

La forza di queste dimensioni è amplificata dal coinvolgimento diretto delle persone attraverso adeguati processi partecipativi che, si osserva in letteratura, ha come effetto proprio la personalizzazione degli interventi poiché, “nel momento in cui l'utente, ogni singolo utente, viene chiamato a progettare e a produrre assieme al produttore istituzionale il servizio, questo non può non essere personalizzato; in questo modo si favorisce in modo naturale il pluralismo e il localismo, vale a dire il legame con il territorio di riferimento, e quindi con i bisogni che esso esprime”.²¹¹

Sin qui alcuni aspetti di natura più prettamente teorica, di approccio alle questioni fondative dei sistemi di welfare; ma nella loro esplicazione concreta, attraverso le norme nazionali, questi approcci delineano destinatari, bisogni, linguaggi, utilizzati per comunicare finalità e azioni. In generale è possibile affermare che il termine *aiuto* non è diffuso e vengono utilizzati, in sua vece, altri termini che paiono avere una capacità di indicazione maggiore rispetto ai principi dichiarati.

La legge 328/00, per esempio, individua quali beneficiari del sistema integrato di interventi e servizi sociali tutti i cittadini italiani, i cittadini appartenenti agli stati membri dell'Unione Europea ma anche gli stranieri individuati nel D.L. 286/98, art.41212. Piuttosto che di aiuto, in essa è centrale il riferimento all'idea di *empowerment*, non solo come traduzione letterale (*rendere potenti*) ma nella sua considerazione più ampia²¹³, e può essere individuato all'art. 6 (Funzioni dei comuni) quando si parla di “coinvolgimento dei soggetti”, “promuovere risorse”, “favorire la

²¹⁰ Ivi, pag. 7. Riprende S. Montin, “*Between Fragmentation and Co-ordination: the Changing Role of Local Government in Sweden*”, *Public Management* 2/2000, Routledge Books, Oxford 2002, pp. 181-199.

²¹¹ V. Pelligra, op. cit., pag. 7.

²¹² “Gli stranieri titolari della carta di soggiorno o di permesso di soggiorno di durata non inferiore ad un anno, nonché i minori iscritti nella loro carta di soggiorno o nel loro permesso di soggiorno, sono equiparati ai cittadini italiani ai fini della fruizione delle provvidenze e delle prestazioni, anche economiche, di assistenza sociale, incluse quelle previste per coloro che sono affetti da morbo di Hansen o da tubercolosi, per i sordomuti, per i ciechi civili, per gli invalidi civili e per gli indigenti.”

²¹³ Il termine indica “il risultato, cioè lo stato empowered del soggetto o della collettività, ma anche il processo che ne facilita il raggiungimento, l'insieme delle condizioni di empowering.” P. Sartori, voce *Empowerment sociale*, in Dal Pra Ponticelli M. (a cura di), *Dizionario di servizio sociale*, Carocci Faber, Roma 2005, pag. 212.

reciprocità”. L’art. 15, “Sostegno domiciliare per le persone anziane non autosufficienti”, fa riferimento ai processi che mirano a “sostenere e a favorire l’autonomia” mentre l’art. 16, “Valorizzazione e sostegno delle responsabilità familiari”, parla di “sostegno del mutuo-aiuto” e alla lettera d, nel trattare le priorità di intervento, fa riferimento alle “prestazioni di aiuto e sostegno domiciliare”.

Nelle disposizioni generali (art. 22), possiamo ritrovare un riferimento implicito all’idea di aiuto e di empowerment poiché si parla di “percorsi attivi”, “interventi di reinserimento sociale” e “iniziative di mutuo-aiuto”.

I destinatari della Legge regionale n. 23/05 “Sistema integrato dei servizi alla persona”, come indicato dall’art. 4 , sono i cittadini italiani, europei, extra-comunitari residenti ai sensi del D.L. 286/98, art.41, apolidi e rifugiati, cittadini stranieri di cui all’art. 18 D.L. 286/98, minori comunque presenti sul territorio regionale e cittadini sardi emigrati e le loro famiglie. L’art.1, riservato alla individuazione delle finalità e degli obiettivi, prevede tra gli scopi da raggiungere quello di promuovere il libero sviluppo della persona umana e la sua partecipazione sociale (in linea con il concetto di empowerment sopra descritto). Tra le responsabilità degli Enti che operano per un sistema integrato dei servizi, vi è la valorizzazione ed il sostegno delle “iniziative di mutuo aiuto e solidarietà sociale promosse dai cittadini e dalle formazioni sociali”.

Nel riconoscere gli attori sociali che entrano in gioco all’interno del sistema integrato, la persona e la famiglia vengono individuati come i destinatari primari degli interventi, e vengono promosse iniziative di valorizzazione delle forme di aiuto e mutuo aiuto per il sostegno nello svolgimento dei compiti di cura.

Nella Legge 833/78 “Il servizio sanitario nazionale”, fondamentale testo di riforma della tutela della salute, muovendo dalla consapevolezza che tale tutela non è solo un diritto dell’individuo ma anche interesse della collettività, le prestazioni di aiuto, nel testo normativo, sono da individuare nella tutela, nella prevenzione, nelle funzioni riabilitative, nell’assistenza sanitaria e nelle prestazioni assistenziali che trovano spazio e si articolano in forme e contesti differenti. Nella legge non c’è un diretto riferimento all’aiuto come forma di espressione degli obiettivi.

Un altro importante testo normativo, di svolta in materia di riconoscimento dei diritti e dei bisogni delle persone con disabilità, è la Legge 104/92, “Legge-quadro per l’assistenza, l’integrazione sociale e i diritti delle persone handicappate”.

I soggetti aventi diritto alle prestazioni e agli interventi disciplinati da questa legge, sono individuati all’ art. 3 che recita “ E’ persona handicappata colui che presenta una minorazione fisica, psichica o sensoriale, stabilizzata o progressiva, che è causa di difficoltà di apprendimento, di relazione o di integrazione lavorativa e tale da determinare un processo di svantaggio sociale o di emarginazione”.

L’art. 5 (Principi generali per i diritti della persona handicappata) e l’art. 7 (Cura e riabilitazione), nel garantire attività volte alla promozione dell’autonomia e alla valorizzazione delle abilità, fa implicitamente riferimento al concetto di empowerment della persona. L’art 8 (Inserimento ed integrazione sociale) e art. 9 (Servizio di aiuto personale) fanno esplicito riferimento all’ aiuto domestico ed economico e all’aiuto personale, rivolto alla persona che, anche per brevi periodo, si trova in situazioni di ridotta autonomia. Sia l’art. 12 (Diritto all’educazione e all’istruzione), che l’art. 24 (Eliminazione o superamento delle barriere architettoniche) e gli art. 32 e 33 sulle agevolazioni, introducono un riferimento all’*empowerment* del soggetto che versi in situazione di disagio, parlando di sviluppo delle potenzialità, integrazione e superamento delle barriere.

L’art. 39 (Compiti delle Regioni), descrive gli interventi che le Regioni devono preoccuparsi di organizzare, e tra questi (alla lettera g) vi è la necessità di “disciplinare con legge, entro sei mesi dalla data di entrata in vigore della presente legge, i criteri relativi all’istituzione e al funzionamento dei servizi di aiuto personale”. Nella Legge 162/98 “Modifiche alla legge 5 febbraio 1992, n. 104”, che apporta modifiche alla Legge-quadro per l’assistenza e l’integrazione sociale e i diritti delle persone handicappate, l’art. 1 prevede che siano disciplinate le modalità di realizzazione di programmi di aiuto alla persona. Sulla sua attuazione in Sardegna si avrà modo di ritornare nella parte dedicata all’analisi del materiale empirico raccolto nel corso della ricerca sul campo. Neanche nel testo della legge 285/07 “Disposizioni per la promozione di diritti e opportunità per l’infanzia e l’adolescenza”, che prevede l’istituzione del Fondo nazionale per l’infanzia e l’adolescenza, e dispone che vengano

realizzati interventi a favore dell'infanzia e dell'adolescenza da articolarsi nei diversi livelli istituzionali, nazionale, regionale e locale, si parla di aiuto in senso esplicito, come azione a sé e caratterizzante gli interventi e la filosofia sottostante la norma stessa. L'art 3 disciplina le finalità dei progetti e, in particolare quando parla di “realizzazione di azioni positive per la promozione dei diritti dell'infanzia e dell'adolescenza” come l'attivazione del sostegno alle famiglie e la realizzazione di servizi per lo sviluppo del benessere, possiamo trovare un richiamo al concetto più generale di *empowerment* e di aiuto.

3.2.2 POLITICHE SOCIALI REGIONALI E LOCALI: LA RIFORMA DEL SISTEMA DEI SERVIZI ALLA PERSONA IN SARDEGNA

La legge regionale n° 23, approvata il 23 dicembre 2005, e denominata “Sistema integrato dei servizi alla persona. Abrogazione della legge regionale n. 4 del 1988 Riordino delle funzioni socio-assistenziali”, è il testo normativo che ha disegnato ex novo il panorama dei principi e delle responsabilità dell'intero sistema delle politiche sociali regionali. In linea con la normativa nazionale, in particolare con la legge quadro 328/00, la riforma sarda si caratterizza per tre aspetti qualificanti ed innovativi:

1. introduce la programmazione integrata dei servizi sociali e sanitari;
2. prevede la gestione unitaria da parte di più comuni dei servizi territoriali;
3. pone alla base della programmazione delle politiche locali processi di partecipazione definiti e vincolanti.

La legge è stata accompagnata da un documento esplicativo, le Linee guida, approvate dalla Giunta regionale il 15 giugno 2006, che hanno definito operativamente il percorso di primo avvio della Riforma. I piani locali unitari dei servizi (PLUS) che ogni Ambito territoriale ha predisposto sono stati l'esito di un dialogo serrato, a volte anche conflittuale, che ha coinvolto le amministrazioni locali, le province, le ASL e varie espressioni della società civile, le organizzazioni, l'economia sociale, il non profit, fino ai singoli cittadini e portatori di bisogni.

Un numero consistente di tavoli tematici, in tutto il territorio regionale, hanno discusso sui bisogni sociali dei diversi territori della regione, e raccolto proposte, progetti,

impegni. Nelle intenzioni del legislatore si intendeva suscitare una dinamica centrata sulla responsabilizzazione e la sussidiarietà in alternativa agli stili assistenzialistici e di paternalismo istituzionale facilmente rintracciabili nelle molteplici esperienze locali di programmazione sociale. I primi anni di attuazione della L.23/05 hanno coinvolto i territori, soprattutto Comuni, Province e Terzo Settore, particolarmente impegnati a capire “come fare” per rendere visibile e reale il sistema di servizi quale quello delineato dalla legge stessa. Ma è stata soprattutto la dimensione gestionale e organizzativa a occupare spazi rilevanti di impegno politico-amministrativo ponendo in secondo piano uno dei tre aspetti più innovativi della norma: la partecipazione comunitaria alla programmazione.

Un effetto, citato in più occasioni dagli osservatori esterni, è stato quello di vedere ridimensionato ciò che più caratterizza la riforma come una legge innovativa e lungimirante: La partecipazione dei cittadini alla progettazione, alla produzione e alla valutazione dei servizi alla persona, aspetto che rappresenta una caratteristica comune dei più avanzati sistemi di welfare europei. Le ragioni che sembrano aver ispirato questa scelta sono di varia natura. Innanzitutto, lo *user'involvement*,²¹⁴ il coinvolgimento dell'utente come co-produttore dei servizi, che può essere considerato già in se un servizio, in termini di opportunità di scelta, di responsabilizzazione, di sviluppo delle qualità e potenzialità dei singoli e delle loro rappresentanze. Non solo, la possibilità di partecipare alla progettazione di quei servizi dei quali i cittadini beneficeranno rappresenta direttamente un elemento di benessere e di crescita sociale della comunità. Inoltre, partecipare e far partecipare concorre ad una maggiore adeguatezza delle risposte ai reali bisogni. Un altro elemento determina la superiorità di un sistema di welfare partecipato rispetto ad uno centralistico o eterodiretto²¹⁵. Tale ragione attiene al fatto che la partecipazione e la co-progettazione, quando ambiscono a diventare pratiche reali e non solo slogan alla moda, hanno bisogno di alcuni presupposti imprescindibili di cui occorre tenere conto nei processi programmatori partecipati; tali presupposti attengono le dimensioni relazionali dell'ascolto e della fiducia, non scontate nel lavoro dei gruppi ma determinanti per la loro riuscita e per gli obiettivi che vengono attribuiti

²¹⁴ Si veda al riguardo quanto già segnalato alla nota 139 e quanto espresso da Pelligra rispetto a questo concetto e/o modalità di azione programmatica.

²¹⁵ Anche rispetto ai diversi approcci teorici si rimanda a quelli già menzionati nel precedente paragrafo.

ai gruppi stessi. La programmazione partecipata richiede, quindi, competenze ed abilità relazionali che possono nascere e accumularsi se si crea un clima sociale ed istituzionale favorevole.

Si sono attivati processi di partecipazione inusuali e scarsamente praticati, in poco tempo, con poca esperienza, talvolta con curiosità e interesse, come pure con approssimazione organizzativa e metodologica, con diffuse resistenze che remavano contro la *bizzarra e pericolosa* idea di chiamare a raccolta “tutti” per parlare di servizi sociali, con l’attribuzione alla pratica partecipativa di significati diversi e quindi linguaggi diversi. La riflessione condotta sull’esperienza è fondamentale per accrescere la consapevolezza dei rischi insiti in riforme, che sono tali nella sostanza; rischi che vanno affrontati e superati per consentire alla riforma di trovare applicazione ed esplicitare, negli anni, la carica innovatrice che sostanzia la legge.

Se assumiamo come vero, o meglio, sperimentato, che i cambiamenti normativi, organizzativi, culturali incontrano una certa resistenza da parte di coloro che sono chiamati a sostanziarli traducendoli in prassi, è possibile sostenere che anche l’avvio della Legge regionale 23/2005 ha costituito un evento complesso, che ha alimentato dibattiti su fronti differenti. Una tra le criticità osservate nel corso dei primi anni di attuazione della riforma è stata l’assenza di una specifica formazione degli operatori e di un accompagnamento tecnico che coinvolgesse i diversi livelli, compreso quello politico; la riforma presentava aspetti di novità programatorie e organizzative tali da rendere necessaria l’esplicitazione anche del paradigma o modello antropologico sottostante, cui far seguire l’adozione di nuovi modelli e stili operativi e gestionali. Evidentemente si era sottovalutato l’impatto concreto della riforma e ritardato il necessario accompagnamento tecnico che consentisse di mediare tra vecchio ordine e nuovo orientamento, evitando che si creassero fratture e sabotaggi e che la pratica della partecipazione venisse intesa in senso ideale ma scardinata da pratiche reali. La riflessione in corso attiene ad alcune dimensioni cruciali quali: un significato condiviso della partecipazione il cui uso semantico oscilla di volta in volta tra strumento, slogan, obiettivo, privilegio, valore; il contenuto della partecipazione; i destinatari e i protagonisti e loro ruoli, obiettivi, funzioni.

E ancora, una criticità attiene la non comprensione del legame tra la partecipazione e l'informazione e la crucialità di questo nesso. La domanda interroga i decisori e i tecnici sul proprio potere, sul modo di gestirlo e incrementarlo e quanto far partecipare può intaccare ruoli, privilegi e poteri. Tuttavia, senza informazione non può esservi partecipazione e, partecipazione e co-progettazione, andrebbero intese come forme inclusive di relazione e, di per sé, un servizio esse stesse. Contestualmente si osserva che per gli obiettivi di sviluppo locale può non essere sufficiente partecipare ma occorra la concertazione.²¹⁶ La legge 23/2005 ha individuato un altro strumento, strettamente connesso a partecipazione e concertazione: la co-progettazione, disponendo che si attivassero al riguardo procedure idonee di evidenza pubblica²¹⁷.

E' evidente la differenza tra semplice *coinvolgimento* dei diversi soggetti (il cui apporto può essere legato al solo ambito operativo) e *partecipazione*, che vede i soggetti prendere parte attiva anche all'assunzione di decisioni strategiche.

²¹⁶ Con questo termine s'intende un "insieme di azioni orientate a "preparare d'intesa con altri", specialmente nel settore musicale, da cui la parola è mutuata per l'utilizzo in ambito politico-sociale ad indicare la messa in opera di progetti complessi, stabiliti di comune accordo tra più componenti sociali per il raggiungimento di obiettivi e risultati precedentemente condivisi", R. Demartis, voce "*Concertazione*", in M. Dal Pra Ponticelli (a cura di), *Dizionario del servizio sociale*, Carocci, Roma 2005.

²¹⁷ Per co-progettazione s'intende un processo di progettazione caratterizzato dalla partecipazione attiva di diversi soggetti sociali, atto a garantire elevati livelli di efficacia delle attività messe a punto. Perché possa realizzarsi non si può prescindere da reali processi di partecipazione all'assunzione delle decisioni strategiche e, pertanto, occorre un grande investimento in termini di consenso ma, soprattutto, di condivisione.

3.3 QUESTIONE SOCIALE DELL'AIUTO: CRITICITÀ E NUOVE CONFIGURAZIONI POSSIBILI.

La letteratura di servizio sociale interviene su differenti dimensioni del lavoro di aiuto professionale, offre spunti di riflessione, evidenzia l'evoluzione metodologica e lo sforzo di porsi al passo con i tempi, con i mutamenti sociali, con la necessità di pensare ed elaborare strategie d'intervento in linea con il progredire delle istanze ed esigenze di giustizia sociale e di benessere diffuso. La tradizione di ricerca della disciplina è andata arricchendosi di modelli teorici per la prassi (soprattutto per la dimensione del lavoro diretto con l'utenza singola).

L'aiuto professionale si confronta però costantemente con numerose criticità (storiche, metodologiche, politiche), in funzione delle quali ha realizzato approfondimenti etico-valoriali e teorico-concettuali, con significative riprese da parte del Servizio Sociale delle teorie relazionali, fenomenologiche e costruttiviste che hanno dato vita a modelli d'intervento maggiormente idonei a sostenere percorsi di aiuto. Gran parte del dibattito attuale è orientato ad approfondire e a promuovere modalità operative d'aiuto che, come sintetizzato efficacemente da Dal Pra Ponticelli²¹⁸, dovrebbero essere centrate su:

- una pratica *costruttivistica* basata su un sapere costruito insieme agli altri siano essi utenti, *caregivers*, colleghi;
- una pratica *integrata*, costruita, realizzata e valutata insieme da un set di operatori istituzionali e informali;
- una pratica *solidale-riflessiva* basata sul dialogo e l'interazione fra utente-contesto-operatore nella quale la sinergia fra “mano-testa-cuore” di ogni interlocutore dovrebbe portare al superamento di un professionalismo burocratico;
- una pratica *empowering* in cui l'operatore più che un esperto deve essere un “maieuta”, un “accompagnatore di processi di cambiamento”, orientato a promuovere tutte le risorse della persona, del suo contesto e dell'istituzione intorno ad un “progetto condiviso”;

²¹⁸ Ripreso dalla relazione presentata dall'autrice a Cagliari, il 30 marzo 2006, nell'ambito del convegno organizzato dall'Università degli Studi di Cagliari, Corso di Laurea in Servizio Sociale, in occasione della pubblicazione del Dizionario di Servizio Sociale, op. cit.

- una pratica *anti-autoritaria* che mette in discussione il ruolo di autorità e superiorità dell'operatore e utilizza modalità di controllo che promuove responsabilità e autonomia²¹⁹.

Significativa, al fine di inquadrare nel panorama attuale la funzione di aiuto professionale, è anche la tematizzazione proposta da Gui²²⁰ circa l'ascolto, la comprensione, l'accoglienza, la condivisione, l'accompagnamento, la co-determinazione, quali ambiti operativi e di ricerca da esplorare e da declinare teoricamente e operativamente in ordine alla complessità dei bisogni sociali e delle aspettative esistenziali di chi richiede aiuto. Competenze approfondite sui suddetti ambiti lasciano intravedere un aiuto professionale che sa condividere il carico del disagio e, come sottolineato da Gui, "dilata gli orizzonti del possibile facendo risuonare le vicende individuali in un sentire condiviso"; che raccoglie il bisogno di "sentimento (non nell'accezione emotivo-romanticheggiante, ma del sentire che dona senso), che consenta al disagio percepito soggettivamente di divenire realtà riconoscibile e trattabile con altri"²²¹, che renda accessibili e concreti diritti sociali e di autodeterminazione che resterebbero altrimenti relegati a mere astrazioni retoriche. Questo modo di porsi in relazione, di costruire relazione di aiuto, pare innestarsi su fondamenta solidaristiche, di giustizia, di libertà, di uguaglianza e, per certi versi, di amore.

La tematica dell'amore non è esplorata nell'ambito del servizio sociale professionale ma va acquisendo interesse all'interno delle scienze sociali, da più prospettive teoriche, finalizzate a individuare azioni e relazioni umane, sociali, che possano essere interpretate in rapporto al concetto di amore o, più precisamente, di amore agapico. Su questo tema paiono interessanti le prime analisi e proposte teoriche formulate nei lavori prodotti e proposti dal gruppo di studio Social One²²² composto da sociologi e studiosi del sociale che hanno intrapreso un percorso comune, basato essenzialmente su due punti: a) un interesse condiviso per la ricerca di nuovi paradigmi interpretativi della condizione umana contemporanea, in una prospettiva di approfondimento che sempre più necessariamente emerge come interdisciplinare; b) un

²¹⁹ Queste stesse proposizioni sono presentate dall'autrice nel libro *Nuove prospettive per il servizio sociale*, op. cit.

²²⁰ L. Gui, *Le sfide teoriche del servizio sociale*, op. cit.

²²¹ L. Gui in *Servizio Sociale trifocale* (a cura di F. Lazzari), op. cit., pag. 185.

²²² Vedi sito www.social-one.org

comune denominatore quale l'opzione per una sociologia umanistica, con la quale anche il servizio sociale professionale condivide alcune idee fondamentali: tra queste la centralità della persona e l'importanza della qualità dei rapporti nella costruzione del sociale.

Per ciò che riguarda il servizio sociale, coerentemente ad una visione personalista della vita umana e sociale, viene in rilievo l'interesse non solo per la persona dell'utente ma anche per gli operatori in quanto persone e per la tipologia di relazioni che caratterizzano le loro interazioni. Ogni persona vive "incapsulata" in una cultura, in una mappa mentale e, per raggiungere fini validi e vantaggiosi, essa necessita di autodeterminazione. Pertanto, oltre a conoscenze intellettuali, capacità tecniche, informazioni specialistiche occorrono, nell'azione professionale, competenze e atteggiamenti umani efficaci. In quanto persone ci si avvale, di norma, di alcune componenti (le potenzialità, il buon senso, la conoscenza tacita, la creatività, la razionalità, la saggezza, i valori relativi alla concezione di vita) che aiutano ad ampliare il raggio sociale dei singoli e possono estendere la "capsula" di ogni persona rendendola sempre più "trasparente e permeabile". Se si assume come opportuna e corretta questa considerazione si rende però necessario riflettere sulla competenza comunicativa nell'operatività professionale che, alla luce di quanto detto, è relazionale, percezione condivisa dei bisogni, delle esigenze e delle aspettative dei comunicanti; è autentica laddove implica e comprende il rispetto dell'altro inteso nella sua unicità ed irripetibilità e cerca di promuovere la responsabilità della comprensione reciproca. La relazione rappresenta per la persona, tra l'altro, la ricerca di senso delle cose, del mondo, della vita. Nella relazione gli altri rappresentano il nostro "sguardo critico" e ci aiutano, in un processo circolare, a scorgere nella nostra propria identità, così come negli altri ed in ogni situazione e problematica da affrontare, ciò che noi non riusciremmo a capire o che non vorremmo vedere²²³.

Questi orientamenti concorrono a delineare un quadro teorico e valoriale che, al momento, vuole costituire un riferimento ideale per l'operatività del servizio sociale; evidenzia la complessità con cui gli assistenti sociali si confrontano, i diversi livelli di

²²³Cfr. al riguardo T. Boi, *L'intelligenza sociale. Verso una teoria relazionale dell'intelligenza nel quadro della pedagogia di comunione*, in Nuova Umanità, XXXI, 181, 1/2009, Città Nuova, Roma 2009.

questa complessità che non attiene esclusivamente al mutato mondo di bisogni o interpretazioni di essi, alla crisi dello stato assistenziale, alla precarietà e liquidità²²⁴ che contraddistinguono la struttura sociale della contemporaneità, bensì occorre considerare anche gli effetti paradossali o enigmatici di alcuni assunti etico-deontologici (quali la personalizzazione, per citare un valore-principio tra i più citati) prodotti dalla condizione strutturale del lavoro sociale.

Si vorrebbe cioè mettere in evidenza che, a fronte di una significativa evoluzione del pensiero del servizio sociale intorno ai temi dei diritti sociali e di cittadinanza, della programmazione partecipata e della co-progettazione con gli utenti, della personalizzazione degli interventi, si manifestano difficoltà a porre in relazione questi asserti, e le conseguenti tecniche, con la prassi quotidiana nei servizi sociali di base. Una criticità sembrerebbe essere quella determinata dal dover negoziare, quotidianamente, funzioni professionali, spazi d'azione, organizzazione di risposte dietro sollecitazioni istituzionali e territoriali (o comunitarie) multiformi, su piani diversi d'interpretazione, di potere, di opportunità.

In questo contesto si realizzano le azioni di aiuto le quali, pertanto, vanno collocate per essere comprese e analizzate, in un setting variabile e complesso, non riconducibile alla sola relazione assistente sociale-utente ma centrato su una visione globale costituita da tre fuochi d'attenzione: utente, comunità, istituzioni²²⁵.

Questa prospettiva consente di collocare l'aiuto professionale in un contesto composito, a più livelli, esperienziale e vitale, di intrecci teorici e operativi, politici e tecnici, definendo un quadro possibile che attribuisca, allo stesso aiuto professionale in quel contesto collocato, la valenza di questione sociale. Si vuole cioè sostenere che, seppur nutrito da una spinta motivazionale e pro-sociale, l'aiuto con le caratteristiche che il presente lavoro intende sottolineare, ha finalità specifiche correlate al dovere politico-istituzionale e comunitario, di prevenire, contrastare e rimuovere le

²²⁴ Il riferimento è al concetto di società liquida proposto in diverse sue opere da Z. Bauman, *Liquid Modernity*, Polity Press, Cambridge 2000, trad. it.: *Modernità liquida*, Ed. Laterza, Roma-Bari 2002; id. *Liquid Life*, Polity Press, Cambridge 2005, trad. it.: *Vita liquida*, Ed. Laterza, Roma-Bari 2006.

²²⁵ Cfr. L. Gui, *Le sfide teoriche...*, op. cit.; F. Lazzari (a cura di), *Servizio sociale trifocale. Le azioni e gli attori delle nuove politiche sociali*, Franco Angeli, Milano 2008.

disuguaglianze sociali, intervenendo sugli assi portanti della vulnerabilità sociale²²⁶, del rischio di emarginazione, e del diritto all'inclusione mediante la disponibilità di risorse e opportunità di cambiamento e svincolo da interventi assistenzialistici e irrispettosi della dignità umana.²²⁷

²²⁶ Secondo la definizione di R. Castel, *Disuguaglianze e vulnerabilità sociale*, in *Rassegna Italiana di sociologia*, I, 38/1997, Il Mulino, Bologna 1997, pp. 40-56.

²²⁷ In questa prospettiva è interessante e pertinente il pensiero di R. Sennet, contenuto nel libro *Rispetto. La dignità umana in un mondo di diseguali*, il Mulino, Bologna 2004.

4 LA RICERCA DI SERVIZIO SOCIALE

4.1 TEORIA, PRASSI, RICERCA

La ricerca di servizio sociale si colloca dentro un contesto specifico, costituito da un'anima disciplinare ed una tradizione di teorizzazione, da un forte orientamento di questa verso l'operatività, da un impegno nella ricerca empirica che si è misurato, per decenni, con una ambivalenza e fluttuazione della sua identità professionale e disciplinare. Si potrebbe affermare che lo sviluppo di un'attività di ricerca, in senso lato e riferito alla produzione teorica, sia stata condizionata dal dover maturare (e dimostrare, nei dibattiti pubblici e di politica sociale) una definizione del proprio campo d'azione, dei propri confini disciplinari, rendere conto della propria specificità in rapporto ad altri ambiti professionali e conoscitivi. Il dibattito, quindi, che si è concentrato sulla natura del servizio sociale, sui suoi riferimenti paradigmatici ed epistemologici, sulla possibilità di costruire conoscenza specifica, ha spostato l'attenzione dalla *necessità* di fare ricerca alla *legittimità* a fare ricerca. Questa caratteristica si potrebbe evincere dagli stessi curricula formativi dentro l'università: da una lettura dei piani di studio e dei contenuti delle discipline si trae l'impressione che gli studenti di servizio sociale vengano formati all'operatività ma non sufficientemente alla riflessività, pre-condizione mentale per la ricerca ma anche per un'azione professionale radicata in sapere teorico ma, nel contempo, capace di produrre cambiamento a partire da se e dai propri assunti, schemi, categorie, emozioni.

Evidentemente, non sentirsi definiti nella propria identità, compromette anche la definizione del proprio progetto culturale il quale comprende sia l'azione che il pensiero. In questa parte del lavoro preme sottolineare che l'attenzione ad affermare una propria identità è stata talvolta maggiore rispetto a quella dedicata a maturare attitudine e quindi esperienza concreta nella ricerca, intesa come attività speculativa e interpretativa che nelle scienze sociali, come vedremo in seguito, ha caratteristiche sue proprie pur in un'ampia diversificazione paradigmatica, concettuale, metodologica. Ancora oggi questa difficoltà permane e si scontra con una cultura dentro i servizi che

tende ad omologare, ad appiattare, le funzioni e le specificità delle diverse professioni di aiuto a discapito di un riconoscimento dei tratti che fanno del servizio sociale una professione, ed una disciplina, riconoscibile e non soggetta a negoziazioni quotidiane agite dai singoli operatori con le istituzioni in cui operano.

E' però corretto affermare che dibattere attorno all'identità del servizio sociale è necessario, oltre che salutare, e che tale dibattito costituirà un elemento caratterizzante la professione anche nel suo sviluppo futuro, stante la necessità di ristrutturarsi ed evolversi coerentemente al contesto, al quadro normativo, alle istanze politiche e visioni di welfare e al mutare di paradigmi e teorie. Ciò che presumibilmente potrebbe non mutare è il nucleo centrale della disciplina e della professione, la sua finalità generale che attiene la risposta ai bisogni delle persone operando nei contesti e nelle situazioni determinate dal rapporto persona/ambiente di vita. Fargion²²⁸ propone una declinazione dei segmenti operativi più importanti attorno ai quali si costruisce consenso interno ed esterno alla comunità professionale, rispondendo a domande cruciali che interrogano su *dove* il servizio sociale interviene (sfera dei problemi nel rapporto persona-ambiente, nel fronteggiamento autonomo di problemi e di reperimento di risposte a bisogni in contesti di vita problematici), su *perché* interviene (valorizzare, promuovere, reperire risorse, per umanizzare strutture e operare connessioni tra sistemi diversi, per rispondere ai bisogni dei cittadini e degli utenti dei servizi), *come* interviene (metodi partecipativi, di co-progettazione e personalizzazione, insieme alla persone e in collaborazione con altri soggetti professionali, istituzionali e del settore informale).

In questo quadro di identità operativa e di professionalizzazione, è possibile presentare un servizio sociale che si svincola dalla visione della modernità, con i suoi presupposti di "verità, bontà, bellezza"²²⁹ che hanno fatto da cornice alla nascita e allo sviluppo, per acquisire una prospettiva post moderna segnata dalla considerazione delle diversità, delle conflittualità e complessità culturali. Il servizio sociale professionale si pone così, davanti alla realtà sociale, con una sua visione olistica che, nella prospettiva trifocale, produce una ricerca ed un'operatività tesa a leggere e interpretare problemi

²²⁸ S. Fargion, *Il servizio sociale. Storia, temi e dibattiti*, Laterza, Bari 2009, pp. 52-53.

²²⁹ Ivi, pag. 49.

“interi”, localizzati ma anche collocati storicamente e in rapporto agli accadimenti e ideologie dominanti.

In rapporto a queste dimensioni del servizio sociale si costruisce anche un nuovo rapporto con il sapere derivante da altre discipline ed esperienze di lavoro nel sociale, una sorta di patto epistemologico²³⁰ che consente di apprendere da saperi contigui senza che venga messa in discussione l'identità disciplinare e lo statuto scientifico. Porsi in questa prospettiva di dialogo interdisciplinare e multidimensionale, può essere il presupposto utile a superare le condizioni di criticità che nella prassi quotidiana dell'assistente sociale determinano una cesura netta tra pensiero e azione.

Niero rileva una possibile soluzione a questi paradossi “nell'adozione di un atteggiamento di ricerca da parte dell'assistente sociale. Ciò significa che l'assistente sociale (non solo l'assistente sociale accademico) deve porsi nella prospettiva di assumere un ruolo attivo nella produzione del sapere”.²³¹ Nel proseguo del suo lavoro, dopo aver evidenziato che fare ricerca significa anzitutto porsi davanti alla produzione e sistematizzazione della documentazione professionale con nuova consapevolezza, giunge ad affermare che “prima ancora che nell'adozione di tecniche e metodi particolari, fare ricerca significa assumere una curiosità *scientifica* nei riguardi degli eventi ai quali si assiste o dei quali si è attori”.²³²

Fare ricerca, nel servizio sociale e di servizio sociale, può significare oggi rispondere ad un bisogno di riflessività, di produzione di sapere, di visibilità nei servizi e nel mondo accademico, riprendendo così la tensione insita nella professione di mantenere insieme e interagenti la passione per l'azione e quella per la conoscenza. Rileva Fargion²³³ che l'analisi e le riflessioni sulle basi scientifiche del servizio sociale, condotte in Italia negli anni '50 e '60, colpiscono per la profondità e la portata dei

²³⁰ Cfr. G. Iorio, *Realtà personale e paradigmi scientifici*, relazione presentata a Milano il 20 febbraio 2007, nel corso del convegno “Umanizzare la società” presso l'Università Cattolica di Milano, pubblicata sul sito www.social-one.it

²³¹ M. Niero, *Metodi e tecniche di ricerca per il servizio sociale*, NIS, Roma 1995, pag. 27. E' necessario sottolineare che l'autore, a parziale differenza di quanto sinora affermato, sostiene che “la ricerca sociale costituisce uno degli strumenti forse più tradizionali” nella cassetta degli attrezzi degli assistenti sociali, tanto da essere presente nei curricula di studio delle scuole di servizio sociale a partire dal secondo dopoguerra. Rileva però che la valenza della ricerca sembra essersi attenuata nonostante il mutare delle problematiche sociali richieda una maggiore e più salda base conoscitiva e informativa sulle problematiche stesse. Ivi, pag. 11.

²³² Ivi, pag. 28.

²³³ S. Fargion, op. cit., pag. 63.

contenuti trattati, ad indicare che *fare e sapere* hanno interrogato costantemente la professione e condotto la sua evoluzione. Campanini, nell'ambito di un percorso di analisi dello stato dell'arte della ricerca di servizio sociale in Europa, evidenzia una pluralità di soggetti istituzionali e di sperimentazioni rilevanti per lo sviluppo della dimensione disciplinare attraverso una più sistematica attività di ricerca che tenga conto della specificità della materia trattata dal servizio sociale professionale²³⁴.

L'attività di ricerca si colloca, da sempre, nell'alveo della tradizione sociologica teorico-empirica da cui trae strumenti e orientamenti necessari a costruire una cultura di ricerca propria del servizio sociale, sviluppando anche una sorta di immaginazione sociologica.²³⁵ Della e nella tradizione sociologica mutua quindi i paradigmi sottostanti la ricerca, la metodologia, la strumentazione tecnica, operando scelte congruenti con l'oggetto di studio e le finalità della ricerca stessa. Alla luce di quanto affermato, prima di procedere con l'analisi di quanto svolto dentro la professione intorno al tema dell'aiuto, si traccia una disamina sui contenuti caratterizzanti il dibattito sociologico, l'epistemologia e la ricerca sociale.

²³⁴ La studiosa pone all'attenzione le esperienze in corso tra le quali quelle per la ricerca collegata all'insegnamento: in Finlandia con il SOSNET Network Finnish National Universities social work (www.sosnet.fi), in Polonia (Ostrava) l'European Research Institute for Social Work (<http://eris.osu.net>), in Olanda il MACESS (Master of Arts in Comparative Social Studies / www.maccess.nl), in Slovenia il INDOSO (International Doctoral Studies in Social Work- www.indosow.net). Tra i centri di ricerca segnalati: in SVEZIA l'Institute for Evidence-based social work (<http://www.socialstyrelsen.se>), in DANIMARCA il Campbell Centre (www.sfi.dk/sw1270.asp), in FINLANDIA il network of Centres of Excellence, in UK il Social Care Institute for Excellence (www.scie.org.uk) ed in SVIZZERA l'Inter Centre Network for the Evaluation of Social Work Practice (INTSOCEVAL www.intsoceval.org). Relazione presentata a Sassari, il 20 ottobre 2011, nell'ambito del convegno "Didattica e ricerca nel servizio sociale: buone prassi", d'intesa tra Università degli Studi di Sassari e Aidoss.

²³⁵ L'espressione coniata da Wrigt Mills in *L'immaginazione sociologica*, Il Saggiatore, Milano 1962, sta ad indicare un processo cognitivo ed esperienziale che mira a ricomporre empirismo e razionalismo, controllo e immaginazione. Egli afferma che "l'immaginazione sociologica permette a chi la possiede di vedere e valutare il grande contesto dei fatti storici nei suoi riflessi sulla vita interiore e sul comportamento esteriore di tutta una serie di categorie umane [...] Il primo frutto di questa facoltà, la prima lezione della scienza sociale che l'incarna, consistono nell'idea che l'individuo può comprendere la propria esperienza e valutare il proprio destino soltanto collocandosi dentro la propria epoca [...] L'immaginazione sociologica ci permette di afferrare biografia e storia e il loro mutuo rapporto nell'ambito della società". Ivi, pp. 15-16

4.2 EPISTEMOLOGIA, CONOSCENZA, METODOLOGIA: QUANTITÀ E QUALITÀ, OPZIONI POSSIBILI.

Il dibattito tra qualità e quantità affonda le proprie radici in un antichissimo retaggio aristotelico che considerava dicotomicamente le due proprietà come corrispondenti l'una all'essenza stessa delle cose, l'altra ad un accidente: se, quindi, la qualità poteva essere assunta come vera e propria via maestra per la conoscenza metafisica, la quantità aveva rilevanza solo pragmatica in vista di concrete esigenze pratiche della vita quotidiana.

Nelle scienze sociali il dibattito assume rilevanza proprio a partire dalla doppia radice che ha dato origine alla disciplina sociologica: la concezione positivista durkheimiana che nel suo monismo epistemologico assume a modello della sociologia le scienze naturali più mature e la concezione storicista tedesca che invece sostiene, a fondamento dell'autonomia scientifica delle Scienze dello Spirito, la rivendicazione della diversità dell'oggetto di studio e un assoluto dualismo epistemologico. Se è vero, però, che molte caratteristiche dell'odierna 'frattura' tra quantità e qualità possono essere fatte risalire a questa duplice matrice della sociologia, molti hanno evidenziato come la vera e propria rottura si ebbe alla fine degli anni Trenta negli Stati Uniti in seguito all'arrivo degli studiosi europei del Circolo di Vienna: come sottolineano Statera²³⁶ e Cannavò²³⁷, se in Europa prima del 1933 la coesistenza di correnti di pensiero diverse aveva retto anche grazie all'esistenza di strumenti di confronto scientifico come la rivista *Sociologus*²³⁸, nel continente americano il tentativo unificazionista e la nascita dell'Enciclopedia provocò un grande disagio, che si è espresso soprattutto attraverso nuove scuole di reazione quali l'interazionismo simbolico, la Scuola di Chicago, i contributi di Veblen e Wright Mills. Insomma, si è venuto a configurare un quadro molto diversificato di oppositori alla *mainstream*

²³⁶ G. Statera, *Il mito della ricerca qualitativa*, "Sociologia e Ricerca sociale", n°39/1992.

²³⁷ L. Cannavò, *Qualità e quantità: tra metodologia sociologica e sociologia della scienza*, in "Sociologia e Ricerca sociale", n.28/1989.

²³⁸ Nella rivista dibattevano autori quali Sorokin, Malinowski e Sapir con altri di vedute opposte quali gli operazionalisti Lundberg, Bain e Chapin.

sociologica dell'esteso orientamento di Lazarsfeld, Popper, Dewey e Hempel sulla riduzione della complessità.

E' difficile, in realtà, specificare esattamente le peculiarità dell'una o dell'altra corrente senza cadere in continui rimandi specifici; basterà dire che il recente dibattito tra qualità e quantità prende le mosse in Italia da un saggio pubblicato nel 1979 da Schwartz e Jacobs che può essere considerato il manifesto dei qualitativisti²³⁹. I riferimenti all'approccio qualitativo possono, d'altronde, essere ritrovati in molti padri della sociologia, Mead, Blumer, Schutz, Goffman, Garfinkel e Cicourel, ma anche in orientamenti più generali, come quello comprendente, fenomenologico ed ermeneutico-etnometodologico che, oltre a quelli delle suddette scuole, costituiscono le linee-guida per l'analisi qualitativa.

Ma uno dei punti di rottura più significativi è sicuramente costituito dalla rivendicazione di una vera e propria rivoluzione epistemologica, dove si raffigura una nuova logica scientifica fino quasi a fondare una sociologia alternativa. Il tentativo dei qualitativisti è, infatti, quello di riavvicinare sempre di più il senso comune al sapere scientifico istituendo un flusso circolare di ispirazione vitale-esperenziale al Lebenswelt e ritorno delle conoscenze sociologiche alla realtà quotidiana: la concezione sottesa è una concezione vitalistica in cui il sociologo è prima di tutto attore sociale in grado di instaurare un rapporto privilegiato con l'oggetto di studio e capace di mediare le rappresentazioni sociali con il sapere scientifico, in modo da ottenere un "circolo ermeneutico", dove proprio la capacità di con-dividere e com-penetrare la realtà sociale attraverso il Verstehen rende possibile tale assunzione.

Eppure, come afferma Campelli²⁴⁰, una vera e propria epistemologia nuova deve portare con sé anche nuovi criteri di validità scientifica; e ancora, una nuova logica dell'indagine comporta anche nuove proposte di iter di ricerca. Queste prospettive mancano totalmente nella posizione qualitativista che non sembra affatto interessata né alla logica procedurale, né alla precisazione di regole innovative di validità e accettabilità delle asserzioni scientifiche; la proposta qualitativa su questo piano assomiglia, invece, più ad una concezione di scienza come arte, senza sottrarsi per

²³⁹ H. Schwartz, J. Jacobs, *Qualitative Sociology*, London, The Free Press, 1979; trad. it. *Sociologia qualitativa*, Bologna, il Mulino, 1987.

²⁴⁰ E. Campelli, *Metodo qualitativo e metodo quantitativo*, in "Sociologia e Ricerca sociale", 39/1992.

questo dai criteri di pubblicità e ripercorribilità delle scelte e delle opzioni procedurali del ricercatore. D'altronde, l'autonomia epistemologica del metodo cui si fa riferimento non può che rifarsi alla responsabilità del sociologo e alla specificità dell'oggetto di indagine; se infatti, diversamente, si rifacesse all'epistème in senso etimologico rischierebbe di sottrarsi totalmente dai vincoli di controllabilità e riproducibilità scientifica e questo equivarrebbe ad una totale anarchia epistemologica. Per questo Campelli arriva a sostenere l'impossibilità di parlare di metodo qualitativo e metodo quantitativo, affermando la necessità di slittamento del dibattito sul piano dell'analisi.

E' chiaro che questa affermazione esclude già di per sé la cosiddetta posizione forte qualitativa che viene rappresentata per Leonardi²⁴¹ da tutti quegli autori dell'uno o dell'altro orientamento che sostengono l'inconciliabilità estrema dei due approcci e ancor di più l'incommensurabilità paradigmatica dei due linguaggi e dei due punti di vista. Si tratta – come ha sottolineato Statera²⁴² – di una vera e propria aspirazione a diventare *Weltanschauungen* totalizzanti dove proprio lo stesso approccio all'oggetto appare inevitabilmente determinato dall'appartenenza ad una o all'altra comunità scientifica. Se, quindi, gli ultra-quantitativisti si arroccano sulla rigidità normativa dei vincoli e delle 'esigenze cognitivo-misurative' della ricerca sociale, gli ultra-qualitativisti rispondono all'accusa di mancanza di un certo 'rigore scientifico' sostenendo l'incapacità dell'approccio quantitativo di cogliere il senso dell'azione sociale.²⁴³

Ma il punto è che tale querelle appare più chiara se si considera che l'oggetto di studio dell'analisi qualitativa viene definito diversamente da quello tipico della ricerca quantitativa, in quanto riguarda prettamente le interazioni sociali, studiate attraverso una tensione monista che mira a cogliere l'unitarietà e l'indissolubilità del sociale: ciò che viene rigettato in toto nell'assunto qualitativo è l'atomismo proprio dell'approccio quantitativo che diviene tanto più evidente nello strumento di organizzazione dei dati in matrice, dove è possibile sostenere non solo la dissociabilità degli stati sulla proprietà

²⁴¹ F. Leonardi, *Contro l'analisi qualitativa*, in "Sociologia e Ricerca sociale", n.35/1991.

²⁴² G. Statera, *Il mito della ricerca qualitativa*, op. cit.

²⁴³ Cfr. A. Marradi, "Due famiglie e un insieme" in C. Cipolla, A. De Lillo, *Il sociologo e le sirene*, Franco Angeli, Milano, 1996 e A. Marradi, *Concetti e metodo per la ricerca sociale*, La Giuntina, Firenze, 2001.

dal possessore e al contrario del caso dalla proprietà, ma anche la completa autonomia delle proprietà-variabili tra loro e la piena fungibilità di ogni stato-modalità con un'altra dello stesso tipo, nel momento in cui gli viene attribuito un simbolo specifico. E d'altronde la rinneazione dell'assunto atomistico porta con sé conseguenze che sono ben al di là del rigetto dello strumento-matrice: sostenere l'olismo interpretativo della realtà sociale e l'esigenza di guardare la realtà dall'interno, e di instaurare 'un'avventura a due', sono tutti assunti che richiamano ad una differenza prima di tutto cognitiva tra qualitativi e quantitativi, che, passando attraverso due "forma mentis" differenti²⁴⁴, approda ad una diversità nella pratica dell'indagine che caratterizza proprio il punto cruciale del dibattito.

E' chiaro, infatti, che soprattutto nel campo delle metodiche la differenza appare più evidente: in primo luogo nella raccolta dei dati. Le tecniche qualitative si caratterizzano per una spiccata preferenza per forme di interazione 'reattive, non invadenti e audiovisive', ovvero più libere, come le interviste in profondità, la raccolta di storie di vita, l'osservazione partecipante: esse hanno la caratteristica di essere molto aperte alle novità dell'indagine e a cogliere il percorso mentale dell'intervistato/osservato in quanto concepite appositamente su pochi concetti sensibilizzanti e *frames* di orientamento sempre adattabili a seconda delle esigenze del contesto di indagine e dell'intervistato. Tali scelte vengono, poi, di volta in volta supportate dall'attenzione al linguaggio, in modo che sia molto vicino a quello comunemente utilizzato dall'interlocutore, e dalla costante tensione a ricreare quel 'circolo ermeneutico' necessario ad assumere il 'punto di vista dell'attore'. Prescindere, infatti, da tali presupposti significa non riuscire a cogliere la specifica tensione cognitiva di un ricercatore qualitativo nel momento in cui utilizza uno di questi strumenti: se è vero che essi sono comuni alla *mainstream* sociologica, è invece interessante vedere come spesso la cattiva ricerca quantitativa si dimentica dell'importanza del rapporto di stretta interazione attore-intervistatore, a volte ricorrendo ad un semplicistico schema di stimolo-risposta che presuppone la quasi-uniformità del contesto di indagine. Non solo,

²⁴⁴ L. Colombis, *Fuori dal mito: la sociologia qualitativa è una forma della mente*, in C. Cipolla, A. De Lillo, *Il sociologo e le sirene* ..., op. cit., pag. 113.

infatti, la fiducia tra i due soggetti condiziona la riuscita dell'intervista, ma condiziona l'intera attendibilità dei dati.

Alcuni autori hanno però messo in rilievo una delle problematiche più cogenti dell'indagine qualitativa: come è possibile conciliare il ruolo del ricercatore 'dalla parte dell'attore' con quello del ricercatore libero da condizionamenti e autonomo nel giudizio? Il distacco, infatti, non corrisponde solo ad un semplice dogma dell'obiettività, retaggio dello scientismo positivista, ma è anche un valore che deve guidare l'indagine, perché i suoi risultati siano capaci di vedere al di là dello stato di fatto e riescano ad assumere una posizione feconda per il sapere scientifico e per la conoscenza umana. Per questo Leonardi²⁴⁵ intravede nel 'circolo ermeneutico' il rischio di un continuo rimando *ad infinitum* incapace di assumere punti di vista nuovi e autonomi che siano alla base della differenza tra senso comune e scienza, ma che soprattutto rendano possibile quell'auspicabile "ritorno al mondo della quotidianità".

Strettamente collegato con questa problematica è un'altra caratteristica tipica dell'indagine qualitativa: una forte apertura alla novità e all'imprevisto che rende il rapporto tra il piano della concettualizzazione e il piano della raccolta molto fluido e in continuo rimando reciproco seguendo l'iter di ricerca grazie proprio alla flessibilità degli strumenti utilizzati. Esistono, però, delle posizioni molto estremiste di questo concetto che tendono ad un completo riduzionismo della teoria a semplice constatazione di fatto degli esiti della raccolta. Ma è chiaro che tali posizioni non solo appare paradossalmente più scienziata dell'induttivismo galileiano, ma dimentica totalmente il ruolo direttivo e orientativo che ha il piano teorico nell'indagine scientifica portando ad una completa reificazione del dato e delle procedure di rilevazione.

Per quanto riguarda l'analisi dei dati, poi, bisogna considerare che compito dell'indagine qualitativa è quello di decifrare e descrivere le interazioni in modo da costituire una solida base per la comprensione della realtà sociale. Per questo l'analisi è di tipo interpretativo e mette in gioco tutte le competenze, le capacità e le conoscenze pregresse di attore sociale del ricercatore. Punto in comune di tutto il frastagliato approccio qualitativo è inoltre una sorta di horror numeri che proviene soprattutto dalla rinneazione dell'esigenza misurativa e di tutto l'assunto di Stevens, sulla base di forti

²⁴⁵ F. Leonardi, *Contro l'analisi qualitativa....* op. cit.

accuse di artificiosità e di inadeguatezza della misurazione di rendere conto della complessità dell'oggetto sociale. La polemica si innesta sul filone dell'accusa di quantofrenia mossa a Sorokin²⁴⁶ ed è importante notare che ha rappresentato un importantissimo stimolo per il ripensamento e l'autoriflessione dei sociologi della mainstream: come sostiene Cannavò²⁴⁷, infatti, solo adesso si può affermare un certo distacco dai modelli scienziati di Stevens²⁴⁸. D'altra parte, proprio la confusione sul ruolo della matrice dei dati ha spesso portato a sospetti aprioristici e ad inutili chiusure: essa è uno strumento di organizzazione delle informazioni e non di costruzione dei dati, per cui rientra solo strumentalmente all'interno del percorso di definizione operativa dei concetti e rappresenta un mezzo di compattazione e sintesi delle informazioni.

E' chiaro che molto differenti sono le esigenze di un'analisi qualitativa: la preferenza per oggetti singolari e l'opzione individualistica fa cadere totalmente la necessità di ricorso a strumenti di sintesi informativa del genere. Appare, invece, necessaria un'indagine ad hoc che tenda a cogliere l'unicità, la specificità e l'irripetibilità dell'oggetto in quanto denso miscuglio di razionalità e irrazionalità. Per questo non solo l'analisi, ma anche la presentazione dei risultati di ricerca saranno esposti secondo una struttura prevalentemente narrativa in modo da lasciar cogliere le specifiche qualità intrinseche all'oggetto in analisi.

Ma questo estremo individualismo rischia di cadere in una forte contraddizione interna: rischia di portare con sé un *empasse* insuperabile che contraddice i presupposti stessi dell'analisi qualitativa: fare a meno di generalizzazioni o anche di semplici categorie di riferimento rischia di far diventare la ricerca qualitativa un *non-sense*, ossia un insieme di informazioni che non possono essere lette se non facendo riferimento all'unicità e alla specificità del caso e del contesto di studio. Per evitare di incorrere in tali vizi, la ricerca qualitativa fa spesso riferimento a categorie quali l' 'esemplarità', la 'diversificazione' e la 'saturazione': ciò non significa annacquare l'intento qualitativo con quello quantitativo; anzi un'attenta analisi del singolare e dell'unico, non solo

²⁴⁶P. Sorokin, *Fads and Foibles in Modern Sociology and Related Sciences*, Henry Regnery, Chicago 1956; trad. it., *Mode e utopie nella sociologia contemporanea*, Barbera, Firenze 1965.

²⁴⁷L. Cannavò, *Qualità e quantità: tra metodologia ...* op. cit.

²⁴⁸S. S. Stevens, *On the Theory of Scales of Measurement*, in "Science", vol. CIII, Washington 1946, pp. 677-680.

presuppone una possibile classificazione²⁴⁹, ma vi fa continuo riferimento nel riconoscimento delle sue specifiche qualità.

D'altra parte anche le stesse forme narrative di presentazione dei dati costituiscono una particolare forma espressiva tipica dell'indagine qualitativa: l'analisi e l'interpretazione del ricercatore è sottesa alla scelta dei brani, alle modalità di trascrizione e alla forma artistica di rappresentazione, che lascia aperto ancora una volta un canale di interazione indiretta con il lettore. Ma anche in questo caso sta al ricercatore scegliere la forma di espressione più adeguata all'indagine e presentarla come frutto di una propria opzione, purché la scelta sia esplicitata e ponderata anche in relazione ai criteri sociologici della comunità scientifica di appartenenza.

Tecniche di rilevazione delle informazioni: la famiglia dell'osservazione e la famiglia dell'interrogazione.

Nella ricerca sociale la rilevazione delle informazioni avviene seguendo prevalentemente due²⁵⁰ famiglie di tecniche: l'osservazione e la rilevazione diretta tramite interrogazione. Punto di partenza di qualsiasi fase di raccolta delle informazioni è l'esistenza di una distanza, di uno iato cognitivo ed esistenziale, da colmare tra il ricercatore e l'attore sociale: funzione di ciascuna tecnica è l'escogitare una strategia di assottigliamento delle distanze e di avvicinamento delle differenze, fino a riscoprire quel patrimonio comune di fatticità ed esperienza.

Proprio a ciò è chiamata anche l'osservazione partecipante: essa nasce nell'ambito antropologico e si sviluppa nella ricerca sociologica a partire dagli anni Venti con la Scuola di Chicago²⁵¹ per lo studio delle realtà metropolitane e del degrado

²⁴⁹ L. Colombis, *Fuori dal mito: la sociologia qualitativa...* op. cit.

²⁵⁰ Esiste in realtà un'ulteriore famiglia che riguarda la raccolta di dati secondari. Su di essa non ci soffermeremo in questa sede per lo scarso interesse che riveste nell'ambito del rapporto tra ricercatore e attore sociale. Tuttavia essa costituisce un pilastro fondamentale della ricerca sociale nel seno della rilevazione delle informazioni.

Cfr. anche L. Cannavò, L. Frudà, *Ricerca sociale. Dal progetto dell'indagine alla costruzione degli indici*, Carocci, Roma 2007.

²⁵¹ L'osservazione partecipante viene descritta per la prima volta da un celebre testo di Lindeman (1924). Fu sperimentata in seguito, pur senza una esplicita formalizzazione, nelle più note ricerche della Scuola di Chicago: *The Hobo* (Anderson 1923), *The Taxi Dance Hall* (Cressey 1932), *The Gang* (Thrasher 1927), ma anche la ricerca di White sulla microdelinquenza urbana (1943).

urbano. Essa si fonda sulla consapevolezza dell'esistenza di uno scarto culturale tra analista e analizzato, che può essere superato soltanto attraverso lo spostamento di uno degli attori verso l'altro e, in particolare, del ricercatore verso l'oggetto di studio, in maniera tale che egli arrivi a superare il distacco tipico dell'osservatore esterno e cerchi di sviluppare una partecipazione intensa al mondo sociale dell'attore, giungendo ad assumerne il linguaggio, comprenderne la simbologia, riconoscerne modalità prevalenti di espressione²⁵². Non si tratta solamente di ottenere la disponibilità dell'attore sociale, ma di impadronirsi di chiavi interpretative e di competenze specifiche che sono estranee al ricercatore. L'obiettivo consiste infatti nel raggiungere, attraverso la comunione vitale, la ricostruzione del set di regole e di codici che rendono comprensibili e significativi i comportamenti e le mosse comunicative dell'attore sociale. Questo appare possibile soltanto inserendo il ricercatore nel medesimo sistema di appartenenza dell'attore sociale, trasformando provvisoriamente il suo ruolo in quello di membro partecipante²⁵³: la distanza tra lo studioso e l'oggetto di studio si assottiglia, quindi, tramite l'immersione del ricercatore nel mondo dell'attore sociale, fino ad assumere una tipica forma di 'arruolamento provvisorio'²⁵⁴.

Le modalità attraverso cui questo avvicinamento può essere reso possibile sono diverse e possono essere poste lungo un continuum ideale che va dalla partecipazione attiva in incognito (partecipazione coperta) alla partecipazione osservativa dichiarata (partecipazione scoperta). Su un estremo potremmo collocare, ad esempio, la famosa ricerca di Goffman²⁵⁵ sull'organizzazione interna degli ospedali psichiatrici: l'identità del ricercatore e dei suoi collaboratori viene nascosta agli attori sociali, per cui se da una parte c'è un'immersione completa nel mondo vitale dei membri fino ad un'immedesimazione fisica nell'attore stesso, dall'altra si possono sollevare diversi

²⁵² Cfr. G. Gobo, *Descrivere il mondo*, Carocci, Roma 2001 e S. Gherardi, D. Nicolini, *Il pensiero pratico. Un'etnografia dell'apprendimento*, in "Rassegna italiana di Sociologia", 2/2001, Il Mulino, Bologna 2001.

²⁵³ P.A. Adler, P. Adler, *Membership Roles in Field Research*, Sage, London 1987, e Terragni L., *La ricerca di genere*, in A. Melucci (a cura di), *Verso una sociologia riflessiva. Ricerca qualitativa e cultura*, Il Mulino, Bologna 1998, pp. 127-148.

²⁵⁴ C. Ranci, *Relazioni difficili. L'interazione tra il ricercatore e l'attore sociale*, in Melucci A., *Verso una sociologia riflessiva...*, Op. cit., pp. 33-54.

²⁵⁵ E. Goffman, *Asylum Essays on the Social Situation of Mental Patients and Other Inmates*, Doubleday, New York 1961; trad. it. *Asylum. Le istituzioni totali: i meccanismi dell'esclusione e della violenza*, Einaudi, Torino 1968.

problemi a livello etico che riguardano la dichiarazione dell'osservazione in corso e degli intenti della ricerca²⁵⁶. Sull'estremo opposto può essere collocata, invece, a titolo esemplificativo l'indagine di White condotta negli *shums* di Little Italy²⁵⁷, in cui lo studioso esplicita la sua identità di ricercatore 'incompetente' a comprendere i significati sottesi alle espressioni utilizzate nel mondo sociale in cui si è immerso. E' chiaro che in questo caso diventa ancor più indispensabile la profondità e la forza del rapporto fiduciario con gli attori sociali, rapporto che permette al ricercatore di svolgere la ricerca con un'identità scoperta e pubblica²⁵⁸.

Se quindi l'osservazione partecipante nasce con l'obiettivo di far partecipare dall'interno il ricercatore al mondo dell'attore sociale, essa tuttavia riproduce, proprio per la sua natura di arruolamento provvisorio, tutta la complessità etnografica che è propria della relazione tra nativi e osservatori stranieri. L'osservazione partecipante, almeno nelle intenzioni di chi la propone, nasce infatti dall'idea che sia possibile osservare nello stesso momento in cui 'si vive'. "Ma ciò richiede la possibilità di stabilire un punto di equilibrio tra conformità delle regole del gruppo e mantenimento di un punto di osservazione sulla realtà che è oggetto di indagine, tra superamento della distanza culturale tra nativi e ricercatori da un lato e riconoscimento della specifica identità del ricercatore dall'altro; equilibrio che si rivela, oltre che paradossale sul piano teorico, assai problematico da mantenere sul piano pratico e comunque costantemente esposto ad essere rovesciato dall'occorrenza di inciampi"²⁵⁹.

Proprio in considerazione di questi aspetti problematici nell'ambito della rilevazione partecipativa si sviluppano le istanze del cosiddetto 'orientamento

²⁵⁶ A questo proposito M. Cardano, in *Tecniche di ricerca qualitativa. Percorsi di ricerca nelle scienze sociali*, Carocci, Roma 2003, individua tre punti di forza dell'osservazione coperta: la facilitazione dell'entrata nella comunità di studio scavalcando i *gatekeepers*; la reattività dello strumento, poiché l'osservazione coperta riduce al minimo il cosiddetto "effetto Hawthorne"; la possibilità di acquisizione completa delle competenze tacite tipiche dei membri del gruppo attraverso l'arruolamento totale. Vengono altresì sottolineati tre punti di debolezza: la rigidità, poiché il ricercatore avrà meno possibilità di movimento o di porre quesiti; il coinvolgimento totale che non permetterà al ricercatore di adottare un sano distacco nell'osservazione; il commiato, poiché il momento di allontanamento sarà definitivo e in molti casi traumatico, soprattutto in considerazione della successiva pubblicazione dei risultati della ricerca.

²⁵⁷ W.F. Whyte, *Street Corner Society*, University of Chicago Press, Chicago 1943.

²⁵⁸ In questo caso il primo periodo di iniziazione alle pratiche sociali comunitarie viene chiamato di 'partecipazione periferica legittima'. Essa indica un percorso cognitivo, sociale ed emotivo che permette di acquisire le competenze necessarie per diventare membri della comunità (vedi Lave e Wenger 1991).

²⁵⁹ C. Ranci, *Relazioni difficili. L'interazione tra il ricercatore...*, op. cit., pag. 45.

empatico', che affronta in maniera del tutto diversa la questione della distanza tra ricercatore e attore sociale: esso nasce in seno alla ricerca etno-metodologica e parte da una critica aperta alla concezione tradizionale secondo cui è possibile creare in qualche modo una cooperazione tra lo studioso e l'oggetto di studio senza cadere in posizioni ideologiche di gerarchizzazione dell'autorità del ricercatore sulla capacità interpretativa tipica dell'attore sociale. Anche l'osservazione partecipante, intesa in senso classico, in questa prospettiva, diviene bersaglio di attacchi in quanto tecnica che giunge a nient'altro, se non ad una ricostruzione della realtà sociale secondo il punto di vista stretto del ricercatore, che pertanto rimane sempre un *outsider* rispetto agli *accounts* degli attori stessi: l'arruolamento provvisorio non rappresenta infatti una soluzione percorribile, in quanto permette, comunque, la strutturazione di differenze e distanze tra i due soggetti dell'indagine. Soltanto l'abbandono completo e totalitario da parte del ricercatore dei suoi schemi concettuali per impadronirsi pienamente, ancorché in tempo limitato, degli schemi mentali dell'attore sociale può portare a sussumere lo iato esistente tra gli attori della ricerca: la piena immersione nel contesto sociale studiato deve essere infatti accompagnata prima di tutto dalla capacità del ricercatore di identificarsi emozionalmente con l'attore sociale, in modo tale che la relazione con costui sia fondata, non tanto sullo sforzo intellettuale di avvicinamento, ma piuttosto sull'apporto emotivo, ovvero sulla capacità del ricercatore di rendersi conto intuitivamente dei sentimenti dell'altro e di interpretarne, immedesimandosi, le esperienze soggettive.²⁶⁰

L'empatia consente dunque di abbandonare temporaneamente le proprie conoscenze tacite per 'diventare un nativo' (*going a native*) e impadronirsi degli schemi appartenenti ai soggetti, permettendo così di sperimentare direttamente e riprodurre dentro di sé gli stati mentali e le intenzioni del soggetto in analisi.²⁶¹ Se dunque la prospettiva classica dell'osservazione partecipante nasceva comunque dall'esigenza di colmare l'inconciliabilità dei punti di vista (divergenti ed entrambi validi) dell'osservatore e dell'osservato, la nuova concezione empatica permette il superamento del dualismo, a partire dalla considerazione secondo cui obiettivo dell'indagine non è

²⁶⁰ A. Ardigò, *Per una sociologia oltre il post-moderno*, Laterza, Roma-Bari 1988.

²⁶¹ Cfr. G. Gobo, *Descrivere il mondo*, op. cit. e D. Nigris, *Standard e non-standard nella ricerca sociale. Riflessioni metodologiche*, FrancoAngeli, Milano 2003.

tanto quello di rispecchiare una realtà sociale, quanto di costruirla socialmente, per cui “la sua aderenza al mondo della vita è garantita nella misura in cui essa si fonda sull’esperienza diretta e immediata dell’attore sociale, quando cioè vengono esplicitati i meccanismi pratici e i dati scontati che rendono la realtà quotidiana quella che effettivamente è”²⁶². In altri termini, i ricercatori più che ostinarsi nel voler rappresentare una realtà, sono chiamati a sperimentarla in prima persona, e diventare essi stessi il fenomeno che intendono indagare²⁶³: l’esperienza soggettiva del ricercatore immedesimato nel ruolo dell’attore sociale, rappresenta per questa prospettiva la vera ed unica base di informazione accessibile per cui è l’occhio del ricercatore, eminentemente riflessivo, che ricostruisce la realtà indagata secondo il proprio schema mentale di compenetrazione con l’attore sociale.

Da istanze del tutto diverse nasce invece l’orientamento relazionale sotteso alle tecniche di rilevazione diretta delle informazioni tramite interrogazione dell’attore sociale. Questa famiglia, seppure in cammino verso la riscoperta di prospettive interazionali di valorizzazione della costruzione sociale della base informativa, fonda le sue origini in concezioni comportamentiste di cui ancora oggi risente profondamente. Al suo interno possono, infatti, essere rinvenute schematicamente tre posizioni che chiameremo meccanicista, critica e interazionale, che rappresentano tre modelli di relazione tra gli attori della fase di raccolta delle informazioni: il ricercatore, l’attore sociale e l’intervistatore. Quest’ultima figura, in particolare, viene troppo spesso assimilata a quella dello studioso, ritenendolo in molti casi un canale neutro di mediazione tra il ricercatore e l’attore sociale. Nel considerare tuttavia i ruoli dei singoli soggetti all’interno della situazione sociale di intervista, non è possibile tralasciare il compito specifico del soggetto intervistatore che riveste una fondamentale posizione nella costruzione della base informazionale. Il suo intervento va infatti considerato con la massima attenzione perché, se da una parte nella maggioranza delle indagini sociali tra ricercatore e oggetto di studio c’è una lunga fila di intermediari, dall’altra l’intervistatore rappresenta spesso l’unico individuo in grado di constatare direttamente

²⁶² C. Ranci, *Relazioni difficili. L’interazione tra il ricercatore...* op. cit., pag. 47.

²⁶³ P. Adler, P. Adler, *Membership Roles...* op. cit.

quale sia l'effettivo impatto degli strumenti di raccolta dei dati ideati dal ricercatore e di ottenere un feedback immediato dell'andamento complessivo della rilevazione.²⁶⁴

In realtà, proprio nella prima posizione che prendiamo in analisi non sussiste grande interesse per il ruolo specifico del rilevatore: egli rappresenta un mero esecutore dei compiti affidatigli dal ricercatore, per cui i suoi interessi primari devono essere ritenuti la somministrazione passiva degli stimoli e la registrazione delle informazioni ottenute dall'intervistato, evitando con tutte le forze qualsiasi tipo di filtro, influenza, elaborazione o distorsione possibile. Ciò rientra in un quadro teorico di base che prevede la strutturazione dello schema stimolo-risposta, attraverso una rigorosa divisione del lavoro di rilevazione. Al ricercatore spetta dunque il compito di ideare e mettere a punto gli stimoli più adatti ad ottenere il maggior numero di informazioni rilevanti possibili, cercando di cogliere lo strato più profondo della personalità dell'intervistato; al rilevatore va il compito di eseguire le istruzioni accordategli in maniera pedissequa, priva di iniziative personali; all'attore sociale, infine, è dato il ruolo di rispondere alle domande immediatamente e meccanicamente, facendo emergere le informazioni che già possiede dentro di sé, a seconda della loro coerenza con le richieste. Nell'ideale comportamentista, infatti, la relazione tra intervistatore e intervistato deve essere totalmente eliminata, a favore della spersonalizzazione e della meccanicità dell'evento in modo da riprodurre il meccanismo secondo cui ad ogni domanda uniforme corrisponde una reazione immediata; se dunque la principale preoccupazione del rilevatore dovrà essere quella di non alterare gli stati sulle proprietà dell'oggetto, quella dell'intervistato dovrà essere di reagire agli stimoli proposti. Su questa falsa riga possiamo, ad esempio, citare un famoso 'manuale dell'intervistatore' di una importante agenzia di sondaggi statunitense, in cui si raccomanda di non intervenire in nessun caso durante le risposte dell'intervistato, neppure con un cenno della testa, né con un sorriso, e di non far trasparire mai, attraverso espressioni o parole, alcuna sorpresa, approvazione o disapprovazione. Si richiede, anzi, di incoraggiare l'intervistato a reagire e, nel caso non avesse capito la domanda, di ripetergliela con la stessa intonazione di voce e le stesse parole, oppure di passare avanti. Obiettivo di tutto

²⁶⁴ E. Boccuzzi, *Parcellizzazioni e reificazioni nelle ricerche sociologiche: il punto di vista di un'intervistatrice*, in "Rassegna italiana di sociologia", XXVI, 2/1985, pp. 239-260.

ciò è il raggiungimento della cosiddetta ‘invarianza dello stimolo’, ove, a garanzia della comparabilità degli stati sta proprio la standardizzazione degli stimoli, ovvero l’aver sottoposto a tutti gli intervistati le stesse domande, con le stesse parole, in condizioni di rilevazione pressoché uniformi.

Ma implicita in questo modello è un'altra concezione di fondo che viene efficacemente chiamata da Sormano approccio ‘estrattivo semplice’²⁶⁵: esso proviene cioè da un incontro delle istanze comportamentiste con le teorie comunicative di stampo informazionale, che raffigurano la comunicazione come uno scambio di informazioni a vario livello, che, per definizione, è completa e trasparente e che avviene necessariamente tra individui liberi e coscienti che possiedono lo stesso codice²⁶⁶. Allo stesso modo, la comunicazione tra l’intervistatore e il rispondente ha il compito di fare emergere le informazioni disponibili nell’intervistato, tramite un’adeguata sollecitazione, in maniera tale che esse vengano istantaneamente registrate e non siano contaminate da elementi contestuali, quali il rapporto tra gli attori. L’informazione sarà dunque considerata il centro di tutta la costruzione metodologica della tecnica e la sua conservazione rappresenta l’obiettivo di molte prescrizioni comunemente accettate: da qui l’accento sullo studio delle fonti di distorsione dei dati, sull’importanza di un’adeguata trascrizione e registrazione delle informazioni, sulla validità e l’attendibilità dei dati raccolti. L’informazione viene infatti ritenuta un tesoro che è conservato nell’interiorità dell’intervistato e che lì è già presente nella sua interezza e che, soprattutto, corrisponde in se stessa allo stato effettivo del soggetto sulla proprietà in analisi. Obiettivo dell’intervista è scavare nella coscienza del soggetto e estrarre queste informazioni che dovranno essere conservate nella loro purezza. Si tratta insomma di un punto di arrivo del percorso di ipostatizzazione dell’informazione che giunge ad immaginare la funzione di rilevazione come il compito di un minatore, che ha a sua disposizione diversi strumenti: innanzitutto gli artifici retorici che permettono al rilevatore di facilitare il suo compito di penetrare nell’interiorità del soggetto; esisteranno, poi, delle tecniche di rilevazione verticale, che contemplano la

²⁶⁵ A. Sormano, *L’intervistatore come attore. Ovvero le difficoltà che non importa superare*, in “Rassegna italiana di sociologia”, XXVI, 2/1988, pp. 347-382.

²⁶⁶ C. Kerbrat-Orecchioni, *L’enonciation de la subjectivité dans le langage*, Colin, Paris 1980.

strutturazione dello strumento di rilevazione secondo un percorso ad imbuto con domande sempre più specifiche e più addentro al problema di indagine; infine esistono tecniche orizzontali di somministrazione delle domande secondo un ordine di contiguità degli argomenti, che permettono di sviscerare a fondo l'oggetto nelle sue dimensioni principali.

Riguardo all'attore sociale, d'altra parte, all'interno di questo modello si presuppone una totale razionalità nello svolgimento del compito, che, nella sua meccanicità, presuppone una comunicazione completa e priva di opacità: ciò che viene valorizzato è esclusivamente il lato manifesto del significato, in quanto del tutto corrispondente allo stato effettivo del soggetto, come se l'attore fosse pienamente consapevole del suo agire e del suo dire; per questo, in questa concezione conta soltanto ciò che viene detto, non quello e non come viene espressa una cosa: se dunque l'enunciato è in sé pregno di significato e trasparente, la migliore tecnica di registrazione, in quanto la più accurata e automatica, risulta affidata al registratore magnetico²⁶⁷.

Inoltre, in questa prospettiva, all'attore sociale spetta l'avvicinamento al mondo culturale, pratico e cognitivo del ricercatore: egli sarà, infatti, chiamato ad una traslazione temporanea del suo ruolo al di fuori del contesto quotidiano, al fine di colmare la distanza con lo studioso. La strutturazione dello strumento di rilevazione aiuta proprio l'attore sociale a svolgere questo compito: essa comporta l'imposizione all'intervistato degli schemi di pensiero, delle categorie di risposta e delle prassi di comportamento proprie del ricercatore.²⁶⁸

Il secondo approccio attinente alle tecniche di rilevazione diretta delle informazioni tramite interrogazione nasce nel seno della concezione meccanicista e ne rappresenta il suo sviluppo critico. Esso infatti deriva soprattutto dalle riflessioni di

²⁶⁷ A. Sormano, *Modelli sociologici di intervista e modelli linguistici di razionalità dell'attore*, in C. Cipolla, A. De Lillo (a cura di), *Il sociologo e le sirene. La sfida dei metodi qualitativi*, Angeli, Milano 1996, pp. 46-78. Sul tema dell'intervista si rimanda anche alla voce *Intervista* elaborata da R. Fideli, A. Marradi in *Enciclopedia delle Scienze Sociali*, vol. V, Istituto della Enciclopedia Italiana Roma, 1994, pp. 71-80.

Ancora, cfr. R. Bichi, *La conduzione delle interviste nella ricerca sociale*, Carocci, Roma 2007.

²⁶⁸ Cfr. Ivi; id., *L'intervista biografica. Una proposta metodologica*, Vita e Pensiero, Milano, 2002.

Atteslander e Kneubühler²⁶⁹ i quali, a partire da un'analisi accurata della posizione comportamentista, introducono delle innovazioni importanti che aprono le porte ad alcuni sviluppi futuri: in particolare, il focus di riflessione di questi studiosi consiste nel passaggio da una scelta di campo che si fonda sulla capacità estrattiva del ricercatore ad un'altra che invece valorizza la contestualità della situazione sociale di intervista. La monodimensionalità dello schema di stimolo-risposta lascia dunque spazio alla pluridimensionalità della situazione di intervista, in cui non esiste un unico vero significato diretto di una proposizione, ma solo 'un'ipotesi indiretta' di significazione che dipende strettamente dal contesto relazionale e dall'elaborazione dell'intervistato.

In questa concezione, l'attore sociale assume spessore psicologico, diventando artefice di proprie interpretazioni relative all'indagine che hanno piene ripercussioni su tutto l'andamento dell'intervista e sul processo di rilevazione. Il punto teorico di partenza è infatti rappresentato dal cognitivismo, secondo cui ogni stimolo non trova nell'intervistato un terreno informe di reazione meccanica, una tabula rasa, ma un humus di significati in cui proliferare, assumere senso e amalgamarsi con le esperienze sedimentate negli anni. Così, ogni risposta non corrisponde ad uno stato effettivo già pronto per essere estratto e fruito, ma ad un processo di elaborazione e costruzione estemporaneo che dipende da molti fattori relativi al contesto relazionale e alle elaborazioni dell'intervistato. Anche dietro alle tradizionali 'distorsioni' sta, secondo questo approccio, una verità, un perché, che dipende prima di tutto dalle condizioni psicologiche e sociali della situazione di intervista. Essa infatti si definisce in quanto ambito di delimitazione caratterizzato da tre sistemi di riferimento normativi: quello sociale generale, quello del gruppo di riferimento e quello specifico di intervista. A proposito del contesto sociale generale ci si riferisce ad alcune norme che si basano sul rispetto dell'altro, sulla deferenza verso l'autorità e sul bene comune che regolano questo sistema e che permettono agli attori dell'intervista di conoscere i principi generali dell'agire sociale: in questo contesto assumeranno senso sia le domande dell'intervistatore, che le risposte dell'intervistato, per cui, ad esempio, si adotterà una certa cortesia nell'approccio con il rispondente e, al contrario, ci si aspetterà di ricevere

²⁶⁹ P. Atteslander, H.U. Kneubühler, *Verzerrungen im Interview*, Stuttgart, Teubner, 1980; trad. it., *Distorsioni nell'intervista*, La Goliardica, Roma 1983

risposte garbate da parte dell'attore sociale. Dall'altro lato un elemento contestuale importante è rappresentato dal sistema normativo del gruppo di riferimento: così, se il ricercatore e l'intervistatore agiranno secondo le regole comportamentali comuni alla comunità scientifica, secondo principi etici condivisi, l'attore sociale farà riferimento al proprio bagaglio culturale e cognitivo tacito o esplicito relativo al gruppo di appartenenza: ciò emergerà ad esempio nelle modalità di accoglienza, nel linguaggio utilizzato, nelle diverse forme di espressione. Infine, il significato di ogni asserto dipende anche dal contesto normativo relativo all'intervista, varierà cioè a seconda della strutturazione maggiore o minore dello strumento di rilevazione impiegato e delle istruzioni richieste all'intervistato.

Per questo, è possibile dire che il significato del contenuto dell'intervista dipende strettamente dal 'sistema delle norme', poiché esso costituisce il quadro interpretativo in base al quale è lecito attribuire un senso agli esiti comunicativi. Ciò comporta il riconoscimento di un ruolo attivo ad entrambe gli attori: all'intervistato in quanto non solo mette in pratica le norme, ma attribuisce significati all'intera situazione di indagine; all'intervistatore in quanto è un soggetto consapevole in grado di valutare l'andamento dell'intervista e di attribuire al suo contenuto comunicativo un senso contestuale. Da qui assume particolare rilevanza l'addestramento dell'intervistatore, in un percorso che sposta l'attenzione all'intero iter concetto-variabile-processo di rilevazione.²⁷⁰

L'ultimo modello di rilevazione diretta delle informazioni tramite interrogazione è invece quello chiamato in questa sede 'interazionale'.²⁷¹ Tale orientamento, più che essere considerato una scuola di pensiero o una pratica di ricerca consolidata, deve essere ritenuto un approccio in corso di formazione e definizione, le cui linee caratteristiche si intravedono in alcune modalità di intervista e di analisi dell'intervista che si stanno affermando lentamente nelle scienze sociali. Se infatti il limite principale

²⁷⁰ Vedi P.E. Converse, *Attitudes and Non-Attitudes: Continuation of a Dialogue*, in Tufts E.R. (ed.), *The Quantitative Analysis of a social Problem*, Reading, Addison-Wesley, 1970, pp. 168-189; M.C. Pitrone, *Il sondaggio*, Angeli, Milano 1984; A. Marradi, *Concetti e metodo per la ricerca sociale*, Giuntina, Firenze 1987.

²⁷¹ Vedi C. Ranci, *Relazioni difficili. L'interazione...*, op. cit.; A. Sormano, *L'intervistatore come attore...*, op. cit.; Sormano A., *Modelli sociologici di intervista...* op. cit.; M. Palumbo, *Concetti dell'uomo della strada e concetti del ricercatore*, in A. Marradi e G. Gasperoni (a cura di), *Costruire il dato 2. Vizi e virtù di alcune tecniche di raccolta delle informazioni*, Franco Angeli, Milano 1992.

delle altre posizioni può essere rinvenuto nella incapacità di valorizzare la distanza tra gli attori della ricerca nella loro dimensione di confronto tra soggetti portatori di visioni diverse della realtà, all'interno di questa nuova concezione in via di formazione includere la relazione sociale all'interno della situazione di intervista significa tenere conto di quanto i diversi punti di vista - del ricercatore, dell'intervistatore e dell'intervistato - contribuiscano nella loro peculiarità al processo di costruzione dell'oggetto di studio.

In tale prospettiva, la fase di rilevazione rappresenta un momento cruciale dell'indagine in cui si crea un sistema di rapporti nel quale tutti i soggetti attuano un gioco di accordo/differenziazione nei confronti dell'altro, utilizzando strategicamente i loro riferimenti identitari. L'apporto di ciascuno può infatti essere ritenuto indispensabile alla costruzione sociale dell'informazione che, lungi dall'essere data è invece frutto di queste relazioni di interazione.

A tale proposito, Sormano²⁷² propone l'utilizzo dei contributi offerti dalle nuove teorie linguistiche dell'enunciazione che hanno come pregio la rivendicazione della dimensione fattiva del dire, per cui il dire, non essendo distinto dal fare, provoca gli stessi effetti delle azioni comportamentali. In tal senso, le interviste possono essere considerate degli ambiti di azione comunicativa a tutti gli effetti, ove gli output di tale co-operazione sono rappresentati dalle relazioni che si instaurano e dalle letture dell'oggetto di studio che emergono. Un'altra direttrice importante che Sormano²⁷³ riprende dagli studi linguistici per una costruzione di una prospettiva interazionale forte, è rappresentata dalle riflessioni sulla polifonia, che permettono, attraverso un'analisi delle 'marche discorsive', di dare voce ai silenzi e di comprendere quei vuoti, che così spesso caratterizzano l'intervista sociale: anche essi infatti non possono che essere visti come il frutto dell'elaborazione intersoggettiva ed essere studiati adeguatamente valorizzando la loro densità di significato.

Insomma, in questa prospettiva in via di affermazione siamo molto lontani dal primo modello meccanicista in cui lo strumento più adatto a riprodurre fedelmente le informazioni raccolte era rappresentato dal registratore; ma siamo anche lontani dal

²⁷² A. Sormano, *L'intervistatore come attore...* op. cit.

²⁷³ Ivi.

secondo modello ancora basato su uno schema più elaborato del processo di stimolo-risposta. In quest'ultimo orientamento di intervista, tutte e tre le figure tipiche della fase di rilevazione possono essere considerate attive nel processo di elaborazione e costruzione delle informazioni, producendo così una circolarità di livelli interpretativi che si intersecano, si commistionano e si ridefiniscono a vicenda.

4.3 LA SCELTA METODOLOGICA: OSSERVAZIONE E SHADOWING

4.3.1 OSSERVARE, COMPRENDERE, ANALIZZARE.

L'osservazione, come visto nel precedente paragrafo, è considerata dalla ricerca sociale qualitativa uno tra i processi di rilevazione delle informazioni e, in rapporto a questo, i metodologi ne evidenziano le opportunità, le criticità e limiti, conoscitivi e strumentali. Essa si colloca all'interno del *paradigma interpretativo*.²⁷⁴ Ma l'osservazione ha anche una sua dimensione cognitiva, è un'attività di tipo cognitivo, determinante rispetto al processo stesso di rilevazione, da esplorare per superare ambiguità e confusioni quando si sceglie di utilizzare l'osservazione come tecnica di ricerca.

Osservare è un'attività propria di ogni essere umano, è uno dei modi immediati con cui si conosce, si scopre, ci si relaziona con il mondo e con gli altri. Questa caratteristica di ordinarietà produce un'immagine dell'osservazione come processo di rilevazione semplice, accessibile, che non necessita di supporti teorici e strumentali in quanto osservando si entra in contatto diretto, e oggettivo, con ciò che si vuole studiare. Questa concezione dell'osservare, a lungo presente nel dibattito scientifico, è stata gradualmente rivisitata e demolita,²⁷⁵ essendosi reso evidente che la definizione e la comprensione di ciò che si osserva è determinata dalla tipologia, quantità e qualità delle conoscenze di cui si dispone. Questo bagaglio di saperi determina e condiziona, inoltre, anche la possibilità di apprendere nuovi concetti e nuove informazioni. La struttura teorica e paradigmatica che sempre accompagna chi fa osservazione consente, pertanto, di andare oltre il semplice *vedere per vedere come e vedere che*²⁷⁶. Tuttavia, davanti ad

²⁷⁴ P. Corbetta, *Metodologia e tecniche della ricerca sociale*, Il Mulino, Bologna 1999, pp. 367-370.

²⁷⁵ La problematicità dell'osservazione come strumento puro di conoscenza è stata evidenziata soprattutto all'interno delle scienze naturali e successivamente all'interno delle scienze sociali. Tra i movimenti di pensiero che più hanno dibattuto attorno alla questione vi sono quelli post positivistic, quali il convenzionalismo e successivamente il cognitivism.

²⁷⁶ E. Cellini, *L'osservazione nelle scienze umane*, Franco Angeli, Milano 2008, pag. 25. L'autrice riprende il pensiero di Kuhn, Brown e Hanson per giungere a sostenere che per "un osservatore profano l'osservazione non aggiunge niente alla sua precedente conoscenza; all'esperto invece l'osservazione apporta delle informazioni, che non dipendono soltanto da ciò che osserva, ma anche dalle sue conoscenze precedenti ... Non solo gli oggetti osservati possono avere significati diversi per i differenti osservatori; essi possono essere completamente privi di significato per gli osservatori che non hanno una conoscenza adeguata alla situazione". Ivi, pag. 26.

un oggetto o immagine, è possibile che la percezione sia differente per ciascun osservatore anche se l'oggetto è già strutturato, ha una sua identità, cosa che impedisce di mutarne o fraintenderne radicalmente la natura²⁷⁷. Sempre sul versante cognitivo dell'esperienza dell'osservare si può sostenere che "l'osservazione è guidata da schemi cognitivi, che sono i sistemi che permettono all'uomo di riconoscere e attribuire un significato a ciò che osserva".²⁷⁸ Questi schemi cognitivi sono il prodotto di conoscenze, teoriche o tacite²⁷⁹, di esperienze, di appartenenze culturali e di genere, ma sono anche determinati dal pensiero e dal comportamento di eventuali interlocutori.

Osservare, inoltre, è connesso all'esperienza del percepire, oggetto di analisi degli psicologi e da questi teorizzata in costrutti assai differenti.²⁸⁰ La percezione avrebbe per oggetto i significati attribuibili a ciò che si osserva, ma anche in questo caso si pone il problema di definire se l'oggetto ha qualità e proprietà direttamente rilevabili o esse dipendono sempre da chi percepisce e dal suo bagaglio teorico- esperienziale come pure dalle sue caratteristiche biologiche e fisiche.

Gli studi attorno alla dimensione cognitiva dell'osservazione pongono in rilievo come una rilevazione di oggetti, fatti o comportamenti effettuata con essa sia da ritenersi priva di totale oggettività e rispondenza alla realtà e la soggettività di chi ricerca mediante osservazione è componente della rilevazione stessa. Questi aspetti mettono in gioco anche la problematica relativa alla rappresentatività del campione nella ricerca qualitativa.²⁸¹

Gobo colloca l'osservazione tra le modalità cognitive utilizzabili per lo studio di un fenomeno, modalità propria del metodo etnografico, della ricerca partecipante o non

²⁷⁷ H.I. Brown, *La nuova filosofia della scienza*, Laterza, Roma Bari 1984. L'autore utilizza un esempio di molteplicità delle percezioni e, nel contempo, di limiti di queste davanti all'immagine di un animale che può essere inteso come anatra o coniglio o "come un insieme di linee, o una superficie, e si potrebbe plausibilmente immaginare il caso in cui venisse vista come un pezzo di un apparato di laboratorio, un simbolo religioso, o un qualche altro animale, da un osservatore dotato di un'opportuna esperienza. Ma, comunque io provi, non riuscirò a vedere questa figura come mia moglie, come il monumento di Washington o come un branco di maiali". Ivi, pag. 106.

²⁷⁸ E. Cellini, *L'osservazione nelle scienze umane...* op. cit., pag. 33.

²⁷⁹ Al riguardo si rimanda a A. Marradi, *Il ruolo della conoscenza tacita nella vita quotidiana e nella scienza*, in F. Lazzari, A. Merler, (a cura di) *La sociologia delle solidarietà ...*, op. cit., pag. 321-336

²⁸⁰ Si rimanda alle teorizzazioni proprie della psicologia della Gestalt, del cognitivismo e del comportamentismo, rispetto alle quali non entriamo in merito in questa sede.

²⁸¹ M. Scavi, *A una spanna da terra. Indagine comparativa su una giornata di scuola negli Stati Uniti e in Italia e i fondamenti di una metodologia umoristica*, Feltrinelli, Milano 1989. A pag. 161 l'autrice afferma che "la rappresentatività di un fenomeno osservato dipende dal punto di vista di chi osserva".

partecipante (strutturata o meno), che utilizza come tecnica di raccolta dei dati appunti e note etnografiche o griglie strutturate, sulle quali compie l'analisi.²⁸² In sociologia l'uso del metodo etnografico si è diffuso soprattutto a partire dagli anni venti, quando venne adottato dalla Scuola di Chicago per realizzare ricerche sul campo, attorno a specifici fenomeni urbani, che meglio potevano essere indagati con il metodo etnografico e l'uso di tecniche differenti tra cui l'osservazione.²⁸³ La sua diffusione è stata successivamente consistente, approfondita sul piano concettuale e operativo, ma spesso accompagnata dal pregiudizio che la categorizzava come strumento semplice e di facile utilizzo. Su queste criticità si è concentrata l'analisi e la definizione dei caratteri pratici per un uso efficace e scientificamente corretto dell'osservazione nella ricerca sociale.

Al termine osservazione viene preferito talvolta quello di ricerca sul campo in quanto prevale l'idea che le azioni vengono studiate nel contesto dove si svolgono pur non partecipando direttamente, i ricercatori, alla loro realizzazione.²⁸⁴ Quest'affermazione ci introduce ad altri aspetti che qualificano l'osservazione e, in rapporto ad essa, gli atteggiamenti e le emozioni dell'osservatore come pure degli osservati quando si tratta di attori sociali.²⁸⁵ E' possibile cioè definire il livello di partecipazione e coinvolgimento (atteggiamenti questi dell'osservatore, non caratteristiche dell'osservazione in sé) nelle attività di chi si osserva o nell'organizzazione in cui si effettua l'osservazione. In questo senso, si può parlare di *osservazione non partecipante*, quando il ricercatore è lontano anche visivamente dagli attori osservati, o di *osservazione partecipante*. Quest'ultima, sostiene Gobo, può essere declinata in quattro gradi e livelli di coinvolgimento: *passiva*, quando non vi è alcun intervento sulla scena da parte dell'osservatore, *moderata*, quando la posizione assunta è intermedia tra distanza ed estraneità, *attiva*, in cui si cerca il coinvolgimento anche

²⁸² G. Gobo, *Descrivere il mondo...* op. cit.

²⁸³ Ivi, pp. 32-56. Nel descrivere l'utilizzo del metodo etnografico in sociologia, l'autore individua quattro diverse tradizioni etnografiche: la Scuola di Chicago, l'interazionismo simbolico, lo strutturalismo durkheimiano di Goffman, l'etnometodologia. All'interno di queste correnti di pensiero sono maturati contributi differenti circa l'uso dell'etnografia in sociologia.

²⁸⁴ K.P. Bailey, *Metodi della ricerca sociale*, Il Mulino, Bologna 1991.

²⁸⁵ Gobo utilizza il termine *attori sociali* anziché *nativi* in quanto, le ricerche sociologiche svolte mediante osservazione, sono compiute in territori e società affatto diverse da quella di appartenenza dei ricercatori. Le differenze di appartenenza sociale, di status, di cultura non sono mai così nette da provocare la distinzione, tipicamente antropologica, tra *nativi* e *stranieri*. Op. cit., pp. 29-30.

nelle attività concrete, *completa*, nei casi in cui si vive con coloro che vengono studiati e ci si attiene al ruolo prestabilito.²⁸⁶

Tra le tecniche etnografiche riconducibili a forme di partecipazione moderata Gobo colloca lo shadowing, attraverso cui “il ricercatore segue un determinato attore in tutte le sue attività, come se fosse la sua ombra senza mai intervenire”.²⁸⁷

McDonald definisce lo shadowing come “una tecnica di ricerca che impegna un ricercatore a seguire da vicino il componente di un'organizzazione lungo un esteso periodo di tempo”.²⁸⁸ Attraverso lo shadowing è possibile osservare “le interazioni, le attività, le routine quotidiane del soggetto. L'osservato è consapevole degli interessi del ricercatore e acconsente in modo palese a questo affiancamento. Non si tratta perciò di una variante dell'osservazione coperta, ma di un modo di declinare l'osservazione a se stante.”²⁸⁹

Lo shadowing, come tecnica di osservazione, non è univocamente collocata dagli studiosi in un preciso periodo storico o in una ricerca definita. Tuttavia, Barbara Czarniawska, che sulla tecnica scrive un importante testo²⁹⁰, dichiara che il suo primo incontro con lo shadowing è stato la lettura del lavoro di Marianella Sclavi, pubblicato nel 1989²⁹¹. La Sclavi, nell'introduzione all'opera, specifica a sua volta che il suo modello (*role model*), nel decidere come realizzare l'indagine che darà vita al libro citato, è stato Truman Capote. Questi, nel racconto *A day's work*, afferma di aver seguito per un'intera giornata lavorativa Mary Sanchez, una donna delle pulizie che era tutto ciò che lui non era: donna, ispanica, grossa, *working class*, eterosessuale. La Sclavi, scrive Czarniawska, vide in questa storia un eccellente esempio dell'idea

²⁸⁶ Ivi, pp. 82-83. L'autore riprende la classificazione di James Spradley sul ruolo del ricercatore presente nel testo *Participant observation*, Holt, Rinehart & Winston, New York 1980.

²⁸⁷ Ivi, pag. 82. L'autore fa risalire l'utilizzo di questa tecnica a Minzberg che la impiegò nello studio di un'organizzazione facendo Shadowing ad alcuni dirigenti.

²⁸⁸ S. McDonald, *Studying action in context: a qualitative shadowing method for organizational research*. In *Qualitative Research*, 5(4), 2005, pp. 455-473.

²⁸⁹ A. De Lillo, L. Arosio, S. De Luca, E. Ruspini, E. Sala, *L'osservazione in Il mondo della ricerca qualitativa* (a cura di De Lillo), UTET, Novara 2010, pag. 50.

²⁹⁰ B. Czarniawska, *And other techniques for doing fieldwork in modern societies*, Liber, Copenhagen Business School Press, Copenhagen 2007. I riferimenti a questo libro, che seguono nel testo, sono rielaborazioni con traduzione di chi scrive.

²⁹¹ M. Sclavi, *A una spanna da terra...* op. cit.

suggerita da Michail Bachtin²⁹² circa il fatto che i buoni racconti richiedono all'autore un'attitudine verso l' *outsidenes*, termine traducibile con esteriorità o exotopia²⁹³. Tale attitudine fornirebbe una base di comunicazione diversa rispetto a quella molto romanticizzata dell'empatia, ed è volta a comprendere non attraverso l'identità (*loro sono come noi*) ma attraverso il riconoscimento delle differenze (*loro sono diversi da noi, noi siamo diversi da loro*). Esplorare queste differenze fornisce anche, paradossalmente, una migliore comprensione di noi stessi.²⁹⁴ Ogni individuo non può comprendere la realtà esterna a sé e nessuno specchio o fotografia possono aiutarlo perché il nostro reale esteriore può essere compreso solo dalle altre persone poiché esse sono collocate fuori di noi. Questo presupposto ha fatto intravedere la possibilità di studiare un contesto sociale, un gruppo, una persona, facendo leva non sul racconto di chi viene studiato ma stando al di fuori di esso. L'osservatore non può conoscere meglio dell'attore ciò che questo fa o vive, così come uno straniero non può dire di più di una data cultura rispetto ad un nativo, ma gli osservatori e gli stranieri possono vedere cose differenti rispetto agli attori e ai nativi. Al fondo non vi è un'accettazione dell'idea behaviorista della completa separazione tra attori e osservatori ma, al contrario, essi possono o dovrebbero impegnarsi in una relazione dialogica. L'exotopia fa in modo che non si confondano i ruoli anche a seguito di una stretta interazione. A differenza dell'empatia, accusata di eccessiva sentimentalizzazione, l'exotopia genererebbe mutuo rispetto tra diversi, tra stranieri, e produrrebbe una certa simmetria. L'interesse non è volto a far diventare uguale a noi chi è osservato ma mette in condizione di attendersi differenze, viste come sorgente di conoscenza: delle cose, dei fatti e di noi stessi.

Teoricamente, assumere l'exotopia come presupposto necessario a conoscere è relativamente semplice, più complesso attuarla nella pratica della ricerca sociale sul campo.²⁹⁵ Lo Shadowing è allo stesso tempo una tecnica ed un atteggiamento in quanto

²⁹² Ivi, pag. 13. La Sclavi fa esplicito riferimento al testo di M. Bachtin, *Piano per il rifacimento del libro su Dostoevskij*, in *L'autore e l'eroe. Teoria, letteratura e scienze umane*, Einaudi, Torino 1988.

²⁹³ Il termine non sarebbe riferito a una persona ma assume una connotazione spaziale, letteralmente *un altro posto*.

²⁹⁴ In un'intervista a cui fa riferimento Czarniawska, Bachtin afferma che per poter comprendere è molto importante essere collocati all'esterno rispetto all'oggetto della comprensione, nel tempo, nello spazio e nella cultura. In B. Czarniawska, *And other techniques*, op. cit., pag. 21

²⁹⁵ Czarniawska ritiene che questa difficoltà sia concreta non solo quando si entra in rapporto con una società pre-moderna ma anche negli studi sul campo delle organizzazioni laddove i ricercatori spesso si

la si apprende, come altre tecniche d'indagine ma, senza un corretto atteggiamento esotopico, non produce risultati efficaci ed utili alla ricerca. Afferma Czarniawska che lo Shadowing, usato da Capote, imitato da Sclavi e in seguito da lei, era stato in periodi precedenti usato nella ricerca etnografica sotto nomi differenti e cita quale esempio Henri Mintzberg il quale, nel 1970, proponeva la sua osservazione strutturata del lavoro manageriale in competizione con i precedenti studi compiuti da Carlsson nel 1951 e Steward nel 1957.²⁹⁶

Secondo Czarniawska un numero considerevole di persone ha utilizzato variazioni dello shadowing usando termini quali *Osservazione strutturata* e *Osservazione diretta*. Quest'ultima può essere suddivisa in *osservazione partecipante* (quando l'osservatore svolge le stesse attività di coloro che vengono osservati) e *osservazione non partecipante*, a sua volta suddivisibile in Shadowing e osservazione stazionaria (realizzata, per esempio, mediante videoregistrazione).²⁹⁷

Per Sclavi la differenza più rilevante tra lo Shadowing e l'osservazione partecipante consiste nel fatto che "l'osservatore assume anche se stesso, le proprie emozioni, le proprie abitudini di pensiero, la continua ricerca e contrattazione sulla propria identità come parte fondamentale interattiva studiata."²⁹⁸ Questa posizione è declinata nella sua specificazione ulteriore su cosa è Shadowing nel suo pensiero intorno alla conoscenza, e come produce dati utili alla conoscenza stessa. Tra le caratteristiche della tecnica, che consente di accedere alla quotidianità degli attori, segnala l'ambiguità per chi la usa, la scomodità per chi s'imbatte in esso pur non

comportano in modo accondiscendente nei confronti degli attori. Ad esempio, dando consigli, stabilendo le buone pratiche o emancipando gli oppressi. Ivi, pag. 21.

²⁹⁶ Ivi, pag. 21. L'autrice sostiene che, come sempre è rilevabile nei casi di innovazioni, lo shadowing sembra essere stato originato in diversi posti simultaneamente. O forse, come messo in evidenza da Merton, "tutte le idee sussistono sempre, in ogni tempo, in una forma o in un'altra", ivi, pag. 22. Nelle stesse pagine, l'autrice racconta come, attraverso studi e ricerche sullo shadowing compiute da altri ricercatori qualitativi, sia emerso l'uso della tecnica già nella seconda metà degli anni '50 ad opera di studiosi quali Walker, Turner's e Guest. Quest'ultimo, sembrerebbe essere stato il precursore dello shadowing poiché condusse ricerche in cui seguì come un'ombra, per 8 ore al giorno, un caposquadra, e registrò ogni cosa fatta da questi dentro la fabbrica.

²⁹⁷ Ivi, pag. 55. Più avanti, l'autrice continua affermando che al confronto con l'osservazione partecipante, lo shadowing è più semplice perché non richiede la simultaneità di azione e osservazione, cosa complicata perché i ricercatori difficilmente possono imparare determinate azioni e, contemporaneamente, osservare e fare ricerca. Lo shadowing, tra l'altro, da un punto di vista metodologico, offre il vantaggio di mantenere l'atteggiamento già menzionato di exotopia. L'osservazione partecipante mette invece più facilmente nelle condizioni di diventare come gli attori osservati (*going native*).

²⁹⁸ M. Sclavi, *A una spanna da terra....* op. cit., pag. 13.

essendo ombreggiato e la goffaggine avvertita da chi viene osservato. Tutti inconvenienti a partire dai quali la rilevazione diventa produttiva perché lo Shadowing “procede per emergenze, per piccoli e grandi colpi di scena [...] Fissando l’attenzione sulla circolarità delle reazioni attorno a continui colpi di scena. La reazione alla reazione. E la reazione alla reazione della reazione”.²⁹⁹ Nell’interpretazione personale dello Shadowing, da lei utilizzato in diverse ricerche, vi è una particolare focalizzazione su come, nella vita quotidiana, vi siano aspetti che, in base ai contesti, assumono rilievo differente ma che concorrono a costruire l’identità di chi è abituale al sistema. Di quegli aspetti si può divenire consapevoli solo ponendosi all’esterno del contesto, assumendo una posizione di scoperta e, in un certo senso, di vulnerabilità che può anche produrre sofferenza. Sono due aspetti ad essere messi sotto la lente d’ingrandimento: il potere e l’autorità, come nelle differenze “si costruiscono diverse concezioni dell’autorità. Come le concezioni dell’autorità non sono solo modi di agire, ma prima ancora modi di guardare socialmente costruiti che colorano di sé ogni aspetto della vita quotidiana.”³⁰⁰ Sempre Sclavi, nel dichiarare l’aderenza del suo lavoro di ricerca alla tradizione antropologica, sociologica e psicologica, evidenzia anche gli aspetti in cui si distanzia da questa stessa tradizione, ponendosi nel solco dell’evoluzione cui è soggetta da tempo la ricerca qualitativa, interpretativa. In particolare, si sofferma a descrivere il passaggio dall’attenzione alla dimensione ontologica, cui corrisponde l’espressione *cosa si guarda*, alla dimensione metodologica del *come si guarda*, a quella epistemologica che indaga *come si guarda come si guarda*.³⁰¹ Differenti, di conseguenza, sono le scelte nell’uso della tecnica e gli orientamenti ad esso connessi e che “si muovono attorno ad uno stesso terreno problematico: il ruolo dell’osservatore nel processo di osservazione, la riflessività dei processi conoscitivi”.³⁰²

Tra le differenze sostanziali che i diversi utilizzatori della tecnica pongono in rilievo, vi è per alcuni l’alternanza di interazione con gli osservati e di raccolta dati rispetto a coloro che invece escludono qualsiasi rapporto con gli osservati. Inoltre, sono

²⁹⁹ Ivi, pag. 14.

³⁰⁰ Ivi, pp. 14-15.

³⁰¹ Ivi, pp. 19-20.

³⁰² Ibidem. Si richiama qui anche la posizione epistemologica e metodologica sulla funzione osservativa nel sociale e su auto-osservazione e processo espressa da A. Melucci, *Verso una sociologia riflessiva...*, op. cit., dove a pag. 299 afferma che “l’osservatore non può essere trasparente a se stesso”.

diversi i contesti di ricerca in cui la tecnica viene scelta e usata: studio di organizzazioni, studi sui consumatori e loro abitudini, progetti formativi, scolastici e educativi.

Lo shadowing è utilizzato sia in forma esclusiva ma anche a supporto o accompagnato da altre tecniche quali gli studi di diari e l'osservazione partecipante e in rapporto con le teorie (e le tecniche) dell' *actor network*, da utilizzare quando è impossibile essere presenti simultaneamente in differenti luoghi. *L'actor network* può essere considerato una teoria applicata nell'approcciare studi relativi a scienza e tecnologia.³⁰³

Al riguardo, un'ulteriore proposta tecnica di Czarniawska consiste nel seguire oggetti piuttosto che umani quando questo si rivela utile a superare le criticità tipiche del seguire persone.

Ola Edvin Vie, nella pubblicazione *Shadowing managers engaged in care: Discovering the emotional nature of managerial work*,³⁰⁴ con la quale presenta gli esiti di una ricerca condotta facendo shadowing a quattro manager per una settimana lavorativa ciascuno, afferma che all'interno delle possibili diverse tecniche di osservazione "ci sono vari differenti approcci metodologici in questa tradizione [...], ma poiché io cercavo di raggiungere una profonda comprensione di ciò che fanno i manager, lo shadowing era il metodo più appropriato per la mia ricerca"³⁰⁵. Essenzialmente, l'autrice concorda con quanti ritengono che ridurre la distanza tra teorie organizzative e il mondo reale può essere ottenuto applicando in misura maggiore i metodi di campo che possano generare ulteriori dati empirici su ciò che le persone realmente fanno nelle organizzazioni. Nel rendere conto della sua scelta per realizzare studi etnografici dentro l'organizzazione afferma di avere tenuto presenti diverse varianti di shadowing ed in questo si ritrova a sposare la tesi di McDonald³⁰⁶, per il quale i ricercatori hanno utilizzato shadowing (a) per raccogliere dati quantitativi, dati qualitativi, o entrambi, e (b) adottando un approccio alla ricerca positivista o

³⁰³ Il riferimento di Czarniawska è fatto in modo particolare a Bruno Latour e alla sua posizione circa la dominanza della forma narrativa nella conoscenza, anche nelle società moderne, op. cit., pag. 91.

³⁰⁴ Pubblicato presso la NTNU Norwegian University of Science and Technology, Tapir Uttrykk, Trondheim 2009.

³⁰⁵ Ivi, pag. 14, la traduzione è di chi scrive.

³⁰⁶ S. McDonald, *Studying action in context*: op. cit..

interpretativo. L'autrice ritiene di appartenere alla combinazione mista di raccolta dei dati con un approccio di ricerca interpretativa secondo la teorizzazione di Mintzberg³⁰⁷, il quale combina elementi metodologici delle scuole più importanti all'interno dell'approccio *Managerial Work and Behaviour tradition* (MWB). Prima di Mintzberg, la maggior parte degli studi sull'attività lavorativa applicavano il metodo del diario ma egli è stato critico sulle categorie pre-codificate utilizzate negli studi precedenti col suddetto metodo e ne ha sviluppato uno proprio denominandolo "osservazione strutturata", da lui descritto come un metodo che coniuga la flessibilità dell'osservazione a tempo indeterminato con la disciplina della ricerca di determinati tipi di dati strutturati. Nel suo lavoro Ola Edvin Vie riconosce che anche se lo shadowing può essere inteso come una metodologia autonoma, è pure possibile vederlo come una tecnica di raccolta dei dati e quindi parte di un'altra strategia di ricerca globale. In questa prospettiva, afferma, può significare che il suo intero lavoro di ricerca può anche essere visto come un caso di studio esplorativo.

E rispetto alla possibile obiezione che uno studio non possa essere sia uno studio di tipologia shadowing, sia un caso di studio, risponde che ciò dipende dalla prospettiva che si assume per trattare la questione poiché, numerosi ricercatori, hanno operato descrizioni di ricerche e diversi studi che utilizzano al loro interno metodi diversi. Per Vie ogni persona "ombreggiata" può essere vista come una unità di analisi in un caso di studio perché la raccolta dei dati si concentra su questa particolare persona e, uno dei grandi progressi e delle sfide associate allo shadowing, è che il ricercatore può diventare molto solidale con i punti di vista e problemi delle le persone verso le quali attua questo metodo.

Dall'analisi della letteratura metodologica e di ricerca che è stato possibile reperire sull'argomento, emergono considerazioni diverse sulla collocazione dello shadowing nelle diverse varianti di osservazione mentre risulta una certa omogeneità degli ambiti di utilizzo e, soprattutto, delle tipologie di dati empirici che i ricercatori sono interessati a procurare facendo ricerca sul campo con lo shadowing: prevalgono i focus su comportamenti, significati, emozioni, interazioni. Tra gli studi analizzati si

³⁰⁷ H. Mintzberg, *The Nature of Managerial Work*, Harper & Row publishers, New York 1973.

segnalano quelli svolti da Dominique Meunier, Reynolds e Farberow, Wolcott, Fine, Morrill, Surianarain, e Donatella Cozzi.³⁰⁸

La scelta ponderata e poi operata è stata quella di utilizzare lo shadowing come tecnica osservativa autonoma, non subordinandola ad altre rinvenibili nell'ambito dell'osservazione.³⁰⁹ Inoltre, la scelta è parsa coerente con quanto già sperimentato nell'uso della tecnica ombreggiando sia persone occupate lavorativamente dentro un'organizzazione, sia quanti entrano in contatto con le istituzioni e/o organizzazioni o tenendo conto di questi attori esterni all'organizzazione.³¹⁰

Rimangono aperti i problemi di attendibilità dei dati e di rappresentatività del campione e di eventuale generalizzazione, ed in questo senso si è operato sul campo tenendo presenti gli orientamenti della ricerca non standard, evitando di utilizzare, camuffandoli, criteri e termini probabilistici anche perché “la generalizzazione statistica non è il fine della ricerca con osservazione”.³¹¹ Altra possibilità di utilizzo dei dati e delle interpretazioni prodotte, eventualmente in forma di asserti, è la trasferibilità che Cardano definisce “la possibilità di individuare un insieme di asserti, solitamente molto generali, che *mutatis mutandis* possono gettar luce sui comportamenti, valori, le credenze, propri di culture, di forme di vita affini”.³¹² Il passaggio dalla descrizione di interazioni e comportamenti in una data realtà ad una astrazione da essi è quanto operato da Goffman che, con gli studi osservativi effettuati nelle istituzioni totali, ha prodotto e

³⁰⁸ D. Meunier, *La médiation comme “lieu de relationalité”*. *Essai d'opérationnalisation d'un concept*, in *Question de communication*, 2007, n. 11, 323-340; D.K. Reynolds, N.L. Farberow, *The family shadow: Sources of suicide and schizophrenia*, University of California Press, Berkeley 1971; H.F. Wolcott, *A natural writer*, in *Anthropology & Education Quarterly*, Vol. 34, n. 3/2003, pag. 324-338 (stable URL: <http://www.jstor.org/stable/3196003>); G. A. Fine, C. Morrill, S. Surianarain, *Ethnography in organizational settings*, in *Sociological methods and research*, 1997, n. 25, pp. 424-451.

D. Cozzi, *Specchio delle mie brame. Problemi metodologici dello shadowing nei servizi socio-sanitari*. In *La ricerca folklorica, Antropologia della salute: temi, problemi, ricerche*, n. 50, 2004, pag. 101-115 (stable URL: : <http://www.jstor.org/stable/4141534>)

³⁰⁹ Shadowing, quindi, è non osservazione strutturata o osservazione partecipante. Distinto anche da *immersioni e letture*, secondo la definizione di queste due possibilità date da Cellini, op. cit., pag. 136 e seg.

³¹⁰ La tecnica viene descritta in tal senso in A. Bruni, *Lo studio etnografico delle organizzazioni*, Carocci, Roma 2003, pag. 87 e segg..

³¹¹ E. Cellini, op. cit., pag. 147. L'autrice sposa la proposta di Alasuutari di utilizzare il termine estrapolazione anziché quello di generalizzazione in quanto il primo sarebbe più adatto a cogliere la procedura tipica della ricerca qualitativa mentre il secondo andrebbe riservato alle sole inchieste campionarie.

³¹² M. Cardano, *La ricerca etnografica*, in L. Ricolfi, *La ricerca qualitativa*, NIS, Roma 1997, pag. 53.

proposto generalizzazioni che assumono caratteristiche di pre-assertività, secondo il significato di *pre-asserto* proposto da Marradi³¹³.

Questo prevalente orientamento idiografico, piuttosto che nomotetico, ben si adatta alla costruzione di sapere e teorie da parte della disciplina di servizio sociale per la quale la mutevolezza dei contesti, dei problemi, delle soggettività e storie di vita è materia costante di confronto e limite nell'operare generalizzazioni e asserzioni di lungo raggio.

³¹³ Il riferimento è a quanto rappresentato da A. Marradi nel quarto capitolo di *Metodologia delle scienze sociali*, (a cura di) R. Pavsic, M.C. Pitrone, Il Mulino, Bologna 2007.

4.4 L'AIUTO NELLA RICERCA DI SERVIZIO SOCIALE

La breve disamina sopra esposta attorno al dilemma quantità versus qualità costituisce la cornice al cui interno inquadrare i modi in cui il servizio sociale si né occupato di studiare e fare ricerca intorno ai temi di suo maggiore interesse e, per quanto riguarda il presente lavoro, al concetto di aiuto. Sinteticamente, possono essere individuate almeno tre dimensioni critiche da considerare quando si affronta l'analisi dell'attività di ricerca propria del servizio sociale. Una prima riflessione attiene gli interrogativi che l'assistente sociale si pone riguardo le opzioni paradigmatiche e la metodologia da adottare per acquisire una conoscenza plausibile della realtà che si vuole investigare ed ottenere una risposta, seppur parziale, al bisogno stesso di conoscenza³¹⁴. L'adozione di una prospettiva quantitativa o qualitativa si raccorda, situandosi storicamente, con l'evoluzione del pensiero metodologico dentro le scienze sociali, ed è anche questo il motivo che ha suggerito di trattare in precedenza il dibattito epistemologico e della metodologia sviluppato nella sociologia.

Rispetto a quanto già evidenziato nel paragrafo 4.2, il servizio sociale ha operato una scelta di campo optando per i metodi qualitativi³¹⁵ al cui interno sono collocati strumenti di ricerca più adeguati a ricercare elementi strategici e fondamentali, costitutivi dei processi che caratterizzano le attività di servizio sociale professionale; questi strumenti (quali interviste, interviste in profondità, analisi della documentazione, storie di casi e studi di caso) presentano analogie e contenuti con strumenti propri della professione e paiono configurarsi più adatti alle ricerche della professione nei propri ambiti di azione. La diffusione poi della ricerca partecipata, esito di un'accresciuta cultura della partecipazione e della co-progettazione, come pure di una differente

³¹⁴ A.M. Campanini, (a cura di) *La valutazione nel servizio sociale*, Carocci Faber, Roma 2007. L'autrice propone una sua rielaborazione e considerazione dell'apporto di Guba, Lincoln e Kazi alla scelta dei criteri teorici sottostanti le scelte dei paradigmi teorici. I primi due studiosi individuano le variabili ontologiche, epistemologiche e metodologiche intorno alla quali individuano quattro aree di pensiero paradigmatico: il positivismo, il post-positivismo, la teoria critica e il costruttivismo. Kazi invece propone in modo differente, sia pure per certi versi contigue e sovrapponibili alle precedenti, quattro approcci definendoli: pratica empiricamente fondata, pragmatismo o pluralismo metodologico, approcci interpretativi, approcci post-positivisti. Ivi, pp. 30-31.

³¹⁵ Cfr. L. Gui, *Le sfide teoriche*, op. cit.; S. Fargion, *Il servizio sociale ...*, op. cit..

considerazione degli utenti dei servizi e della loro qualità di corresponsabili della progettazione degli stessi, richiede l'uso di strumentazione tecnica che faciliti quello stesso coinvolgimento, sia nella definizione di temi di ricerca che nella rilevazione di significati e punti di vista di più portatori d'interesse.

Nelle scelte teorico-pratiche, rimane determinante ridefinire il senso della ricerca per il servizio sociale: ampliare conoscenze per orientare l'operatività verso il raggiungimento di obiettivi di cambiamento, di superamento di stati di bisogno, di attivazione di risorse e risposte in funzione di comunità includenti e partecipate.

L'attenzione verso la soggettività e la comprensione del senso e dei significati che assumono bisogni e problemi in chi li vive e in chi li assume per accompagnare persone, gruppi e comunità verso il cambiamento, è fondamentale. L'influenza di Weber, della sua teorizzazione sull'agire razionale dotato di senso, è pregnante e, nonostante la sua posizione di studioso interessato a osservare e comprendere senza far derivare dall'analisi alcuna direttiva per l'azione pratica, l'importanza accordata al sistema di idee e valori con cui si affronta la realtà da conoscere e l'azione degli individui, è particolarmente significativo per una disciplina come quella di servizio sociale.³¹⁶

La considerazione che l'opzione per la ricerca qualitativa è quella maggiormente rilevante e diffusa non attenua l'intensità del dibattito attorno alla ricerca ed al modo realizzarla dentro il servizio sociale; Fargion³¹⁷ ricostruisce le tappe ed i contenuti del dibattito, propone una lettura delle tipologie di ricerca realizzate e gli esiti prodotti dall'uso di ricerche finalizzate a valutare gli interventi di servizio sociale. Tra i movimenti più diffusi, correlato a visioni positiviste della realtà e della conoscenza, vi è l'*empirical practice movement*³¹⁸, centrato sulla produzione di sapere e conoscenza attraverso la ricerca; di pari rilievo e diffusione vi è un altro movimento, l'*Evidence-based social work*, il cui interesse, invece, è centrato sull'uso nella prassi professionale della conoscenza prodotta scientificamente anche mediante l'applicazione di un metodo

³¹⁶ Cfr. M. Weber, *L'oggettività conoscitiva della scienza sociale e della politica sociale*, in P. Rossi (a cura di), *Il metodo delle scienze storico-sociali*, Einaudi, Torino 1958, pp. 58-65.

³¹⁷ S. Fargion, *Valutare il servizio sociale con metodologie qualitative*, in A. Campanini (a cura di), *La valutazione...*, *op. cit.*

³¹⁸ Il movimento, con al centro l'interesse per la pratica empiricamente fondata, ha una sua propria visione del servizio sociale e degli scopi della sua azione, riconducibili a sei obiettivi fondamentali

scientifico. L'approccio sottostante, di derivazione medica, integra gli aspetti conoscitivi derivanti dall'evidenza della pratica e della ricerca, le competenze operative, gli aspetti di natura etica e valoriale riconducibili alle persone utenti. Rileva Campanini³¹⁹ che se questo approccio, e i suoi strumenti e tecniche, da un lato rinforzano le possibilità del servizio sociale di utilizzare i dati empirici prodotti, facilitando la presa di decisione e la scelta di interventi da mettere in atto (coerentemente con le aspettative del Public Management e delle politiche neo-liberistiche), dall'altro le tecniche sperimentali possono non essere coerenti con i presupposti epistemologici del servizio sociale, rischiano di distogliere l'attenzione dalla persona e dalla considerazione della sua soggettività e unicità, incidono negativamente sull'autonomia e la discrezionalità insite, e necessarie, ad un corretto esercizio della professione e assunzione di responsabilità decisionali.

Una seconda area di riflessione, strettamente legata alla prima, attiene la natura stessa del lavoro di aiuto e la considerazione che esso ha a che fare con i processi evolutivi e di cambiamento della vita delle persone che l'intervento di servizio sociale può aver attivato o intende attivare. La materia è cioè magmatica, complessa, e non solo perché, semplificando, si sostiene l'unicità della persona e la natura composita dei problemi, ma perché il concetto stesso di cambiamento, che dà senso all'azione di aiuto professionale, ha in sé una problematicità nella definizione: di che cosa è il *cambiamento* e di ciò che s'intende cambiare, con quali obiettivi, chi è titolare degli interessi al cambiamento e di chi porta le motivazioni a produrre cambiamento.

Enriquez accomuna il lavoro sociale a quello svolto dagli insegnanti il cui operato, nel pensiero freudiano, è riconducibile ad altri due mestieri impossibili, l'arte del governare e la psicoanalisi; la ragione principale di questa *impossibilità* professionale è legata alla tipologia dei risultati attesi, per i quali non esiste misura oggettiva di valutazione.³²⁰ Prima ancora di valutare i risultati, però, vi è la difficoltà ad identificarli, soprattutto quando si tratta di elementi che hanno a che fare con la dimensione interiore, emotiva e cognitiva, delle persone e come tali difficili da misurare. Anche in questo senso, la visione positivista della scienza, si è rivelata

³¹⁹ A. Campanini (a cura di), *La valutazione...*, op. cit.

³²⁰ E. Enriquez, *Per un'etica del lavoro sociale*, supplemento al n.5/2007 di *Animazione sociale*, Edizione Gruppo Abele, Torino 2007.

insufficiente ai fini dell'attività scientifica del servizio sociale poiché non considera gli aspetti soggettivi e l'indefinitezza che li accompagna.

Il problema si è posto anche quando, come già visto, la disciplina ha dovuto scegliere metodologie di tipo qualitativo, che permettessero di cogliere la soggettività delle persone verso cui l'indagine era rivolta, per indagare e valutare gli effetti delle azioni professionali di aiuto.

Tra il 1940 e il 1960 e oltre, sono state realizzate diverse ricerche, in particolare negli Stati Uniti, il cui scopo era verificare e comparare tipologie di intervento in funzione dei risultati ottenuti “al fine di dare corpo ad una pratica efficace e legittimata”³²¹. Inizialmente tali ricerche erano condotte con metodologie di tipo sperimentale; tra quelle più riportate in letteratura vi era il *Midcity Delinquency Project*, uno studio realizzato a Boston nei primi anni '60, in un'area urbana ad alto tasso di delinquenza giovanile, che ha evidenziato l'assenza di effetti positivi (o negativi) a seguito di interventi di servizio sociale. La particolarità di questo studio e di ricerche simili è stato però riscontrare, attraverso l'uso di gruppi di controllo, che quegli stessi interventi parevano contribuire a peggiorare le condizioni dei destinatari. Le diverse ricerche, condotte con approcci e strumenti essenzialmente quantitativi, hanno sollecitato una revisione critica delle azioni professionali e dei loro riferimenti teorici e tecnici supponendo un loro non adeguato funzionamento³²²; ma le conclusioni delle ricerche ponevano in discussione anche gli strumenti di valutazione di stampo quantitativo, poiché operavano una sorta di segmentazione degli interventi per cogliere nessi di causalità tra variabili singolarmente considerate, fatto contrario alla “natura olistica e sistemica”³²³ del lavoro dell'assistente sociale. Nel corso successivo delle esperienze concrete di ricerca valutativa viene in rilievo Sheldon, il quale individua le variabili che si presentano con una certa ricorrenza in presenza di esiti positivi degli interventi di servizio sociale; tra esse vi era la definizione più accurata dei problemi

³²¹ S. Fargion, *Il servizio sociale ...*, op. cit. pag. 125.

³²² Si trattava di ricerche su casi singoli gestiti con un approccio di tipo psicanalitico la cui crisi venne accentuata proprio a seguito di questi studi che ne mettevano in discussione l'applicazione nell'ambito del servizio sociale. Uno degli effetti della conoscenza dei risultati di queste e delle ricerche successive è stato un diverso orientamento dei contenuti disciplinari in ambito accademico, non più centrati sulle teorie psicanalitiche.

³²³ S. Fargion, *Valutare il servizio sociale...* op. cit., in A. Campanini (a cura di), *La valutazione...*, op. cit., pag. 97.

oggetto di analisi, l'azione finalizzata ad obiettivi limitati, utilizzo di approcci e tecniche specifici, strategie di rete e altre.³²⁴

A partire dagli anni '80 prende consistenza ed occupa un posto di rilievo l'ottica del lavoro sociale costruzionista, che orienta non solo l'analisi disciplinare ma anche la rilevazione e la ricerca sugli effetti dell'aiuto. Questa considerazione ci conduce a prendere in esame la tipologia di ricerche effettuate sul tema dell'aiuto, siano esse di natura empirica che di esplorazione teorico-disciplinare, ed è questa la terza area di riflessione proposta.

Parton e O'Byrne, nelle loro analisi e ricerche sui significati che la relazione di aiuto assume per gli utenti riportano gli esiti che evidenziano come: "Il messaggio centrale, che travalica i confini del tempo, è che la qualità dell'esperienza vissuta dagli utenti non dipende dal particolare modello teorico o dalle tecniche specifiche utilizzate dall'operatore. L'elemento centrale che gli utenti ritengono necessario per il successo dell'intervento è ben sintetizzato da Howe: 'accettami, cerca di comprendermi e parla con me'. Questo significa che non è sufficiente instaurare una buona 'relazione' [...] ma è fondamentale per l'utente anche la possibilità di parlare, modalità attraverso cui si riescono a comprendere e ad affrontare le esperienze di difficoltà o di dolore. *Dialogo e linguaggio* sono la chiave per attribuire significato alla propria vita e di riprenderne il controllo. In effetti non è importante tanto ciò che un'esperienza è realmente, o la causa da cui deriva, quanto piuttosto la possibilità di 'attribuire significato' a ciò che si sperimenta. Un utente che desidera cambiare e dar senso a ciò che gli sta accadendo ha bisogno di immergersi nel racconto: per questo si può dire che attraverso il *linguaggio* si dà forma alla propria identità"³²⁵. E' l'approccio costruzionista che criticamente pone all'attenzione della comunità scientifica come il lavoro sociale che si delinea nelle ricerche non può essere definito neutrale e razionale, in senso lato, quanto piuttosto esso realizza una pratica "intrinsecamente morale e interpretativa e non sempre nell'interesse dell'utente"³²⁶. La ricerca di Howe, a cui N. Parton e P. O'Byrne, si rifanno conclude affermando che "se distilliamo il messaggio essenziale che emerge dalle considerazioni degli utenti sull'esperienza fatta con gli operatori sociali – il loro bisogno di essere

³²⁴ B. Sheldon in S. Fargion, *Il servizio sociale...*, op. cit.

³²⁵ N. Parton, P. O'Byrne, *Costruire soluzioni sociali*, Erikson, Trento 2005, pag. 19.

³²⁶ Ibidem.

accettati e rispettati, la ricerca di senso e di attribuzione di significato – si giunge a una sola affermazione breve ma fondamentale: l'utente cerca di ottenere il controllo del significato di ciò che gli accade e dei significati che altri attribuiscono alla sua esperienza; averne il controllo aiuta l'utente ad affrontare la situazione e quindi lo rinforza e gli trasmette empowerment".³²⁷

Un'altra ricerca, con approccio narrativo, d'interesse per il tema dell'aiuto è quella di Ribner e Knei-Paz, condotta con donne con vissuti familiari multiproblematici. Il suo focus pone l'attenzione ai vissuti delle persone piuttosto che al pensiero e posizione degli operatori, scegliendo così di contrastare una tendenza diffusa nella ricerca a limitare il coinvolgimento degli utenti nel definire, dentro l'indagine, i fuochi d'attenzione che li riguardano direttamente³²⁸.

Così come accaduto sul fronte operativo, che ha visto il servizio sociale in costante evoluzione e crescita, anche il suo impegno nella ricerca è stato caratterizzato da un progressivo avvicinamento alle sue peculiarità conoscitive, funzionali a conoscere se, quanto e come l'assistente sociale produce ricadute significativamente positive nella vita delle persone che ne chiedono l'intervento. Mayer e Timms, attraverso interviste non direttive a persone che erano state in carico ad un servizio sociale, hanno condotto un'analisi proprio sugli aspetti percettivi e di cambiamento considerati tali dagli utenti. L'utilità di questo studio è ricondotta ad alcune categorie emerse dai vissuti delle persone, le quali hanno indicato utilità, comprensione, attribuzione di senso quali determinanti di impatto positivo dell'azione del servizio sociale nella loro vita: per esempio rispetto alla capacità di entrare in empatia dell'operatore e la qualità dell'ascolto, ritenuto utile in sé, mentre, in senso negativo, si evidenzia l'incomprensibilità del senso di alcune domande delle quali l'utente non coglie l'attinenza al problema.³²⁹

Una ricerca è parsa particolarmente significativa, per la sua contiguità con aspetti trattati in questo lavoro, ed è quella condotta da Rita Sahle sulle diverse tipologie

³²⁷ Ibidem.

³²⁸ D. S. Ribner, C. Knei Paz, *Una buona relazione di aiuto secondo gli utenti*, in *La rivista del lavoro sociale*, n.1/2004, Erickson, Trento 2004, pag. 41.

³²⁹ Cfr. S. Fargion, *Valutare il servizio sociale...* op. cit., in A. M. Campanini (a cura di), *La valutazione....*, op. cit..

di aiuto agite nella storia e nei servizi sociali contemporanei.³³⁰ La ricerca parte da alcune ipotesi di partenza relative a tre aspetti problematici del lavoro dell'assistente sociale: il primo assume la dicotomia esistente e persistente tra *aiuto versus controllo*, e l'autrice giunge a sostenere che il lavoro sociale, a livello macrosociologico è un'agenzia di controllo sociale, di supporto al capitale sociale, un contributo funzionale alla costruzione della società come tale.³³¹ L'interazione concreta dei professionisti sarebbe pertanto, e innanzitutto, azione di controllo per la cura degli interessi del sistema e sono orientati a integrare tutti gli elementi nel sistema stesso. Tali funzionalità utilizzano abitualmente un concetto di controllo derivato dalla critica delle istituzioni e identificano l'attività del lavoro sociale con una semantica del lavoro quotidiano e con una comprensione del controllo che viene dalla vita quotidiana.

La seconda criticità attiene un utilizzo del concetto di aiuto reificato, statico e astratto; l'aiuto appare come qualcosa che è stato definito a priori, a partire dal lavoro sociale e trasferito unilateralmente su coloro che hanno bisogno di aiuto. Ne consegue un lavoro repressivo e, fintanto che l'interazione tra assistente sociale e cliente, che costruisce il quadro di riferimento, l'aiuto rimane piuttosto vuoto, rischia di spersonalizzare e di divenire un automatismo.

La terza criticità, per la ricercatrice, deriva da ciò che nella letteratura viene supposto come equiparazione storica e uniformizzazione dell'aiuto che promuove dei trattamenti senza distinzione delle varie forme di espressione del bisogno, rinforzano mistificazioni delle interazioni di aiuto, cioè standardizzazione.

Forme storicamente costruite vengono da lei ricondotte a delle costanti antropologiche: un istinto di aiuto biologico, un sentimento di comunità, una prontezza all'aiuto e altruismo come proprietà ideali e capacità di rapportarsi agli altri. L'aiuto è una categoria originaria dell'azione dell'uomo e l'autrice tenta una ricostruzione storica dei vari tipi di azione di aiuto identificandoli come: dono, elemosina e aiuto i quali sono idealtipi nel senso di Weber, in grado di rappresentare concreti fenomeni empirici relativi ai modi di sollevare le persone da condizioni di bisogno. Questi modelli

³³⁰ R. Sahle, *Gabe, Almosen, Hilfe*, op. cit.

³³¹ Ivi, traduzione di chi scrive. Questo assunto ricorda la posizione del servizio sociale italiano che, durante la crisi della fine degli anni '60 del secolo scorso, rivendicava un ruolo politico in alternativa alle prestazioni di aiuto funzionali all'ordine sociale di uno Stato "ingiusto".

vengono isolati e rinforzati sino a individuare i casi tipici che, in forma pura, non si trovano nella realtà. Rimangono fuori dall'osservazione quei fattori non ricompresi nei tipi ideali anche se sono empiricamente rilevabili. La funzione di una ricostruzione così fatta è la loro utilità nello spiegare concreti comportamenti di aiuto così come si sono evidenziati nella storia ma che continuano a rendersi presenti nelle attuali configurazioni di relazioni di aiuto professionali. La scelta dei tipi è radicata nelle tesi storico-materialistiche, particolari società producono approcci di soluzione ai problemi come dominanti e si pre-formano storicamente.

La ricerca, realizzata tra il 1980 e 1983, a Francoforte, in diversi servizi, assume l'ipotesi che esistano forme e relazioni di aiuto giocato tra controllo, automatismo e standardizzazione, riconducibili ai tre tipi di aiuto storicamente delineatisi sui quali la Salhe si sofferma in modo approfondito: l'elemosina elimina la reciprocità tra chi da e chi riceve a differenza del dono, che suppone un legame e una restituzione di quanto ricevuto. E' l'appartenenza ad una categoria che conta, non l'individuo, è fondata sulla differenza di status e quindi l'elemosina si costruisce con la perpetuazione di status differenziati sulla base dell'appropriazione di terre o della proprietà.

La perdita di reciprocità nei rapporti sociali determina la nascita della forma pura di aiuto, i cambiamenti più importanti dall'elemosina alla cura dei poveri nell'avvio della modernità sono stati studiati da Schepner. Sono cambiamenti generali, che determinano la cura dei poveri in forme più strutturate, preliminari alle moderne politiche sociali; l'intervento pubblico prende forma e si evidenzia con una presa in carico di poveri e anziani che sfugge alle modalità tipiche dell'elemosina e si istituzionalizza nelle forme contemporanee.

Sulle premesse teoriche la Sahle dedica ampia trattazione ma la sua attenzione è poi rivolta a studiare la realtà dell'aiuto nei servizi, con un focus particolare sui modi con cui l'operatore media tra interessi del povero (dell'utente) e gli interessi generali. Rileva che di norma, senza che questo possa essere evitato, le interazioni con le persone sono ambivalenti, fragili, anche nel tempo. Il problema di tali interazioni non necessariamente deve essere ascritto alle posizioni individuali e alle specificità del singolo assistente sociale, ma la sua *sindrome dell'aiutante* produce tipi di aiuto che cercano di controllare le interazioni stesse, soprattutto quando vi è carenza di risorse.

Viene quindi proposta una visione dell'aiuto strettamente correlata alle questioni strutturali della vita sociale e da essa condizionata. Inoltre, il sapere specializzato, ricondotto criticamente alle storture della professionalizzazione, costituirebbe addirittura un elemento di disturbo nel rapporto con le persone quando poggia su criteri pensati a partire dalla logica strutturale della professione, derivati da principi cardine della professione stessa. Al contrario, la riformulazione parte dal ripensare tre dimensioni fondamentali per la pratica quotidiana: reperire la verità, costruire consenso, costruire la prestazione terapeutica. Questa struttura di aiuto produce un contributo funzionale alla riproduzione di strutture di rapporto di aiuto pre-formate che, a loro volta, rendono possibile la riproduzione dell'auto-coscienza personale (un aiuto, quindi, orientato alla sopravvivenza della professione).

Il libro si sofferma su quattro casi concreti di agire professionale, idealtipi di modi di agire aiuto in base ai luoghi di lavoro in cui vengono studiati, osservandoli e intervistandoli, anche in gruppo, 15 assistenti sociali e un certo numero di utenti portatori di bisogni di varia natura: due tipi sono relativi a lavoratori sociali collocati in un'istituzione di controllo, uno invece è rilevato in riferimento a strutture in cui il controllo non è particolarmente presente, un altro ancora è relativo a istituzioni in cui l'aiuto è totalmente dalla parte del cliente (lavoro comunitario di un organismo non istituzionale in un quartiere di una città di media grandezza). La ricerca individua poi come l'autocoscienza dei professionisti è presente e come si esplicitano le azioni di aiuto; emergono così comportamenti ritualistici, manipolativi o punitivi, o sostitutivi dell'utente nei casi di standardizzazione del servizio; ancora, comportamenti agiti in presenza di richieste delle persone in contesti di carenza di risorse con dominanza delle strutture (promessa di aiuto che non viene mantenuta, assenza di visione realistica della professione, dei bisogni, delle richieste di aiuto, delle risposte). Un'altra tipologia di azione osservata è quella che produce conflittualità tra chi detiene il sapere specialistico e coloro che chiedono aiuto e portano il sapere dell'esperienza; il tipo di struttura di aiuto latente è conflittuale, la funzione di aiuto è agita unilateralmente.

Tenendo in considerazione l'approccio sottostante lo studio, di natura storico-materialista, si evidenzia l'interessante richiamo che viene fatto a modi essere

professionista dell'aiuto ancora oggi rilevanti o, comunque, presenti e ricorrenti nelle esperienze concrete dentro i servizi.

Dono ed elemosina non tengono in considerazione coloro che ricevono l'aiuto; l'elemosina è sistematicamente motivata per la promessa di salvezza della comunità religiosa mentre il dono suppone la restituzione. Il tipo moderno di aiuto va invece direttamente al povero, all'individuo che chiede aiuto, alla persona, che diviene lo scopo finale dell'aiuto e il coprire il bisogno è lo scopo dichiarato. Inoltre, l'aiuto può essere rivolto alle diverse situazioni di bisogno, non esclusivamente al soddisfacimento di necessità materiali. Avere autocoscienza dell'aiuto che si agisce è importante perché determina il modo in cui viene impostata la relazione di aiuto da parte dell'assistente sociale e il suo orientamento prevalente che ancora oggi può essere rivolto ora verso le strutture e l'ordine sociale, o verso il controllo, o la manipolazione o la dipendenza assistenzialistica delle persone o, come auspicato, la loro preminente considerazione e centralità nella relazione.

Nello studio della Shale è quasi assente l'analisi della dimensione comunitaria e la visione trifocale dell'intervento dell'assistente sociale ma è questo fatto comprensibile in quanto tale visione, espressa con la tipica locuzione, sostanzia in modo particolare il pensiero e l'azione del servizio sociale italiano.

5 RICERCA EMPIRICA: LA DOMANDA DI AIUTO, RISPOSTE E STILI RELAZIONALI

5.1 IL DISEGNO DELLA RICERCA

La ricerca, nei suoi aspetti tematici ed in quelli empirici, trae ispirazione da un forte interesse verso l'esplorazione di uno tra i temi più trattati nel servizio sociale professionale, sia da coloro che si occupano di aspetti teorico-disciplinari che da quanti, quotidianamente, sono impegnati nell'esercizio della professione di assistente sociale. L'attività che da questo capitolo in poi viene presentata, nel suo complesso e nella sua parte empirica, è stata condotta avendo come riferimento teorico-concettuale la metodologia della ricerca sociale non standard³³². Il punto di partenza è stata la definizione di alcune domande di conoscenza sulla connotazione dell'aiuto professionale nei servizi locali alla persona³³³ e attorno ad esse si è strutturata in quattro macro fasi comprendenti attività diverse tra le quali una preliminare ricerca bibliografico/letteraria sul tema dell'aiuto, finalizzata ad esplorare la concettualizzazione del termine anche in ambiti differenti dal servizio sociale, per poi sottolineare l'evoluzione dell'aiuto in ambito disciplinare e politico-sociale. Questa ricerca bibliografica ha poi accompagnato il proseguo del lavoro di analisi e interpretazione dei dati. Contestualmente all'individuazione delle dimensioni oggetto di approfondimento, si è avviato un lavoro di analisi della documentazione (professionale, giuridica e istituzionale) utile a contestualizzare nella realtà sarda il tema prescelto e la sua analisi, senza trascurare di porre in relazione la questione sociale dell'aiuto con l'operatività ad essa connessa in una dimensione micro, quale quella dei singoli servizi sociali locali individuati per realizzare l'indagine empirica. E' stato al termine di questa

³³² Una visione d'insieme del progetto di ricerca, nelle sue molteplici implicazioni teorico-pratiche, è suggerita da A. Vargiu, *Metodologia e tecniche per la ricerca sociale. Concetti e strumenti di base*, Franco Angeli, Milano 2007, pp. 133-364.

³³³ L. Ricolfi sostiene che "è del tutto normale che la ricerca empirica non nasca e non si sviluppi a partire da *problemi* (aspettazioni deluse, per usare la terminologia di Antiseri) ma, molto più semplicemente, a partire da *domande*, ossia da bisogni di conoscenza più o meno esplicitamente tradotti in insieme di interrogativi sulla realtà.", in *La ricerca qualitativa* (a cura di) L. Ricolfi, NIS, Roma 1997, pp. 20-21.

fase che si è definita, non solo la dimensione metodologica qualitativa³³⁴ a supporto dell'indagine ma anche, al suo interno, la tecnica da utilizzare: lo shadowing. E' seguito l'accesso al campo, la realizzazione dell'indagine e l'analisi e interpretazione dei dati; su tutte queste fasi e attività entreremo ora nel dettaglio.

5.1.1 BISOGNO DI AIUTO, DOMANDA DI AIUTO, RELAZIONE DI AIUTO

La ricerca aveva interesse a comprendere se ancora esista e, conseguentemente, quale sia il senso dell'aiuto professionale, come esso è oggi espresso sul piano lessicale e relazionale e come si coniuga con le aspettative sociali e con i contenuti delle politiche e dei servizi alla persona nell'attuale contesto politico-normativo-organizzativo. La ricerca, inoltre, intendeva verificare se la richiesta di aiuto ha oggi specificità di rilievo, e se possono essere agiti o sperimentati tipi di relazione di aiuto con caratteristiche differenti da quelle diffusamente tematizzate in letteratura. Nel processo d'aiuto si riconosce l'importanza del passato ma ci si concentra sul *qui ed ora* per poter orientare la persona verso il futuro, mediante una progettualità che prefigura condizioni di benessere possibili, e attraverso relazioni dialogiche ed empatiche. Si discute da alcuni anni su quali caratteristiche relazionali potrebbero mettere in luce, e valorizzare, precondizioni necessarie al realizzarsi di un aiuto includente e capace di dare significato e direzione condivisa alla vita della persona.

Il lavoro di ricerca, bibliografica ed empirica, voleva concentrarsi sull'esplorazione di tre dimensioni:

- 1) Senso, radici emotivo-comportamentali dell'aiuto spontaneo della quotidianità, ed eventuali similitudini e correlazioni con l'aiuto professionale;
- 2) Analisi della richiesta di aiuto centrando l'interesse su *Chi, quando e perché e per che cosa* si chiede aiuto ad un estraneo, su come si colloca la domanda di aiuto nella

³³⁴ Come già accennato, si è optato per l'approccio qualitativo alla ricerca più utile per accedere alle dimensioni vitali, quotidiane, di chi opera e di chi si rivolge ai servizi sociali. Come affermano H. Schwartz e J. Jacobs "i significati sociali (che orientano il comportamento umano) non si esauriscono nelle attività, istituzioni o oggetti sociali in quanto tali. Piuttosto i significati sono conferiti agli eventi sociali da individui interagenti, i quali devono interpretare per prima cosa ciò che sta succedendo nel contesto sociale in cui tali eventi hanno luogo. E si ritiene che le forme percettive risultanti (*le definizioni della situazione*) siano il prodotto di biografie personali, situazioni, comunicazione non verbale e scambi linguistici, elementi che caratterizzano ogni interazione sociale", in *Sociologia qualitativa. Un metodo nella follia*, Il Mulino, Bologna 1987, pag. 38.

traiettorie di vita della persona e in che modo chiedere aiuto è correlato alle caratteristiche della vita sociale e relazionale della persona;

3) Aspettative e qualità della relazione di aiuto. Questa terza dimensione intendeva conoscere le aspettative nel richiedere aiuto e nel fornire aiuto e se esse sono influenzate da una qualche idea di amore, di attese relazionali empatiche, risolutive. Ancora, una domanda ci si è posti su significati ed esiti della richiesta di aiuto: il bisogno di aiuto rende socialmente vulnerabili oppure è determinato da condizioni di vulnerabilità?

Riflettere intorno alla relazione di aiuto è fondamentale, il concetto stesso richiama un'azione a più dimensioni: cognitiva, emozionale, teorica e pratica. Dal Pra Ponticelli definisce la relazione di aiuto lo strumento base per operare con le persone; è una relazione empatica, promozionale, fondata sulla fiducia reciproca e tendente a sostenere sia le forze positive che le ansie, accettare le ambivalenze, a chiarire le incertezze (si rimanda, su questo, anche a quanto già espresso riguardo l'Empatia). Attraverso la relazione di aiuto si opera sia sul piano cognitivo che emotivo delle persone, si attiva un processo di apprendimento di modalità funzionali per percepire ed affrontare la situazione problematica, produrre così un cambiamento di atteggiamento e di comportamenti. Gli obiettivi di questa relazione, di fatto orientati verso dimensioni plurime della soggettività e della socialità, hanno richiesto di essere sostenuti da un apparato teorico-concettuale e questo pone il servizio sociale in stretto rapporto con il mondo delle scienze sociali, così come per le diverse dimensioni dell'operatività già illustrate.

5.1.2 PRATICHE E STILI DI AIUTO

La ricerca si è posta quindi obiettivi esplorativi e descrittivi relativi all'incontro tra i cittadini e il sistema dei servizi alla persona, partendo dall'ipotesi che la richiesta di aiuto posta da una persona (o gruppo di persone quali la famiglia) potrebbe essere l'esito di un processo sociale rappresentato, però, con una categoria soggettiva: "la mia situazione". In questo processo sociale vi sono eventi e circostanze (oggettive e soggettive) che intaccano e restringono le opportunità della vita quotidiana e, soprattutto, le possibilità e le capacità di sfruttarle e utilizzarle produttivamente contribuendo così a determinare condizioni protratte di bisogni insoddisfatti, di

difficoltà relazionali, di povertà e marginalità, di perdita di progettualità materiale ed esistenziale e del futuro. Questa “situazione” di bisogno giunge, talvolta, ai servizi sociali, forme istituzionali di assunzione e presa in carico della domanda di aiuto materiale ed esistenziale; nella prassi professionale e ancor più nella produzione documentale delle politiche e dei servizi di aiuto, sembrerebbe possibile individuare una pluralità semantica sostitutiva o integrativa del termine aiuto, forse ad indicare un ampliamento del concetto stesso di aiuto, un’attribuzione di significati e di aspettative introdotti dalla complessità di bisogni e dalla collocazione della risposta all’aiuto chiesto all’interno di un contesto di diritti sociali e di cittadinanza. E’ cioè possibile che il termine “aiuto” abbia assunto una connotazione negativa, quindi da evitare, poiché caratterizzerebbe in senso troppo assistenzialistico le pratiche e le politiche dovute per dovere e richieste per diritto. Oppure, più semplicemente, il termine non consente di esprimere la varietà dei significati, delle attese, dei contenuti dell’azione professionale?

Di contro, le professioni del sociale, e tra queste il servizio sociale professionale, continuano a tematizzare l’aiuto come fatto centrale della loro esistenza e della loro prassi, arricchita di concetti quali empowerment, cittadinanza, solidarietà, equità, prossimità, counseling, peraltro più diffusi, come abbiamo visto, anche nei testi legislativi del settore promulgati negli ultimi 15 anni.

Questo “movimento”, interno ed esterno alla professione, è probabile che produca significati per l’azione e per la rielaborazione riflessiva in rapporto a sé, alle persone, alle istituzioni. Tali significati assumono, per la ricerca, un rilievo importante ai fini della comprensione di aspetti specifici del mandato professionale in rapporto al contesto in cui la professione è agita.

Altra ipotesi o considerazione di partenza è che *Aiuto* (e Relazione d’aiuto) è un *sensitizing concept*³³⁵, un concetto cioè che non definisce in maniera perentoria ed assoluta un’azione (tanto meno dentro la complessità delle attività nei servizi sociali) ed un tema con alto carattere di sensibilità cognitiva ed emotiva, in un triplice senso

³³⁵ L’espressione può essere tradotta con *concetti guida*, così come riportato in G. Gobo, *Descrivere il mondo. Teoria e pratica del metodo etnografico*, op. cit., pag. 60. Gobo riprende Blumer e la sua proposta di distinguere concetti guida da concetti definitivi attribuendo ai primi il compito di suggerire direzioni di ricerca per aiutare “il processo di avvicinamento alla realtà empirica garantendo la possibilità di autocorrezione”. Ibidem.

rispetto: agli operatori dell'aiuto, al loro ruolo e potere; alle persone che chiedono aiuto, al pudore e al tabù che accompagna la domanda; alle istituzioni che si misurano con l'efficacia delle proprie politiche pubbliche di aiuto e i tabù che accompagnano questa "misurazione/valutazione".

Si è ritenuta utile un'operazione di de-costruzione della domanda di aiuto, del suo significato e dei suoi schemi sociali per poi tentare una ri-costruzione concettuale ed operativa che tenga conto del patrimonio teorico-pratico acquisito dalla professione ma proiettata verso nuove tematizzazioni ed esperienze di aiuto, che considerino anche approcci ed effetti di un certo modo di prendersi cura che si ritiene opportuno tenere in considerazione per la particolare contiguità con il tema della ricerca.

5.2 IL CONTESTO DELLA RICERCA

5.2.1 IL SERVIZIO SOCIALE PROFESSIONALE NELL'ENTE LOCALE .

L'origine dell'assistenza sociale, intesa come sistema organizzato di aiuti, risale agli anni dell'unificazione dell'Italia, quando si caratterizzava per l'affidamento ai poteri pubblici locali dell'erogazione dei servizi con un forte controllo centralizzato da parte dello Stato e con una pluralità di enti che producevano prestazioni per categorie, settorializzati.

Con il D.P.R. 24 luglio 1977 n. 616, il concetto di beneficenza pubblica viene rivisto ed ampliato, e la stessa diventa compito amministrativo di interesse locale nel quadro della sicurezza sociale (artt. 23, 24, 25). In particolare, il suddetto Decreto prevedeva il passaggio alle Regioni del settore organico dei servizi sociali e l'assegnazione della competenza, per la gestione e per l'erogazione di tali attività, direttamente ai Comuni (art.25)³³⁶.

Ma è con la legge 328/2000 che avviene la grande svolta: essa rappresenta un passaggio storico fondamentale rispetto alla scelta di modello di welfare nel nostro Paese e ha innescato profondi processi di cambiamento, assumendo una funzione di riordino e aggiornamento delle responsabilità e delle modalità programmatiche e gestionali dei servizi sociali.

Nel nuovo disegno di welfare, lo Stato e la Regione intervengono con funzioni di governo, coordinamento e programmazione, mentre all'ente locale sono riservati compiti di progettazione e di regia del sistema integrato degli interventi e dei servizi sociali e al privato sociale viene riconosciuta la possibilità di partecipare alla progettazione e di concorrere alla gestione dei servizi.

La legge di riforma si pone l'obiettivo di costruire una rete di riferimento per i cittadini, prevedendo, in capo ai Comuni, non più soli compiti di erogazione dei servizi quanto piuttosto la titolarità delle funzioni, ovvero un incarico ben più ampio e complesso; secondo l'art. 6 della L. 328/00, infatti, al Comune spettano le funzioni

³³⁶ G. Pieroni, M. Dal Pra Ponticelli, *Introduzione al servizio sociale. Storia, principi, deontologia*, Carocci Faber, Roma 2005, pag. 47.

amministrative concernenti gli interventi sociali svolti a livello locale e concorrono alla programmazione regionale. Ad essi spetta l'esercizio delle seguenti attività: a) programmazione, progettazione, realizzazione del sistema locale dei servizi sociali a rete, indicazione delle priorità e dei settori di innovazione attraverso la concertazione delle risorse umane e finanziarie locali [...]; b) erogazione dei servizi, delle prestazioni economiche diverse da quelle disciplinate dall'articolo 22, e dei titoli di cui all'articolo 17, nonché delle attività assistenziali già di competenza delle province, con le modalità stabilite dalla legge regionale di cui all'articolo 8, comma 5.

Il Comune rappresenta, dunque, il centro nevralgico del sistema in linea con la scelta, da parte dei legislatori nazionali, della via del decentramento amministrativo e dell'applicazione del principio di sussidiarietà³³⁷.

La L. 328/2000, dunque, pur riconoscendo allo Stato il compito della programmazione

³³⁷ Il principio di sussidiarietà è quel “principio ideologico-istituzionale (...) secondo cui le strutture e le istituzioni politiche di livello superiore, in particolare quelle dello Stato nazionale, devono prendersi cura dei soli aspetti del bene comune (...) a cui non possono adeguatamente provvedere le strutture e istituzioni di livello inferiore (corpi sociali intermedi) come le comunità locali, le organizzazioni professionali e sindacali, del volontariato (...) e le altre organizzazioni libere, ossia di diritto privato.

S. Battaglia, E. Sanguineti, *Grande dizionario della lingua italiana*, UTET, Torino 2008.

Dalla definizione data, si possono ricavare i seguenti presupposti/conseguenze del principio di sussidiarietà:

- le istituzioni devono limitare la loro azione alla creazione di condizioni a partire dalle quali la persona possa agire liberamente;
- le istituzioni pubbliche non devono sostituirsi ai singoli ma accompagnarli nei propri percorsi di vita;
- lo Stato può intervenire, in modo provvisorio, quando le persone non sono in grado di agire da sole;
- l'intervento sussidiario deve essere realizzato al livello più vicino possibile al cittadino.

Nel diritto amministrativo viene indicato con il termine *principio di sussidiarietà* quel principio sociale e giuridico amministrativo in base al quale l'intervento degli organi dello Stato (Stato, Regioni, Province e Comuni), sia nei confronti dei cittadini sia degli enti e suddivisioni amministrative ad esso sottostanti (ovvero l'intervento di organismi sovranazionali nei confronti degli Stati membri dell'Unione Europea), debba essere attuato esclusivamente come “sussidio” (ovvero come aiuto) nel caso in cui il cittadino o l'entità sottostante sia impossibilitata ad agire per conto proprio. In altri termini, il principio di sussidiarietà stabilisce che le attività amministrative debbano essere svolte dall'entità territoriale amministrativa più vicina ai cittadini (i Comuni), e che può essere delegata ai livelli amministrativi territoriali superiori (Province, Regioni, Stato) solo se questi possono rendere il servizio in maniera più efficace ed efficiente.

Si parla di sussidiarietà verticale quando i bisogni dei cittadini sono soddisfatti dall'azione degli enti amministrativi pubblici, e di sussidiarietà orizzontale quando tali bisogni sono soddisfatti dai cittadini stessi, magari in forma associata e/o volontaristica.

Il principio di sussidiarietà è stato recepito nell'ordinamento italiano con l'art. 118 della Costituzione mentre il Trattato di Maastricht del 7 febbraio 1992 lo ha qualificato come principio cardine dell'Unione Europea; il principio è stato poi ulteriormente confermato dalla Costituzione europea.

del sistema integrato di interventi e servizi sociali, rimette ai Comuni il compito della gestione degli stessi, attuando in pratica il principio della sussidiarietà. In tal modo è possibile fornire risposte di servizio sociale attraverso un rapporto di maggiore vicinanza con il cittadino che ne fa richiesta.

In tale contesto appare evidente che il soggetto giuridico direttamente coinvolto nei rapporti con i cittadini sia proprio il Comune e che quindi sia proprio il Servizio Sociale, collocato all'interno di questo Ente, a cogliere le domande e le problematiche e a formulare e provvedere alle risposte.

Il Servizio Sociale comunale è titolare delle attività di primo contatto, di pronto intervento assistenziale, di accoglienza, consulenza, orientamento e raccolta delle richieste di aiuto. Mette in atto interventi di sostegno e di attivazione delle risorse locali in situazioni di disagio e rischio sociale, anche finalizzati a sostenere le persone in difficoltà nell'esercizio dei propri diritti.

Il Servizio Sociale all'interno dell'ente locale è organizzato in modo tale da intervenire in diversi contesti attraverso strategie e tipologie di intervento differenti. Si può individuare un contesto informativo caratterizzato da richiesta di notizie, di informazioni, che l'assistente sociale può offrire senza che si instauri una relazione d'aiuto stabile e che può portare ad interventi di facilitazione quali, ad esempio, prestazioni di cui tutti i cittadini possono usufruire in determinate fasi del ciclo di vita della famiglia (servizi ricreativi per minori, centro aggregazione sociale, centro diurno per anziani). Anche il contesto consulenziale si caratterizza per la richiesta spontanea da parte del cittadino, il quale porta aspettative di collaborazione per la soluzione del problema; la relazione che l'assistente sociale può instaurare è di tipo collaborativo, attraverso interventi di sostegno e di mediazione. L'assistente sociale che opera nell'ente locale è anche chiamato ad operare in un contesto valutativo con l'obiettivo di fornire una diagnosi psico-sociale su una determinata situazione ad un altro Ente che, spesso, è un'autorità giudiziaria (Tribunale per Minorenni, Tribunale ordinario, Giudice tutelare). In questi casi, la persona non si rivolge al servizio spontaneamente ma in relazione alla valutazione da svolgere (es: idoneità di coppie aspiranti all'affido e all'adozione, procedure di interdizione o nomina di un amministratore di sostegno.) Infine, nell'ente locale, il ruolo dell'assistente sociale è strettamente legato ad un

contesto assistenziale, con richieste d'intervento connesse a carenze e disagi materiali e che prevedono interventi legati all'erogazione di contributi o servizi quali, a titolo d'esempio, pagamento fitto casa, forniture varie, copertura morosità.³³⁸

Il Servizio Sociale inserito nell'ente locale, quindi, offre servizi direttamente alla persona (es. supporto fornito dagli assistenti sociali, segretariato sociale, etc.) che hanno come obiettivo quello di aiutare la persona a considerare in maniera completa la sua situazione e ad individuare le soluzioni possibili, interviene con contributi economici in base allo stato del bisogno (quali contributi per alloggio), si occupa della gestione delle strutture che stabilmente operano nel territorio (asili nido, centri diurni, etc.) e attiva e organizza servizi di assistenza domiciliare, centri di aggregazione, progetti di integrazione e promozione sociale, di sostegno socioeducativo e scolastico e interventi diretti a chi versa in condizioni di emergenza.

Le prestazioni di Servizio Sociale interessano, quindi, diverse e innumerevoli fasce di destinatari per i quali si orientano gli interventi: in primis le famiglie e i minori, attraverso il sostegno delle responsabilità familiari e degli interventi a tutela dei minori; gli anziani, interessati da interventi che ne favoriscano la permanenza nel domicilio ma anche che ne migliorino la qualità della vita e l'integrazione sociale; ma anche la realizzazione di servizi accessibili ai disabili, la predisposizione di interventi nell'ambito delle dipendenze, la definizione di interventi per il contrasto alla povertà e al disagio sociale e, infine, l'attuazione di interventi per l'integrazione degli immigrati e dei nomadi.

Le iniziative del Servizio Sociale devono riguardare anche la definizione e l'attuazione del sistema informativo, sia nei confronti della collettività, per la pubblicizzazione delle prestazioni di cui può usufruire, sia nei confronti degli altri Enti, al fine di favorire una continua programmazione, gestione e valutazione delle politiche sociali sul territorio. L'informazione e la consulenza hanno come priorità quella di fornire indicazioni complete e far conoscere le risorse sociali disponibili nel territorio nonché di orientare i cittadini.

Vi è da sottolineare che, in un'ottica generale, l'assistente sociale, collocato all'interno del Servizio Sociale dell'Ente locale, riveste un ruolo *fortemente indirizzato*

³³⁸ Cfr. su questi temi A.M. Campanini, *L'intervento sistemico*, Carocci, Roma 2000, cap. 6 e 8.

a un lavoro di promozione dei diritti sociali, della giustizia, dell'equità sociale e della partecipazione di tutti i cittadini alla vita democratica³³⁹. Con il riconoscimento di nuovi problemi e nuove domande, le richieste di cui la società si fa portatrice possono essere soddisfatte da un Servizio Sociale in continua evoluzione e innovazione. La complessità e la diversità della domanda è tale da richiedere un adeguamento alle esigenze attuali, senza mai perdere di vista il *mandato sociale*³⁴⁰ che ne giustifica la presenza all'interno dei diversi ambiti e implementando servizi che rispondono alle richieste reali.

Attualmente i servizi socio-assistenziali negli enti locali sono orientati verso un modello non più basato esclusivamente sulla risposta ai bisogni già esistenti, ma verso la predisposizione di interventi di prevenzione (prevenire e rimuovere fattori di natura sociale, economica, etc. che possono portare ad una situazione di bisogno o emarginazione), di sostegno e di sostituzione (interventi sostitutivi del nucleo familiare), al fine di creare un sistema di sicurezza sociale che tuteli tutti i cittadini³⁴¹.

Da un punto di vista contrattuale, i contratti collettivi nazionali di lavoro (CCNL)³⁴² inglobano l'assistente sociale tra gli istruttori direttivi – categoria D, attribuendo al profilo professionale attività che si caratterizzano per le elevate conoscenze pluri-specialistiche con frequente necessità di aggiornamento, per un'elevata complessità dei problemi da affrontare basata su modelli teorici non immediatamente utilizzabili ed elevata ampiezza delle soluzioni possibili, per le relazioni organizzative interne di natura negoziale e complessa, gestite anche tra unità organizzative diverse da quella di appartenenza, per le relazioni esterne con altre istituzioni anche con rappresentanza istituzionale, nonché per le relazioni con gli utenti di natura diretta, complessa e negoziale.

³³⁹ G. Pieroni, M. Dal Pra Ponticelli, op. cit. pag.79.

³⁴⁰ Pieroni G., Dal Pra Ponticelli M., op. cit.; tale mandato può essere definito come “la ragione storica” che, nei vari contesti sociali, politico-economici e culturali, ha portato alla nascita della professione. In particolare, possiamo sinteticamente osservare che nei paesi dell'Europa occidentale, con l'istituzione nel secondo dopoguerra di sistemi statali di tutela del benessere di tutti i cittadini, la società ha “dato mandato” alla professione di assistente sociale di rispondere a certi bisogni, ritenendo che questi dovessero ricevere una tutela pubblica.”, ivi pag. 81.

³⁴¹ Cfr. M. Ferrera, *Le politiche sociali. L'Italia in prospettiva comparata*. Il Mulino, Bologna 2006; S. Mazzini, *La direzione del piano di zona: il care management*, in *Prospettive sociali e sanitarie* n. 8/04.

³⁴² *Guida normativa per gli enti locali*, EDK Editore, Brescia 2007.

5.2.2 IL SERVIZIO SOCIALE NELL'AZIENDA SANITARIA.

L'assistente sociale inserito all'interno delle strutture del servizio sanitario nazionale si pone al servizio delle persone, delle famiglie, dei gruppi, delle comunità e delle diverse aggregazioni sociali per contribuire al loro sviluppo, sostenendoli nell'uso delle risorse proprie e della società al fine di prevenire ed affrontare situazioni di bisogno o di disagio e promuovere ogni iniziativa atta a ridurre i rischi di emarginazione, così come previsto dal Titolo II del Codice Deontologico degli assistenti sociali.

Attualmente il Servizio sanitario nazionale prevede esplicitamente l'intervento degli assistenti sociali nell'ambito di diverse attività sanitarie e, soprattutto, sociosanitarie, in considerazione del fatto che la natura dei bisogni dei cittadini che si rivolgono ai servizi è spesso composta e richiede sia prestazioni di natura sanitaria che socio-assistenziale.

Già la legge 833/78, che ha istituito il Servizio Sanitario Nazionale, ha disciplinato il tema dell'integrazione sociosanitaria affermando il principio dell'integrazione funzionale degli interventi di base sanitari e sociali, da realizzarsi nelle unità sanitarie locali. La successiva produzione normativa in materia di assistenza sociosanitaria ha mantenuto l'integrazione come obiettivo e ha definito, già a partire dagli anni '80, l'organizzazione dei servizi sul territorio (USL e Distretti), le competenze gestionali dei vari livelli istituzionali (Regioni, Province, Comuni singoli e associati, Aziende sanitarie) e i compiti di programmazione delle Regioni da concretizzarsi all'interno dei piani sanitari regionali.

Più di recente, l'atto di indirizzo e coordinamento sull'integrazione socio sanitaria (D.P.C.M. 14/2/01) è intervenuto a ridefinire le tipologie di prestazioni per aree di intervento e a regolare i criteri di suddivisione della spesa tra il servizio sanitario nazionale e i Comuni. Sulla base di tale documento, le prestazioni sono state distinte in tre grandi categorie:

- prestazioni sanitarie a rilevanza sociale, di competenza delle ASL, finalizzate alla promozione della salute, alla prevenzione, individuazione, rimozione e contenimento di esiti degenerativi o invalidanti di patologie congenite o

- acquisite. Esse sono erogate in regime ambulatoriale, domiciliare e nell'ambito di strutture residenziali e semiresidenziali;
- prestazioni sociali a rilevanza sanitaria, di competenza dei Comuni, con l'obiettivo di supportare la persona in stato di bisogno, con problemi di disabilità o di emarginazione condizionanti lo stato di salute. Tali attività possono essere prestate con partecipazione alla spesa da parte dei cittadini e si esplicano attraverso interventi di sostegno economico, di aiuto domestico, di ospitalità alberghiera;
 - prestazioni socio sanitarie ad elevata integrazione sanitaria, di competenza congiunta delle ASL e dei Comuni, in particolare riferite alla copertura degli aspetti del bisogno socio-sanitario inerenti le funzioni psicofisiche e la limitazione delle attività del soggetto nelle fasi estensive e di lungo-assistenza"
- Esse sono erogate in regime ambulatoriale, domiciliare e nell'ambito di strutture residenziali e semiresidenziali.

In tutti i servizi, socioassistenziali o sociosanitari, si trovano inseriti assistenti sociali o, comunque, in tutti vi sono aspetti che richiedono l'intervento di tale figura professionale, che può trovarsi ad operare nel distretto sociosanitario, sia come dipendente Asl, sia come dipendente comunale, se il Comune ha delegato la gestione dei servizi sociali alla Asl³⁴³.

Il servizio sociale all'interno delle aziende ospedaliere, è stato disciplinato dalla legge 132/1968; nato inizialmente con l'obiettivo di occuparsi degli aspetti umani e sociali di chi affrontava una situazione patologica, continua tutt'oggi a prendersi carico delle difficoltà sociali che la malattia comporta, svolgendo una funzione di connessione tra l'ospedale e la comunità, tra il paziente e i suoi problemi e la famiglia, tra i cittadini e le istituzioni, tra le diverse istituzioni.

Sebbene tutti i servizi che comportano l'integrazione socio-sanitaria si muovano nella direzione della presa in carico "globale", il servizio sociale che opera direttamente all'interno delle strutture sanitarie funge da raccordo tra il paziente e le risorse di cui quale può usufruire per superare lo stato di bisogno, svolge la "funzione di promozione

³⁴³ G. Pieroni, M. Dal Pra Ponticelli, op. cit., pag.103.

e sensibilizzazione degli operatori sanitari verso i bisogni e le problematiche a carattere sociale”,³⁴⁴ ma si propone anche di offrire informazioni per la tutela dei diritti dei cittadini ed in particolare del malato.

La prima funzione posta in essere dal Servizio Sociale che opera in sanità è, quindi, quella di produrre una valutazione sociale che integra quella sanitaria, contribuendo al lavoro di équipe anche e soprattutto nelle successive fasi della presa in carico. La valutazione sociale consente all’intera équipe di conoscere il paziente come parte di una famiglia, con una sua storia, un presente e un’immagine di futuro, oltre che come parte di un contesto sociale e culturale. Ciò va tenuto presente sia nella formulazione del piano di intervento sia nei vari scambi comunicativi che sono alla base della relazione di aiuto.

La figura dell’Assistente Sociale è presente nei Servizi pubblici e privati accreditati del Servizio Sanitario Nazionale, in particolare nei servizi per la salute mentale, per le dipendenze e le patologie correlate, per la salute della donna e del bambino, la disabilità e la riabilitazione negli adulti, nelle commissioni della medicina legale, negli ospedali, nelle altre strutture sanitarie pubbliche e private accreditate rivolte alle famiglie, ai minori ed agli adolescenti, alle persone adulte che per ragioni socio-economiche, culturali, sanitarie si trovano in situazione di difficoltà o a rischio di esclusione sociale ed emarginazione, alle persone disabili ed anziane.

Il D.P.R. 7.09.1984 n. 821, relativo alle attribuzioni del personale non medico, definisce dettagliatamente i compiti del servizio sociale. L’assistente sociale che ricopre il ruolo di *coordinatore* all’interno di ciascun ufficio o servizio dell’Azienda sanitaria di appartenenza, predispone i piani di intervento anche in collaborazione con altre figure professionali e servizi appartenenti ad altri Enti. Il professionista *collaboratore* realizza attività di servizio sociale, con autonomia operativa vincolata alle direttive ricevute (art. 50) e responsabilità diretta dei propri compiti. Il CCNL 07.04.1999, valido nell’ambito della Sanità, ha previsto quattro categorie funzionali (A, B, C, D) di professionisti che lavorano nell’ambito della Sanità. I professionisti del Servizio Sociale sono inquadrati nel profilo D, poiché ricoprono posizioni di lavoro che richiedono, oltre a conoscenze teoriche specialistiche e/o gestionali, autonomia e responsabilità proprie, capacità

³⁴⁴ Ivi, pag.106.

organizzative, di coordinamento e gestionali caratterizzate dalla discrezionalità operativa nell'ambito delle strutture operative semplici previste dal modello organizzativo aziendale.

Le priorità del Servizio Sociale Professionale nel Servizio Sanitario Nazionale, riguardano la concreta riorganizzazione dei servizi inseriti in una logica di integrazione sociosanitaria nel territorio, in considerazione del fatto che il benessere e la salute delle persone passa necessariamente attraverso la collaborazione di professionisti inseriti in diversi contesti lavorativi e che comportano diversi apporti professionali, per una integrazione gestionale e professionale che miri ad una valutazione multidimensionale del bisogno e ad una risposta globale.

5.2.3 CASI DI STUDIO – CARATTERISTICHE ORGANIZZATIVE E RELAZIONALI

La ricerca empirica si è svolta in Sardegna, in due diverse sedi di servizi sociali di base di un ente locale e in un servizio socio-sanitario (definito Punto Unico d'Accesso) di un'azienda sanitaria, tutt'e tre operanti in un ambito territoriale ampio, popoloso, e variegato in termini di bisogni, problematiche, culture e gruppi di popolazione presenti al suo interno³⁴⁵. Questi servizi prevedono un'organizzazione delle proprie competenze e responsabilità centrata su un tempo ampio dedicato all'accoglienza dell'utenza, il cosiddetto *ricevimento pubblico*. Attorno a questa funzione gli assistenti sociali, come pure le équipes di lavoro quando presenti, organizzano parte della propria attività quotidiana e nel medio termine. Circoscrivere il tema dell'aiuto, e della domanda ad esso connessa, al momento dell'accesso dei cittadini ad alcuni servizi ha diverse criticità; tuttavia, a seguito di una preliminare conoscenza dei servizi stessi, si è valutato che per la tipologia di utenza (diversificata per provenienza territoriale e per condizione socio-economica) e per la sua numerosità, il momento dell'accesso consente di osservare le forme dell'interazione sociale, delle relazioni professionali di accoglienza, di aiuto, del prendere cura, degli stili relazionali sottesi all'aiuto che interessano il disegno originario della ricerca stessa³⁴⁶.

La scelta dei servizi, inoltre, è avvenuta tenendo conto che nelle dichiarazioni di principio che sottostanno pubblicamente (e normativamente) all'organizzazione e alle finalità dei servizi stessi, viene data rilevanza a criteri di accoglienza e risposta di forte rilevanza etica. I modi in cui tali criteri divengono operativi è uno dei nodi cruciali del dibattito diffuso intorno all'organizzazione e all'umanizzazione dei servizi all'interno delle politiche sociali e socio-sanitarie.

³⁴⁵ Per motivi esclusivamente di natura etica e di opportunità istituzionale, si sceglie di non indicare le sedi dei servizi in cui è avvenuta la ricerca. La pluralità di storie e accadimenti, anche significativamente gravi e talvolta scabrosi, che hanno investito le persone utenti dei servizi stessi e di cui si è venuti a conoscenza durante la ricerca, la mole di dati sensibili raccolti, suggerisce di adottare un elevato grado di riservatezza che impedisca la violazione della privacy.

³⁴⁶ La scelta dei casi di studio non è avvenuta in modo probabilistico. Rispetto alla questione è necessario specificare la consapevolezza che ci si è mossi al di fuori della statistica inferenziale. Affermano Cozzi e Nigris che “in una gran parte dei nostri studi l'intento è di carattere descrittivo e di scoperta di meccanismi sociali e culturali, del tutto al di là dell'eventuale generalizzazione che se ne possa fare”, in D. Cozzi, D. Nigris, *Gesti di cura. Elementi di metodologia della ricerca etnografica e di analisi socioantropologica per il nursing*, Colibrì, Milano 2003, pag. 254.

In generale si può affermare che dopo aver individuato tipi di luoghi dove svolgere la ricerca, la scelta effettuata non è stata sottoposta a procedure formalizzate quali quelle notoriamente utilizzate per costruire un campione rappresentativo di una popolazione anche se, in astratto, scegliere la sede di un servizio piuttosto che un'altra, non avrebbe dovuto incidere sulle proprietà oggetto di analisi³⁴⁷. S'intende qui mettere in evidenza che si sono individuati ambiti d'intervento normati in maniera identica, stesse fonti di legge e stessi vertici organizzativi, all'interno dei quali si sono scelti gli operatori e, quindi, le sedi. Il numero di assistenti sociali da *seguire* e le sedi di servizio sociale sono state definite all'inizio della ricerca e, successivamente, mantenute immutate poiché non si è ritenuto di dover modificare il campione.³⁴⁸ Nel corso della ricerca si è ampliato il numero di giornate di shadowing³⁴⁹ finalizzandole all'osservazione mirata di comportamenti, domande e risposte durante le interazioni ma, nel corso dell'ultima giornata, è parso di aver saturato le possibilità di raccogliere informazioni e nuovi comportamenti.³⁵⁰

Un'altra considerazione ha supportato la scelta operata: l'organizzazione dell'accesso ai servizi, i modi e le forme scelte per informare i cittadini, i criteri per decodificare la domanda e costruire la risposta, sono parsi stimolanti rispetto alle domande conoscitive della ricerca. In particolare vedremo ora alcune di queste caratteristiche che sottolineano scelte di orientamento e di metodo teoricamente congruenti con i principi alla base della recente normativa di settore e con le istanze della società civile.

Conoscere il Punto Unico d'accesso (PUA) è operazione relativamente semplice per un cittadino sardo che dispone di Internet e utilizza i siti istituzionali per orientarsi nella complessità che caratterizza l'organizzazione anche delle aziende sanitarie locali

³⁴⁷ Non si ha certezza che i casi di studio scelti abbiano carattere rappresentativo rispetto all'universo dei servizi sociali e socio-sanitari del territorio poiché dell'uno e dell'altro si conoscevano solo proprietà di carattere generale e sul versante legislativo (le organizzazioni), socio-demografico (degli utenti potenziali e della popolazione residente nel suo insieme), formativo e contrattuale (degli assistenti sociali individuate). Riguardo le caratteristiche afferenti opinioni, emozioni, valori e atteggiamenti nessuna informazione era in nostro possesso.

³⁴⁸ Non conoscendo a priori, in anticipo, gli utenti dei servizi, l'attenzione si è concentrata sui comportamenti mentre accadevano e gli indicatori non sono stati esplicitati preventivamente; pertanto i comportamenti sono stati interpretati sul campo.

³⁴⁹ Si tratta della forma di osservazione scelta per realizzare la ricerca sul campo e della quale si parlerà approfonditamente nel paragrafo successivo.

³⁵⁰ Il concetto di saturazione, nella scelta del campione, è di B.G. Glaser e A.L. Strauss, nel celebre manuale *The discovery of grounded theory*, Aldine Publishing, Chicago 1967.

sarde. Le pagine web dedicate al PUA, servizio istituito e funzionante nelle diverse ASL della Sardegna, evidenziano in misura diversa finalità e attività ma, in gran misura, l'accento è posto sull'accoglienza, la consulenza, l'affiancamento nelle scelte, la continuità assistenziale, la centralità dei bisogni delle persone. E' soprattutto nel sito della *Asl Cagliari* che si trova un maggior approfondimento del servizio, una declinazione più completa di metodologia e attività, a partire dalla definizione del servizio stesso: "Il Punto Unico d'Accesso è il luogo dove ogni cittadino può rivolgersi per ottenere qualsiasi informazione relativa ai servizi dell'Azienda, alle prestazioni erogate, alle modalità e tempi di accesso. Rivolto in particolare a persone anziane e con disabilità, è gestito da uno staff di operatori che ascoltano e analizzano i bisogni dell'utente e dei familiari, individuano con loro il percorso terapeutico più adatto, li accompagnano in ogni fase. [...] Rappresenta un nuovo modello d'assistenza, basato sulla cosiddetta "presa in carico", frutto del passaggio dal concetto del "curare" a quello del "prendersi cura" della persona nella complessità e globalità dei bisogni, con un'attenzione particolare anche alla famiglia e al contesto di riferimento".³⁵¹

Pur trattandosi di servizio erogato dal sistema sanitario, vi è un costante riferimento anche alla normativa regionale regolante l'intero sistema dei servizi alla persona da cui trae ispirazione per definire così i propri principi ispiratori: "La creazione del Punto Unico d'Accesso è strettamente legata alla cultura dei *servizi alla persona*, fondata sull'accoglienza e sull'ascolto dell'individuo e dei suoi bisogni, posti al centro delle strategie e degli interventi sanitari. Si tratta di un vero e proprio rinnovamento nell'assistenza, che trova i suoi principi ispiratori nell'equità e nell'unitarietà. L'equità è intesa come garanzia dell'accesso ai servizi ai soggetti più deboli e fragili anche in termini di raggiungibilità, orari di apertura e accoglienza"³⁵². La

³⁵¹ www.aslcagliari.it/pua

³⁵² Ibidem. Nel testo *Organizzare la salute nel territorio*, (a cura di) F. Longo, D. Salvatore, S. Tasselli, in collaborazione con N. Pinelli, Il Mulino, Bologna 2010, il capitolo XI° di G. Frau, G. Gumirato, G.M. Bellu, R. Bandinu, F. Vidotto, è dedicato al modello di governance territoriale socio-sanitaria della Asl Cagliari a partire dal Punto Unico di Accesso. L'accento è posto sul passaggio da paradigma della *cura* a quello del *prendersi cura* in rapporto alla rimodulazione del budget socio-sanitario e dei livelli organizzativi introdotti dalla normativa regionale con diversi provvedimenti del 2006, 2007 e 2008. Per l'interesse principale della ricerca svolta dentro un PUA, è molto importante l'affermazione degli autori relativamente all'integrazione socio-sanitaria: "Come pensare olistico e progettuale sulla persona e con la persona che esprime un bisogno, l'integrazione socio-sanitaria è stato il volano per ridurre la sanitarizzazione eccessiva degli interventi, per accrescere la responsabilità degli operatori e ridurre attraverso interventi personalizzati il protagonismo della persona interessata". Ivi, pag. 258.

descrizione del servizio sottolinea un preciso e forte orientamento valoriale quale quello che pone al centro la persona, i suoi bisogni, i suoi diritti. E attorno a queste dichiarazioni di principio descrive l'operatività che ne consegue, accentuando l'attenzione sul primo contatto con l'utente per "decodificare la sua richiesta, per identificare il bisogno in maniera quanto più realistica possibile e per trovare la soluzione più adatta"³⁵³. Un aspetto di particolare interesse è la descrizione di *chi fa che cosa*, poiché le persone che accedono ad un servizio di aiuto e o di cura incontrano spesso la difficoltà ad individuare gli operatori di riferimento, a comprendere le loro funzioni ed i ruoli che sono loro attribuiti, difficoltà che appesantisce e complica l'accesso e il proseguo del rapporto e dell'instaurarsi di un processo di aiuto personalizzato e significativo anche sul piano della relazione umana. L'organizzazione prevede che davanti a problemi di bassa complessità vi sia la valutazione e l'adozione di decisioni ad opera del singolo operatore e solo in caso di bisogni complessi interviene l'équipe multidisciplinare denominata Unità di valutazione territoriale (UVT). Di questa équipe fa parte l'assistente sociale dell'azienda sanitaria e/o del Comune del distretto in cui risiede l'utente, nonché un medico di assistenza distrettuale, un medico specialista, lo psicologo, altri operatori sanitari individuati in relazione ai bisogni presentati. L'analisi e la valutazione sono quindi di tipo multidimensionale e il loro esito è una decisione in merito all'opportunità di un intervento, alla scelta del medesimo (definito *percorso terapeutico*) e concordato con la persona e la famiglia. Le decisioni assunte vengono in seguito comunicate a quanti, della rete territoriale, sono coinvolti nell'erogazione dei servizi e delle prestazioni. Nei siti delle 8 ASL sarde è disponibile la modulistica essenziale che i cittadini, i medici, gli operatori sanitari e sociali possono utilizzare per inoltrare ai diversi PUA la proposta di attivazione del percorso socio-sanitario extra-ospedaliero. In questo senso, ma con accesso possibile solo a chi dispone di strumentazione informatica, è facilitato l'accesso alle informazioni e lo sveltimento, almeno ipotetico, dei tempi necessari alla segnalazione e presa in carico. Nel sito viene specificato che "la funzionalità del Punto Unico di Accesso è garantita dal fatto che tutti i professionisti coinvolti accedono a un sistema contenente la scheda completa di ogni paziente, i dati anagrafici, i riferimenti del medico curante e della famiglia, e i servizi

³⁵³ Ibidem.

sociosanitari in essere. Questa procedura consente la conoscenza immediata e totale della situazione dell'assistito, assicurando quindi la piena uniformità nella successiva rilevazione del bisogno, nella progettazione di un intervento personalizzato, nella programmazione delle attività, nella gestione delle responsabilità e infine nella verifica dei risultati³⁵⁴. In altri siti, per esempio in quello della Asl Oristano³⁵⁵, viene fatto esplicito riferimento anche alla necessità di semplificare alle persone le procedure amministrative e burocratiche necessarie all'erogazione dei servizi e questa puntualizzazione è significativa rispetto a riflessioni contenute nel presente lavoro, in particolare nel capitolo 8, paragrafo 8.1.

Per quanto riguarda la specificità del servizio sociale dell'ente locale prescelto, esso si configura con gli elementi già indicati nel paragrafo 5.2.2; al suo interno operano stabilmente assistenti sociali in ruolo e altri con contratto a tempo, sono presenti anche altri operatori sociali dedicati al segretariato sociale o alle analisi e valutazioni psicologiche e, in qualche caso, personale amministrativo. In alcuni periodi dell'anno frequentano il servizio anche studenti del corso di laurea in servizio sociale che svolgono il tirocinio obbligatorio o giovani laureati che chiedono di effettuare stage post laurea. Le funzioni svolte dall'assistente sociale sono essenzialmente attinenti la consulenza e il sostegno psico-sociale nonché il segretariato sociale per l'accesso ai servizi, e la sua azione è connotata da un consistente impegno quotidiano con l'utenza, coerentemente con la filosofia dell'ente che assegna all'accoglienza delle persone un posto centrale nell'organizzazione dei tempi e dei modi di funzionamento della struttura. La funzione dell'assistente sociale si concretizza in un'attività di decodifica della domanda posta dall'utenza e di accompagnamento nell'accesso a servizi e prestazioni mediante una presa in carico che contempla una valutazione tecnico-professionale ed un'assunzione di responsabilità amministrativa ai fini dell'erogazione delle prestazioni. Le sedi in cui si è svolta la ricerca sono decentrate rispetto alla sede centrale, fulcro dell'organizzazione generale, degli indirizzi politici e della programmazione amministrativa e gestionale. Queste funzioni macro non sono in alcun modo in capo agli operatori decentrati i quali, limitatamente alla propria iniziativa o su

³⁵⁴ Ibidem.

³⁵⁵ www.asloristano.it/pua.

esplicita richiesta dei loro responsabili, formulano valutazioni su servizi o proposte utili alla programmazione degli stessi e mantengono aggiornata la mappatura e lo studio della comunità³⁵⁶. Le figure politiche, a differenza delle aziende sanitarie, sono presenti e costituiscono un riferimento per l'utenza e per gli stessi assistenti sociali. Al servizio accede la generalità della popolazione residente nel territorio; trattandosi di una sorta di presidio territoriale in cui è possibile ottenere informazioni plurime su differenti opportunità (dell'ente e di altre istituzioni), esso assume la connotazione di *porta d'accesso*, di filtro e di collegamento con risorse, opportunità, servizi territoriali.

³⁵⁶ Lo studio di comunità è qui inteso come raccolta e sistematizzazione delle informazioni sui servizi pubblici presenti soprattutto nel proprio raggio d'azione (scuole, sanità, forze dell'ordine etc.) e sulle organizzazioni di volontariato attive nel campo degli interventi sociali.

5.2.4 L'ACCESSO AL CAMPO

Ottenere l'accesso al campo è un problema generale per la ricerca da svolgere dentro le organizzazioni, nel caso specifico la difficoltà è stata ampliata dal dover affrontare diversi livelli di autorizzazione e di scelte perché lo shadowing ha caratteristiche più estensive dell'intervista ed è più focalizzato sui singoli individui rispetto agli studi etnografici; pertanto, ottenere il consenso degli informatori e dell'organizzazione ha richiesto attenzione e cura. Una volta scelto come ambito della ricerca il settore sociale e quello socio-sanitario all'interno del sistema dei servizi alla persona in una delimitata area territoriale, si è trattato di individuare le sedi dei servizi e, soprattutto, quattro assistenti sociali disponibili a "farsi ombreggiare". Definire quest'ultima scelta è stato risolutivo rispetto alle altre difficoltà: ho individuato quattro assistenti sociali, Marina, Rita, Franca e Paola,³⁵⁷ con le quali non vi era mai stata vicinanza lavorativa quotidiana né personale, così da poter controllare eventuali difficoltà relazionali o pre-giudizi derivanti da esperienze pregresse. La proposta di divenire oggetto di una sorta di pedinamento è stata accolta da subito con favore, e senza dover render conto, nel dettaglio, dei contenuti della ricerca. E' stato importante chiarire che lo scopo dello studio non era di tipo valutativo, dei professionisti o dell'ente, ma centrato su dimensioni di carattere esplorativo sulle domande di aiuto poste dentro gli uffici di servizio sociale e le risposte, materiali e relazionali, conseguenti.

Successivamente, è stato necessario incontrare i dirigenti dei servizi ai quali sottoporre l'idea generale della ricerca e la necessità di entrare e sostare dentro servizi caratterizzati da affluenza spontanea di utenza, dal continuo trattamento di dati sensibili e dal fronteggiamento di situazioni complesse. Vi è stata anche la necessità di negoziare, in qualche modo, un'eventuale restituzione dei contenuti dell'osservazione che potesse portare un certo vantaggio o ritorno all'organizzazione e alle assistenti sociali. Negoziare le necessità e possibilità di movimento e azione, ottenuta l'autorizzazione, ho concordato con le colleghe un primo calendario e gli orari. La scelta è stata inizialmente quella di fare shadowing nel corso di sei mattine dedicate al

³⁵⁷ Nomi di fantasia.

ricevimento pubblico ma l'accordo era 'aperto', sia rispetto al numero di giornate che ad un possibile ampliamento di osservazione da effettuarsi fuori dall'ufficio. In questa prima organizzazione di shadowing si è tenuta presente la necessità di poter contare su un periodo lungo di frequentazione degli uffici, durante il quale poter osservare gli assistenti sociali nel corso dei primi contatti tra cittadini e servizi e, successivamente, il proseguo del loro rapporto, eventuali invii, progettazione d'interventi, nuove prese in carico, routine e eventi emergenti e più rari. Nel contempo, si è tenuto conto della necessità di conciliare i tempi della ricerca con i tempi dell'organizzazione personale degli assistenti sociali e del servizio, concentrando lo shadowing in un arco di tempo durante il quale, presumibilmente, non sarebbero avvenuti cambiamenti sostanziali nell'organizzazione, nei ruoli e nelle funzioni loro attribuite.

Ma l'accesso al campo ha mostrato da subito altri aspetti di carattere etico ed organizzativo da affrontare e definire: innanzitutto, ombreggiare un'assistente sociale impegnata in attività di consulenza e sostegno psico-sociale, significa che nel raggio dell'osservazione entrano tutte le persone che in quelle stesse attività sono coinvolte, siano esse utenti o appartenenti alla stessa struttura con ruoli differenti o altri assistenti sociali o professionisti operanti nella rete dei servizi sociali e sanitari locali.

Con gli assistenti sociali ombreggiate si sono concordate modalità differenti di comunicazione e spiegazione della mia presenza: vi è stato chi ha scelto di specificare ad ogni singola persona incontrata il perché della mia presenza chiedendo un'esplicita autorizzazione al mio permanere in ufficio, in assenza della quale mi sarei dovuta allontanare; vi è stato, invece, chi ha ritenuto non necessario dare alcuna informazione, in particolare laddove l'utenza è abituata a svolgere colloqui in presenza di altri operatori o, in altri casi, sono stata presentata solo quando è stato ritenuto opportuno. La mia presenza è stata generalmente spiegata ricorrendo ad una motivazione generica sul bisogno di ricerca sul tema dell'aiuto nei servizi. Durante la permanenza sul campo si sono verificati episodi di fraintendimento tali da richiedere un approfondimento sia sulla ricerca, che sulla tecnica utilizzata e il tema prescelto. In questo senso, ho tenuto conto del suggerimento di Sclavi di assumere gli inconvenienti "non come handicap, ma come strumenti privilegiati di rilevazione".³⁵⁸ Della stessa studiosa è stato utile il concetto di

³⁵⁸ M. Sclavi, op. cit., pag. 14.

atteggiamento “umoristico”, soprattutto in situazioni in cui sono emerse come criticità due particolari condizioni soggettive: la conoscenza del settore di attività degli assistenti sociali ed essere un’assistente sociale, anche se temporaneamente occupata in un’esperienza di studio e ricerca. Queste caratteristiche personali sono state all’origine di situazioni paradossali, di fraintendimenti, interpretazioni pregiudiziali su quanto andavo osservando e di passi falsi³⁵⁹: lo stile di osservazione umoristico, sostiene Sclavi, mette l’osservatore in una prospettiva che consente di cogliere ciò che di ovvio e di ineluttabile c’è in un contesto che non è il proprio a partire da sé, dalle proprie mappe mentali e culturali, per farsi illuminare, in un certo senso, da tutto quanto non si era considerato in precedenza come ovvio e ineluttabile. “Chi ride con humor, ride prima di tutto di se stesso, della propria precedente rigidità, di essersi lasciato catturare da uno, ritenuto l’unico esistente, dei molti modi possibili di inquadrare gli eventi”.³⁶⁰

Fare ricerca con l’osservazione palese³⁶¹ significa affrontare il disagio che questa presenza comporta, per il ricercatore ma anche per gli attori presenti sulla scena e, per quanto si possano individuare strategie finalizzate a contenere il disagio provocato dall’intrusione, questa rimane tale durante tutta la permanenza sul campo; si attenua, aumenta, provoca interazioni reciproche tra osservati e osservatore, influenza l’interazione e così, “accettando questa prospettiva l’obiettivo del ricercatore non è quello di modificare il meno possibile il campo di osservazione, ma di attivare buone strategie per comprendere il meglio possibile”.³⁶²

Fare l’esperienza del campo significa anche confrontarsi con la scelta di uno schema di rilevazione, definendone il grado di strutturazione; nel caso della presente ricerca, considerando la tecnica adottata, si è avviato il lavoro di ombreggiamento senza

³⁵⁹ Durante la permanenza dentro i servizi è accaduto di dover ridefinire la mia identità di ricercatore, soprattutto nelle occasioni in cui mi sono state poste domande specifiche su norme, tecniche, servizi, oppure sono stata coinvolta in valutazioni di fatti e comportamenti. Meno problematico è stato trovarsi implicata in cose pratiche, quali rispondere al telefono o regolare l’accesso ordinato delle persone. Piuttosto, queste attività sono state occasioni di confronto dialogico con l’utenza e con gli assistenti sociali, per comprendere l’ovvio ed il suo senso dentro i meccanismi della vita quotidiana dei servizi.

³⁶⁰ M. Sclavi, op. cit., pag. 18.

³⁶¹ G. Gobo, op. cit.

³⁶² Op. cit., pag. 99.

adottare uno schema preciso, avendo come riferimento categorie interpretative implicite, senza definizione operativa diretta.³⁶³

5.2.5 RACCOLTA, ORGANIZZAZIONE, ANALISI DEL MATERIALE ETNOGRAFICO

Bailey sostiene che, tra gli svantaggi dell'osservazione, i più rilevanti sono la mancanza di controllo rispetto alle condizioni artificiali di un laboratorio, le difficoltà di quantificazione in quanto la misura è data dalla forma delle percezioni non quantificate dell'osservatore, le dimensioni ridotte del campione, l'accesso al campo d'indagine, la mancanza di anonimato e la trattazione di temi delicati.³⁶⁴ Della sua analisi è interessante la definizione delle fasi di una ricerca condotta con l'osservazione in ambiente naturale, in particolare per i suggerimenti proposti riguardo la fase dell'osservazione vera e propria e la registrazione di quanto osservato, suggerimenti che tengono conto dell'elaborazione di Lofland, espressamente citato nel riassumere le raccomandazioni per redare le note: “descrizione dei fatti, avvenimenti precedenti ricordati ora, concetti e deduzioni analitiche, impressioni e sensazioni personali, note per informazioni aggiuntive”.³⁶⁵ Quando l'osservazione ha caratteristiche proprie come nel caso dello shadowing la raccolta dei dati presenta alcuni aspetti critici che vanno affrontati con metodo e coerenza anche rispetto al disegno generale della ricerca.

Essere l'ombra di una persona significa seguirla letteralmente ovunque si vada, cercando di annotare quanto si osserva. Nel mio studio ho talvolta seguito l'assistente sociale in bagno, anche se ho aspettato fuori. Mi ero accorta che anche in quei momenti, nel percorrere gli spazi per raggiungere la toilette, le assistenti sociali lavoravano: rispondendo al cellulare, fermandosi a chiarire o fornire risposte a utenti o impiegati che le fermavano, o entrando in uffici per comunicare qualcosa.

³⁶³ Questi aspetti della ricerca sono stati valutati, anche considerando che nelle ricerche svolte utilizzando lo shadowing, vi sono varie posizioni, a seconda che ci si orienti verso un'osservazione strutturata o meno. Si è poi giunti ad assumere come pertinente quanto sostenuto da Cellini, op. cit., riguardo l'uso di categorie interpretative per cui “il ricercatore non percepisce direttamente gli stati sulla proprietà che vuole rilevare, ma degli indizi, dei segnali che secondo lui sono semanticamente legati a quella proprietà”, pag. 35.

³⁶⁴ K.P. Bailey, *Metodi della ricerca sociale*, op.cit. Nelle pag. 282 e segg. l'autore traccia a fondo queste dimensioni critiche dell'osservazione. La produzione di dati soggettivi e di difficile quantificazione crea problemi all'attendibilità delle osservazioni non strutturate.

³⁶⁵ Ivi, pp. 292-293.

Durante lo shadowing sono stati raccolti sia dati qualitativi che quantitativi, questi ultimi riferiti a tempistica o a numeri/quantità di azioni specifiche osservate e utenza accolta. Le note sul campo hanno spaziato dai dati aneddotici e cronologici delle attività degli assistenti sociali, alle informazioni fattuali derivate durante l'osservazione, brevi interviste o risposte a domande poste agli utenti o agli operatori presenti sulla scena, così come i miei pensieri e riflessioni in corso di osservazione. Le osservazioni sono state limitate alle attività degli assistenti sociali nel posto di lavoro, o nei percorsi per raggiungere altre sedi di lavoro e a domicilio dell'utenza: La visita domiciliare, nei casi osservati, cambia la scena e la modalità di interagire ma, soprattutto, è uno strumento che consente di ritagliare spazi di approfondimento maggiori della situazione.

Generalmente stavo con gli assistenti sociali sino al termine della giornata lavorativa o le lasciavo in prossimità di impegni ai quali non era necessario o opportuno assistere.. Una delle difficoltà proprie dello shadowing è come definire e registrare un'attività, tuttavia durante la ricezione del pubblico la durata delle attività è stata registrata con la precisione dei minuti.

Ho seguito l'approccio suggerito da Mintzberg³⁶⁶ laddove suggerisce di annotare una nuova attività ogni qualvolta si verifica un cambiamento nei partecipanti essenziali e/o del mezzo di comunicazione. Non dovrebbe sorprendere che la registrazione e l'annotazione in movimento richiede una certa abilità, che è aumentata acquisendo esperienza durante lo studio. Ciò ha portato a più dettagliati resoconti di incontri, compreso il dialogo in tempo reale, osservato mentre si svolgeva lo shadowing nelle ultime giornate. Spesso le note tendono a divagare, ad essere noiose e non permettono di generalizzare tanto sono analitiche.

Uno dei principali svantaggi dello shadowing è che richiede molto tempo ed è fisicamente impegnativo,³⁶⁷ per diversi fattori: innanzitutto, l'accuratezza dell'osservazione richiede un'attenzione costante, che può risultare abbastanza fastidiosa. In secondo luogo, annotare tutti i dettagli genera un'immensa quantità di dati che rende la gestione e la loro analisi abbastanza impegnativa. Ho utilizzato quaderni per appunti, o il net book quando risultava "normale" nel contesto, oggetto coerente nell'insieme.

³⁶⁶ H. Mintzberg, *The Nature ...*, op. cit., p. 271.

³⁶⁷ Viene definito così anche in B. Czarniawska, op. cit., e McDonald, op. cit.

Talvolta non ho potuto usare niente durante l'osservazione perché impossibile o inopportuno o costretta dalle rimostranze dell'utenza. Una situazione particolare, che ha costituito un disagio fastidioso e per me di difficile gestione, si è verificata quando una donna, intravedendo nella tasca dei miei pantaloni un registratore digitale, nonostante fosse spento e le assicurassi che non avevo alcuna intenzione di utilizzarlo durante il colloquio, ha manifestato insofferenza e rabbia al punto che ho dovuto lasciare in un'altra stanza l'oggetto. Ma il suo atteggiamento di diffidenza è rimasto pressoché invariato durante il corso dell'intera riunione. Anche diversi operatori, talvolta, hanno manifestato curiosità rispetto all'uso del taccuino e degli appunti: in quei casi, spesso, ho evitato di scrivere in loro presenza, rinviando a momenti successivi l'annotazione di quanto osservato.

Durante le 30 giornate di shadowing, da marzo a giugno 2011, ho osservato il succedersi costante di scene sociali ed ho dedicato attenzione soprattutto ai contesti delle suddette scene e delle azioni, alle strutture sociali sottostanti, alle interpretazioni e spiegazioni degli attori presenti nella scena³⁶⁸. Entrare in un servizio, con la qualità di osservatore, è un fatto complesso sotto diversi profili e la presenza di un estraneo ha un suo significato non scontato, anche se negoziato, seppure i servizi erano tutti caratterizzati da una certa affluenza e varietà di persone presenti. Trovare una posizione adeguata è stato all'inizio imbarazzante, una volta compreso come era meglio fare nei diversi uffici la scelta in genere è andata a buon fine perché la posizione si è rivelata utile e opportuna quando le persone desideravano parlare senza essere viste o sentite da me.

Durante la permanenza nei servizi si sono osservate circa 180 persone utenti; tra esse vi era una prevalenza di donne adulte (115), ma anche gli uomini sono stati un numero consistente, 65, soprattutto adulti. Di tutte queste persone, 37 venivano per la prima volta in contatto con i servizi sociali e/o socio-sanitari. 17 le coppie, di coniugati o conviventi, presentatisi insieme all'assistente sociale, e 25 le persone anziane che hanno avuto un rapporto diretto con i servizi. Ho assistito prevalentemente a richieste spontanee, formulate direttamente da parte dei portatori di bisogno, e solo in pochi casi,

³⁶⁸ Vedi Gobo, op. cit., pag. 110 e segg.

a prese in carico avvenute a seguito di segnalazioni fatte da parte di altri servizi o parenti o semplici cittadini.

Si sono presentate negli uffici persone con situazioni diverse e percorsi di vita differenti, nonché appartenenti a contesti territoriali disomogenei, occupanti case di edilizia popolare comunale come pure di edilizia privata, o proprietari di case. Consistente il numero di donne sole, madri con figli minori, con mariti o compagni detenuti o spesso disabili.

Le forme e il linguaggio che caratterizzano la richiesta di aiuto sono molteplici (determinati, tra l'altro, dalle caratteristiche personali, dal grado di conoscenza pregressa dei servizi, dai significati attribuiti alle richieste di aiuto, dalla confidenza con l'operatore) ma con diverse ricorrenze che caratterizzano le interazioni iniziali dentro l'ufficio dell'assistente sociale. Su queste ritorneremo nella parte dedicata all'analisi dei dati.

Come già accennato, per le caratteristiche del campo e dell'attività professionale svolta dalle persone ombreggiate, l'osservazione non si è potuta limitare ad esse ma si è ampliata alle loro interazioni e relazioni con altri operatori e persone non utenti.

L'analisi del materiale raccolto è stata condotta tenendo presenti alcuni criteri quali: individuare le persone e i contesti di provenienza, la loro conoscenza del servizio e la modalità di contatto iniziale, quali condizioni vengono descritte, la richiesta che viene fatta e la risposta immediata dell'assistente sociale. Un altro fuoco d'attenzione è stato quello sui vissuti manifestati dalle persone e i modi con cui vengono dichiarati.

Rispetto a questi contenuti dell'osservazione ho annotato anche i miei sentimenti ed emozioni, tenendo in considerazione ciò che Bailey ricorda al riguardo, sia per tenere conto delle distorsioni provocate dal sentire personale, sia per metterle in relazione con gli atteggiamenti osservati. “Una delle ragioni che rendono opportuna la registrazione da parte dell'osservatore dei propri sentimenti è che, come partecipante agli aventi, egli non è soltanto un ricercatore ma anche l'oggetto di una ricerca su se stesso. Pertanto, i suoi sentimenti e il suo comportamento rappresentano a pieno titolo dei dati”.³⁶⁹

³⁶⁹ Bailey, op. cit., pag. 294.

Talvolta, per esempio, ho provato sensi di colpa nell' annotare confidenze o fatti di una certa intimità che venivano comunicati nel corso di colloqui intensi, emotivamente coinvolgenti.

Ho anche sperimentato una particolare fonte di distorsione, quella che “può intervenire quando un osservatore valuta il comportamento degli individui, è il cosiddetto effetto alone. L'effetto alone è la distorsione che risulta da una stereotipizzazione dell'individuo basata su una precedente valutazione: l'individuo nei successivi comportamenti viene valutato sulla base dello stereotipo”.³⁷⁰ E' accaduto nelle occasioni in cui ho osservato alcuni utenti presentatisi ripetutamente nei servizi, proprio nelle diverse giornate di shadowing.

Indubbiamente, possibili fattori in grado di danneggiare l'osservazione diretta sono la mancanza di anonimato (che può indurre chi viene osservato a comportarsi in modo approvabile da chi osserva) e la realtà sociale, se intesa come costruito. In questo senso, sempre Bailey, afferma che “la realtà sociale è in parte un costruito mentale oltre che un insieme di fenomeni concreti: ciò che viene osservato è in parte un quadro delle aspettative dell'osservatore, in generale basate sulle sue osservazioni precedenti”.³⁷¹ Ne consegue la difficoltà ad essere imparziali quando si osserva e a vedere ciò che ci si aspetta di vedere piuttosto che ciò che si vorrebbe vedere. Altri fattori che minano la validità dei dati dell'osservazione sono la mancanza di struttura nello strumento di osservazione e l'adeguatezza degli organi di senso dell'uomo che si caratterizzano per la loro fallibilità e capacità distorsiva; talvolta si è rivelato complesso ricordare frasi importanti nella loro interezza, e ci si è dovuto accontentare di trattenere in memoria il senso generale della frase rispetto all'evento o comportamento a cui si legava. Montesperelli parla di comprensione che produce trasformazione e ciò “vale anche per la memoria, la quale non si esaurisce nel compito di custodire le tracce del 'passato'; ma tende sempre a riorganizzarle, a trasformarle, adattandole costantemente”.³⁷² Limite realmente insormontabile, data l'impossibilità dell'ubiquità, è stato non poter sostare contemporaneamente in sala d'attesa e nella stanza dell'assistente sociale; l'osservazione avvenuta negli spazi comuni dove gli utenti aspettavano di essere

³⁷⁰ Ivi, pag. 304.

³⁷¹ Ivi, pag. 310.

³⁷² P. Montesperelli, *Sociologia della memoria*, Laterza, Bari Roma 2003, pag. 121.

ricevuti, mentre attendevo di iniziare lo shadowing, è stata ricca di fatti, conversazioni e comportamenti degni d'interesse e portatori di informazioni non recuperabili nel corso dei colloqui.

Classificazione delle note.

Le note sono l'esito degli appunti di quanto sentito, osservato, commentato durante lo shadowing,³⁷³ a questo si aggiunge la trascrizione di brani di conversazione o interi colloqui tra assistenti sociali, utenti o altri interlocutori, registrati nei servizi.

Seguendo i suggerimenti di Gobo³⁷⁴, ho scelto di classificare il materiale raccolto in quattro tipi di note: Osservative, Metodologiche, Teoriche, Emotive. Le prime riferite agli eventi e alle azioni che accadono nei luoghi in cui avviene lo shadowing, le seconde attengono ai rilievi ed alle riflessioni su come e cosa si osserva, necessarie per approfondire aspetti metodologici sollecitati da imprevisti o dubbi di ordine pratico; le note teoriche, più scarse, sono riferite a elementi di conoscenza non considerati o scoperti durante l'osservazione mentre le note emotive, numerose, riguardano stati d'animo, perplessità, fastidio, insofferenza, empatia, sperimentati sul campo mentre osservavo.

A queste si è aggiunto un tentativo di produrre statistiche etnografiche e conteggi, intesi diversamente dalla produzione tipica del metodo dell'inchiesta campionaria e più utili a fornire indicazioni e informazioni su due aspetti "controllare la dimensione del fenomeno osservato e documentare le ipotesi".³⁷⁵

La decisione di "conteggiare" azioni ed eventi è scaturita dall'osservazione stessa e dalla ridondanza con cui, nelle note, sono riportati fatti accaduti durante la giornata lavorativa degli assistenti sociali osservati. In particolare, questi conteggi forniscono dati d'interesse per una riflessione in ordine alla gravidanza burocratica e amministrativa del lavoro di aiuto. Due le tabelle di sintesi che qui si propongono, a)

³⁷³ Occorre considerare che un conto sono le trascrizioni integrali dei colloqui o gli appunti fedeli nei contenuti a quanto ascoltato, altro è la fedeltà degli appunti a quanto accaduto, "i ricordi trascritti negli appunti non sono pure creazioni; si basano su eventi accaduti seppur rielaborati dalla percezione, dall'interpretazione e dalla memoria". E. Cellini, op. cit., pag. 178.

³⁷⁴ G. Gobo, *Descrivere il mondo*, op. cit., pag. 133. L'autore riprende le indicazioni di Schatzman e Strauss e Corsaro circa possibili sezioni in cui riporre il materiale etnografico raccolto durante l'osservazione.

³⁷⁵ Ivi, pag. 140.

referita al complesso delle giornate di shadowing e delle ore di osservazione a attività in essa comprese, b) realizzata per ogni giornata di shadowing con i singoli operatori, reperibile nel materiale empirico prodotta ed in questa parte del lavoro presentata a titolo esemplificativo:

a) Tabella di riepilogo

Giornate di shadowing	Ore di osservazione	Colloqui	Riunioni	Ore lavoro esterno	Interviste (brevi)

b) Shadowing presso: _____; data _____

Ore di shadowing	Utenti ricevuti	Utenti "nuovi"	Interruzioni colloqui	Telefonate fatte/ricevute	Riunioni	Fotocopie Fax	Cura modulistica

Seguendo ancora quanto suggerito da Gobo, dopo aver iniziato lo shadowing orientata dalle dimensioni oggetto di esplorazione esplicitate nel tema della ricerca, ho ordinato l'osservazione ponendo attenzione a quelle dimensioni ma collocandole dentro scene costituite da strutture sociali, contesto e interpretazioni³⁷⁶. Di conseguenza, anche l'analisi delle note, ha tenuto conto di questo orientamento.

Il focus sulle strutture si è reso necessario per individuare rituali e cerimoniali con cui le persone si muovono: sia le assistenti sociali "ombreggiate" che tutte quelle apparse sulla scena, gli utenti e gli altri attori presenti in specifici momenti della giornata lavorativa dentro i servizi. Quanto Goffman³⁷⁷ rileva su evidenti e ripetute "cerimonie istituzionali" dentro la struttura psichiatrica oggetto della sua osservazione è di supporto a spiegare intere scene sociali osservate durante lo shadowing e raccolte nelle note. Su questo torneremo.

Le scene sono ricche di rituali, marcano l'appartenenza all'organizzazione (dei professionisti o altri impiegati) e alla "categoria" (nel caso degli utenti) come pure indicano convenzioni sociali che paiono dominanti rispetto a quando, come, perché chiedere aiuto. In questo senso è utile considerare che "da un punto di vista etnografico,

³⁷⁶ Gobo, op. cit., pag. 110 e segg.

³⁷⁷ E. Goffman, *Asylums. Le istituzioni totali. La situazione dei malati di mente e di altri internati*. Einaudi, Torino 1968.

l'organizzazione è un artefatto sociale, un'invenzione collettiva mantenuta in vita attraverso l'azione, il linguaggio, i simboli, i rituali, le modalità di controllo, le tecnologie e gli oggetti materiali; attraverso una serie di elementi cioè che, specie nel loro insieme, "fanno organizzazione".³⁷⁸

Per quanto riguarda le interpretazioni e spiegazioni, Gobo sostiene che "per comprendere l'etnografo deve ascoltare i discorsi pronunciati dagli attori mentre interagiscono",³⁷⁹ in questo senso come già detto ho proceduto con l'osservare (e registrare) colloqui tra assistenti sociali e utenza, riunioni d'equipe e di lavoro interistituzionale, dialoghi tra operatori diversi, telefonate, commenti che hanno preceduto, accompagnato, seguito le azioni osservate. A volte mi ha sorpreso la non coerenza tra commento e azione, al punto da rendermi difficile qualche volta interpretare il senso attribuito alle azioni da parte degli attori.

Un altro aspetto degno di nota è il linguaggio usato e la sua capacità di riprodurre l'organizzazione di appartenenza o la cultura di appartenenza. Come parlano assistenti sociali e utenti? Duranti sostiene che "è in parte il modo con cui parliamo alle persone che definisce il tipo di rapporto che abbiamo con esse".³⁸⁰ In questo senso, l'attenzione ai linguaggi e ai discorsi aiuta a individuare significati e interpretazioni date alle azioni.

Il contesto dell'azione si è reso evidente prima ancora che gli dedicassi specifica attenzione, in conseguenza di caratteristiche che colpiscono: disarmonia, insufficienza degli spazi, loro collocazione etc. L'osservazione ha riguardato, quindi, anche il contesto spaziale, gli arredi, la strumentazione tecnica, la posizione fisica degli attori (stabili e occasionali) per coglierne la valenza nelle interazioni (in termini di risorse e di vincoli) e l'uso che ne viene fatto. Ho cercato di osservare i contesti spaziali evitando nelle note (e prima ancora nel pensiero) di collocarli in una cornice istituzionale prima di averne individuato caratteristiche " a prescindere". Ecco perché nelle note parlo di *stanza* molto più frequentemente che di *ufficio*.

A queste tre si aggiungono altre dimensioni tenute in conto durante e dopo l'osservazione (per esempio nel corso della stesura e riordino delle note): il contesto

³⁷⁸ A. Bruni, *Lo studio etnografico...*, op. cit.

³⁷⁹ G. Gobo, op. cit., pag. 113.

³⁸⁰ A. Duranti, *Etnografia del parlare quotidiano*, La Nuova Italia Scientifica, Roma 1992, pag. 29.

sociale interno ai servizi e il contesto normativo. Trattandosi di servizi pubblici queste due dimensioni si sono rese sin da subito presenti, forti e quasi “invadenti” nelle azioni e nelle relazioni. Su di esse torneremo proprio in ragione della rilevanza che si reputa abbiano assunto all’interno dei servizi e nei rapporti di questi con il contesto esterno, territorio e cittadini.

Come sopra detto, i servizi sociali in cui è avvenuta l’osservazione appartengono ad un sistema complesso il cui funzionamento pratico e quotidiano è soggetto a condizionamenti o fattori interni (causati da collaborazione e/o competizione inter organizzativa talvolta anche prevista formalmente), ed esterni, la cui formalizzazione è sostanzialmente assente. L’osservazione evidenzia che non sempre è rilevabile una costante corrispondenza tra organizzazione formale e informale: in questa seconda tipologia diviene rilevante l’azione di chi richiede l’intervento del servizio. Gli utenti, cioè, hanno un loro ruolo nella definizione della cultura del servizio e partecipano alla negoziazione delle loro stesse aspettative con i vincoli, organizzativi e burocratici, dell’amministrazione a cui si rivolgono. Quotidianamente questa negoziazione si rende visibile e le persone, con le loro azioni e comportamenti, rendono in un certo qual modo possibile la sopravvivenza di alcuni dei servizi stessi. La realtà osservata e studiata offre elementi di conoscenza e riflessione sul *chiedere, fare e dare aiuto* all’interno di organizzazioni complesse, tendenzialmente orientate, nel concreto, a rispondere e soddisfare le richieste interne ed esterne attraverso la negoziazione di un ordine possibile in contesti che si presentano molto frequentati, caotici, talvolta disordinati e non accoglienti negli spazi e arredi.

A partire dal prossimo capitolo entreremo nel vivo dei contenuti emersi e cercheremo di riflettere su alcune tra le dimensioni emergenti, sia di natura ideale che materiale, di maggior interesse per il tema della ricerca e scaturenti da azioni individuali ma, soprattutto, collettive.

Il materiale raccolto, in forma di appunti o di registrazione, è stato trascritto mantenendo fede alle espressioni utilizzate dalle persone e ponendo attenzione a distinguere, per quanto possibile, le note dell’osservazione dai commenti e pensieri di tipo personale su quanto osservato.

Questa attenzione ha facilitato un'altra operazione, quella di scoperta di fatti e contenuti non considerati nelle ipotesi iniziali e la conseguente ridefinizione di aspetti sui quali concentrare l'osservazione nel proseguo dello shadowing. In questa fase iniziale dell'osservazione si è proceduto anche a formulare una sorta di de-costruzione dell'esperienza di fare e chiedere aiuto, formulata a partire dalle azioni e dai rituali compiuti da utenti e assistenti sociali che, in parte, mettevano in discussione quanto sostenuto ipoteticamente nel piano di ricerca.

Il lavoro di riordino e riscrittura del materiale è stato svolto compiendo, quindi, una prima analisi dei contenuti e operando una scelta teorico-concettuale a supporto dell'analisi stessa e dell'interpretazione.

Ci si è orientati verso quattro opzioni, tutte necessarie per guidare il lavoro "dentro" il materiale trascritto e ordinato secondo le tre dimensioni che ci si era proposto di esplorare e considerando le altre sopraggiunte. La scelta, di cui renderemo poi conto nel proseguo del lavoro, attiene l'interazionismo simbolico e la sociologia di Goffman, la considerazione di una categoria sociologica emergente quale l'agire agapico, l'apporto delle teorie su sviluppo ed evoluzione della pubblica amministrazione.

Il processo di ricerca si compone anche della scrittura dell'analisi che diviene così parte integrante della stessa ricerca³⁸¹; lo stile dell'esposizione non è analitico né prescrittivo, bensì ha lo scopo di porgere osservazioni e riflessioni interpretative che solo se si creerà l'occasione potranno suscitare azioni specifiche. Nel decidere lo stile della scrittura, partendo dal concetto di riflessività di Garfinkel³⁸², che pone in rilievo la coesistenza e interrelazione di simboli, di azioni, di parole e linguaggi, ho optato per la stesura di resoconti etnografici che danno conto anche della mia presenza dentro i

³⁸¹ Cfr. A. Vargiu, *Metodologia e tecniche ...*, op. cit.. La riflessione teorica e le indicazioni operative dell'autore consentono di situare la scrittura tra gli strumenti, talvolta dimenticati, ma necessari al processo globale di ricerca, soprattutto quando si adotta l'etnografia. Scrivere "consente di esplorare più in profondità ciò che si osserva, in quanto obbliga a fermare lo sguardo, a mettere a fuoco la percezione, a entrare più in profondità, a trovare la logica delle cose nel momento stesso in cui questo esercizio impone di strutturare l'esperienza del mondo in maniera codificata, non più fluida, per poterla trasporre quanto più fedelmente possibile sul foglio di carta", ivi pag. 86.

³⁸² H. Garfinkel, *Studies in ethnomethodology*, New York, Prentice-Hall 1967. Sul tema della scrittura è stato di particolare utilità anche il saggio di A. L. Trota, *Politiche e poetiche del testo sociologico: le retoriche dell'argomentazione scientifica*, in A. Melucci, *Verso una sociologia riflessiva...*, op. cit., pp. 269-294.

contesti delle azioni osservate.³⁸³ Alterno l'uso della prima e della terza persona³⁸⁴ e do voce ai diversi attori i quali, aiutano a descrivere ed interpretare quanto accade nelle scene riportate. Il percorso di descrizione e narrazione prescelto è, indubbiamente, uno tra i tanti possibili; alcune scelte, motivate come già detto da motivi di ordine etico, determinano anonimato e penuria di particolari su specifiche caratteristiche di appartenenza ambientale, professione, ruoli. In corsivo, o chiusi tra virgolette, vengono riportati discorsi diretti, trascritti in tempo reale e integralmente fedeli a quanto detto, o espressioni dei diversi attori osservati. In dimensioni ridotte del carattere tipografico e con differenze grafiche visibili, invece, si riportano i brani di resoconto etnografico o di dialogo tra l'osservatore e gli assistenti sociali, o tra questi e altri attori (utenti, colleghi etc.).

³⁸³Cfr. A. Bruni, S. Gherardi, B. Poggio, *Gender and entrepreneurship: An ethnographic approach*, London, Routledge, 2004.

³⁸⁴ Su questo aspetto della scrittura si rimanda a G. Gobo, *Le forme della riflessività: da costruito epistemologico a practical issue*, in *Studi di Sociologia*, 31, 3/1993, pp. 299-317. L'autore definisce stile espositivo *post retorico* quello che limita l'uso di formule impersonali e metafore visive e propone l'uso della prima persona, singolare o plurale, in funzione delle dichiarazioni di ordine personale circa possibili interpretazioni e opinioni personali.

6 NARRAZIONI, INTERAZIONI: PERSONE, ORGANIZZAZIONI, OGGETTI

In questo capitolo, in cui s'inizia a rendere conto degli esiti della ricerca, l'interazionismo simbolico e la sociologia di Goffman saranno lo strumento concettuale che sorreggerà l'analisi di alcuni temi scaturiti dalla vita osservata dentro i servizi sociali. Su questi strumenti occorre soffermarsi per delinearne le specificità e per evitare un eclettismo teorico improprio e inutile.

L'interazionismo simbolico nasce a Chicago negli anni '20 del secolo scorso³⁸⁵ e si delinea come specifica corrente di pensiero, distinguendosi dal Pragmatismo, scuola filosofica con cui aveva diversi punti di contatto derivanti anche dagli studi di alcuni suoi esponenti in Germania, e così sintetizzabili: la coscienza e il mondo non sono entità separate ma si determinano reciprocamente, il soggetto costruisce il mondo ed è da esso costruito. Singoli studiosi, con i loro filoni di studio, costituiscono ulteriore terreno di crescita del pensiero interazionista dando vita a scuole e tradizioni di ricerca, soprattutto indirizzate a conoscere spaccati di vita urbana in cui la povertà, la devianza, l'immigrazione, il vagabondaggio, sono costitutivi di quella realtà e gli interazionisti intendono studiarli a partire dalle definizioni che danno di sé e della realtà coloro che la vivono. La loro tradizione di ricerca, variegata nella sua diffusione e nelle interpretazioni che ne sono date³⁸⁶, ha avuto successivamente una certa

³⁸⁵ Norman Denzin, nella sua analisi sui rapporti con il Pragmatismo la cui tradizione ritiene presente in modo sostanziale e duratura, fa risalire la genesi dell'interazionismo simbolico alle pubblicazioni di William James, di John Dewey, di Charles Cooley, di Mead ed afferma che "I suoi fondatori da un lato hanno pensato a uno studio interpretativo, soggettivo dell'esperienza degli individui, dall'altro hanno cercato di costruire una scienza oggettiva, potenzialmente coerente con i criteri derivanti dalle scienze naturali". Giunge poi a dichiarare che "Interpretativo e analitico, strutturale e interazionista nello stesso tempo, l'interazionismo è una teoria sia dell'esperienza sia della struttura sociale". N. Denzin, *L'eredità interazionista*, in *Sociologia e ricerca sociale* n. 90/2009, Franco Angeli, Milano 2009, pp. 49-50.

³⁸⁶ La bibliografia è molto ricca, di seguito si segnalano i testi consultati, scelti anche per la loro rilevanza e utilità ai fini della ricerca: H. Blumer, *La metodologia dell'interazionismo simbolico*, (a cura di) R. Rauty, Armando Editore, Roma 2006; G.H Mead, *Mente, sé e società. Dal punto di vista di uno psicologo comportamentista*, Barbera, Firenze 1966; P.L. Berger, T. Luckman, *La realtà come costruzione sociale*, Il Mulino, Bologna 1969; B. Meltzer, J. Petras, L. Reynolds, *L'interazionismo simbolico*, FrancoAngeli, Milano 1980; M. Ciacci (a cura di), *Interazionismo simbolico*, Il Mulino, Bologna 1971; R. Perrotta, *Interazionismo simbolico. Concetti sensibilizzanti e ricerca empirica*, Cucco Catania, 1988; R. Perrotta, *Cornici, specchi e maschere*, Clueb, Bologna 2005; R. Perrotta (a cura di), *Un cuore di farfalla. Studi su*

contrapposizione al dominio del funzionalismo, affermatosi negli anni sul piano teorico e con una precisa visione della metodologia della ricerca. L'assunzione del punto di vista dell'altro è una potente metafora utilizzata per indicare una metodica utile nella ricerca interpretativa, dopo Dilthey trascurata, rivista da Husserl sul piano trascendentale, criticata da Shutz con l'individuazione di un Io che ricomponete mente e corpo. L'essere umano, in tal senso, costruisce conoscenza attraverso tipizzazioni (in un certo qual modo gli idealtipi di Weber) e la coscienza è lo strumento capace di tipizzare e, in rapporto ai tipi, definisce ciò che non si conosce. Nell'interazione faccia a faccia queste tipizzazioni, però, possono mutare, l'io interazionista è dialogico e riflessivo, definisce le cose e interpreta la realtà; pertanto, la tipizzazione viene criticata perché non consente di cogliere l'essere reale e costruire la realtà, ma solo una sua parte. Blumer³⁸⁷ è determinante nell'avvio dell'interazionismo simbolico, innanzitutto perché introduce, coniandolo, nel 1937, il nome stesso della corrente; in secondo luogo perché è a lui riconosciuto lo sforzo di ridefinire in chiave sociologica la filosofia (e la psicologia) di Mead. Nella teorizzazione di quest'ultimo, l'*io* è la parte riflessiva e attiva del *self* e il *sé* è oggetto della propria coscienza; il *self* ha anche una parte passiva, il *me*, visto come oggetto dal punto di vista degli altri. In altre parole, sarebbe il self sociale, la cui organizzazione rende possibile la comunicazione. Mead individua una terza componente del self e la chiama *altro generalizzato*, la sua presenza interna ad ogni individuo rende possibile la capacità di assumere il ruolo altrui, di contenere il sociale dentro di sé. "L'altro generalizzato è una capacità di assumere un punto di vista, di essere un pubblico, di leggere significati a partire dai segni dal punto di vista di quell'altra persona, specialmente quando l'altra persona è piuttosto vaga"³⁸⁸. I segni, nella loro valenza quotidiana e universale, derivano dall'altro generalizzato e consentono di capire l'uso e il significato dei segni, come del linguaggio, e quindi interagire con gli altri secondo le attese ed i significati attribuiti a quei segni. La conversazione interiore tra *io* e *me*, tra istanze interiori, valutazioni dei fatti, spinte all'azione e confini alla stessa in rapporto alle attese esterne, è continua, e da luogo ad una definizione della situazione e

disabilità fisica e stigma, FrancoAngeli, Milano 2009; R. Collins, *Teorie sociologiche*, Il Mulino, Bologna 1992; P.P. Giglioli, A. Dal Lago (a cura di), *Etnometodologia*, Il Mulino, Bologna 1983.

³⁸⁷ H. Blumer, *La metodologia...*, op. cit..

³⁸⁸ R. Collins, *Teorie sociologiche...* op.cit., pag. 308.

cioè “prima di ogni azione che sia autodeterminata vi è sempre una fase di esame e decisione che possiamo chiamare *definizione della situazione*”³⁸⁹. Questa modalità di porsi di fronte alle cose e alle situazioni, e di agire di conseguenza, ha necessità di simboli e di significati e, per Mead, questo è alla base di uno studio possibile del comportamento umano e della vita sociale. La visione sottostante è anche una critica al biologismo, che individuava nelle caratteristiche biologiche e nelle spinte evolutive per l’adattamento sociale, la fonte e la causa dei comportamenti umani, pur riconoscendo Mead un fondamento fisico alla mente. Blumer procede oltre le posizioni di Mead³⁹⁰ ed interpreta in modo più integralista la funzione continua, operata internamente dall’individuo, di definizione e ridefinizione della realtà. I presupposti fondamentali della sua teorizzazione sono tre: 1) “gli esseri umani agiscono verso le cose sulla base del significato che queste hanno per loro”³⁹¹; 2) “il loro significato è derivato da, o sorge, dall’interazione sociale di ciascuno con i suoi simili”³⁹²; 3) “questi significati sono trattati e modificati lungo un processo interpretativo usato dalla persona nel rapporto con le cose che incontra”.³⁹³ Emerge una caratteristica processuale interna alla persona, che attribuisce personalmente significato, ma considerando anche la visione altrui riguardo la cosa e il significato ad essa attribuito (dimensione sociale del significato), e rielaborandoli mediante la propria interpretazione delle cose e delle situazioni. L’esito, mediante il dialogo interno/esterno, dovrebbe essere la scelta di come agire rispetto ad esse. Blumer sostiene che questo lavoro di interpretazione è reiterata, mai data una volta per tutte, neanche in presenza di azioni, realtà e oggetti

³⁸⁹ W. Thomas, *Symbolic interaction. A reader in Social Psychology*, Allyn and Bacon, Boston 1972, pag. 331, citato da R. Perrotta, *Cornici, Specchi...*, op. cit., pag. 32. Il concetto è importante e si collega ad un altro piuttosto noto dello stesso studioso, il cosiddetto Teorema di Thomas, e che l’autrice riassume “una cosa definita vera sarà vera nelle sue conseguenze”, ivi, pag. 32.

³⁹⁰ Blumer stesso dichiara che nel suo saggio si riferisce “soprattutto al pensiero di G.H. Mead, che più di tutti ha posto le fondamenta dell’approccio dell’interazionismo simbolico, anche se sono stato spinto a sviluppare la mia versione, trattando in modo esplicito una serie di problemi cruciali, solo impliciti nel pensiero di Mead e di altri, includendovi anche temi critici cui non erano interessati.” H. Blumer, *La metodologia dell’interazionismo simbolico*. Op. cit., pp. 37-38. La visione globale di Blumer è fondata su un’idea di realtà che non esiste oggettivamente, sostanzialmente non conoscibile e costruita socialmente.

³⁹¹ Ivi, pag. 38.

³⁹² Ibidem.

³⁹³ Ibidem.

stabili nelle definizioni loro accordate;³⁹⁴ pertanto, vi è sempre interpretazione dove vi è interazione simbolica.

Nell'attribuzione di significato è, quindi, decisiva la presenza degli altri, soprattutto degli *altri significativi*, "coloro il cui giudizio conta particolarmente per il soggetto"³⁹⁵, e che divengono tali nel corso della *socializzazione primaria* e successivamente nella *socializzazione secondaria* poiché da essi apprendiamo il linguaggio, i simboli, costruiamo la nostra visione della realtà.³⁹⁶ Il passaggio da un tempo di socializzazione all'altra può essere individuato nella fase in cui si evidenzia quello che Mead definisce *altro generalizzato*³⁹⁷.

E' importante segnalare aspetti critici dell'interazionismo, quelli evidenziati rispetto ai suoi assunti fondamentali, per la loro rilevanza rispetto al materiale empirico prodotto nell'ambito di un'osservazione non strutturata. Questi aspetti attengono al linguaggio, i modi in cui le persone definiscono una situazione, cosa intendono per situazione prima ancora di definirla, ciò che Collins riconduce al problema di fondo dell'interazionismo di "non aver considerato quale situazione viene realmente definita, ma si sono accontentati di dare un'etichetta di senso comune a quello che essi assumono che stia accadendo".³⁹⁸ Un'altra critica è relativa ad una scarsa considerazione della dimensione emotiva nella definizione della situazione rispetto all'enfasi posta sul pensiero nell'interpretazione e definizione; ancora, nel corso delle interazioni, non sempre è possibile individuare chi definisce, o se si giunge a definizioni condivise nonostante gli accordi negoziali posti in essere che potrebbero non funzionare e sfociare in conflitto o emarginazione. Questo rilievo è fondamentale rispetto alle definizioni imposte da chi detiene il potere per farlo, e contribuisce a costruire socialmente l'identità di chi subisce la definizione. E' possibile quindi rilevare che l'individuo ridefinisce creativamente le situazioni, che è in grado di rigettare le imposizioni derivanti dall'esterno ma, più complesso, sembra essere la possibilità di rilevare quando e perché questa libertà e creatività agisce e quando, invece, è assente e prevale la

³⁹⁴ R. Collins sostiene che "questo comportamento ripetuto, di fatto, è ciò che costituisce i ruoli sociali", in *Teorie sociologiche...*, op.cit., pag. 338.

³⁹⁵ R. Perrotta, *Cornici, specchi ...*, op. cit., pag. 40.

³⁹⁶ I due concetti sono ripresi da P. L. Berger, T. Luckman, *La realtà come costruzione sociale*, Il Mulino, Bologna 1969, in particolare dalla pag. 179 e segg.

³⁹⁷ Ivi, pag. 190.

³⁹⁸ Ivi, pag. 340.

visione dell'altro. Quest'ultima possibilità ha una sua rilevanza rispetto alla portata della ritualità nelle interazioni ed alla loro pregnanza rispetto ad una limitata attività auto-riflessiva che porterebbe ad accettare passivamente ciò che altri definiscono riguardo la persona e la situazione. Un approccio così centrato su una visione situazionale della realtà pare trascurare la dimensione emozionale, conscia ed inconscia, e quanto questa possa condizionare la possibilità che avvenga il riconoscimento delle proprie definizioni, senza ridurre a ritualità le interazioni sociali e vedersi attribuita un'immagine di sé non desiderata.

Nelle scienze sociali la domanda su come sia possibile comprendere l'altro essendo questo totalmente altro da se, è cruciale e attorno ad essa sono soprattutto due le contrapposizioni più significative: la cosiddetta Teoria della teoria, che sostiene che ciascuno dispone di una concezione teoretica, una teoria del mondo, un sapere tacito, che consente di imputare anche all'altro ciò che si possiede; la seconda teoria è invece quella dell'imitazione, secondo cui vedendo l'altro si è in grado di imitarlo, ed in tal modo si spiega anche il meccanismo dell'empatia che rende possibile capire il punto di vista altrui. Nell'approccio fenomenologico, il limite che viene posto in evidenza è che quanto si pensa, sia pure imitato, è pur sempre un prodotto della persona.

Sul piano più strettamente metodologico, si rileva che gli esseri umani danno senso al mondo ma il senso, anche nella visione di Weber, non è qualcosa che si vede e si misura, valido o vero, come accade per il comportamento nell'analisi comportamentista centrata sul rapporto stimolo-risposta e la sua quantificazione. Il senso, al contrario, non è quantificabile, piuttosto interpretabile, pur con i limiti intrinseci alla interpretazione stessa: la non quantificabilità e l'incertezza riguardo a quanto asserito.

Nella variegata tradizione interazionista trova collocazione anche Erving Goffman³⁹⁹, il cui pensiero è utile a interpretare in particolare alcuni aspetti delle interazioni osservate.

³⁹⁹ N. Denzin, op. cit., pag. 54 e segg. L'autore inquadra la storia dell'interazionismo in sei fasi: 1) definita *fase canonica*, dal 1890 al 1932; 2) il periodo *empirico teorico*, dal 1933 al 1950; 3) *transizione dei nuovi testi*, dal 1951 al 1962; 4) periodo di *critica e fermento*, dal 1963 al 1970; 5) fase dell'*etnografia*, che va dal 1971 al 1980; 6) fase della *diversità e nuova teoria*, dagli anni '80 al 1990. Goffman viene collocato tra coloro, definiti della terza generazione, che dettero un contributo decisivo ad un cambio di prospettiva dentro la tradizione interazionisti. I suoi lavori si situano a partire dalla terza e

Goffman ha scritto undici monografie, alle quali va aggiunto il discorso presidenziale che egli aveva preparato per il convegno del 1982 dell'*American Sociological Association*, pubblicato però postumo nel 1983. A questa produzione bibliografica si aggiungono numerosi articoli pubblicati in riviste scientifiche di sociologia, di antropologia e di psicologia, diversi dei quali confluiti anche nei suoi libri. Giglioli sottolinea come “Dalla sua prima monografia, *The Presentation of Self in Everyday Life*, al suo ultimo volume, *Forms of Talk*, la sua attenzione è centrata non sull’individuo, ma sulle pratiche rituali che lo costituiscono integralmente e che producono un *sensu* del soggetto, un’*apparenza* di identità”⁴⁰⁰. Nel libro *Frame Analysis* Goffman propone una sistematizzazione dei concetti e dei temi sviluppati in precedenza, quali le strutture primarie dell’interazione faccia a faccia, la metafora drammaturgica, le chiavi di interpretazione dell’interazione sino all’analisi del *frame* del parlare. L’analogia con la recitazione e il palcoscenico paiono configurare la vita sociale come qualcosa di predeterminato, in realtà nella sua prospettiva sociologica si può cogliere come “gli individui non seguono semplicemente un copione, e nella misura in cui lo fanno, essi sono anche gli autori di quel copione.”⁴⁰¹ Le rappresentazioni sono uno dei punti di forza dell’analisi di Goffman e da lui descritte come insieme di attività individuali utili ad influenzare il pubblico nel corso dell’incontro⁴⁰², governate da numerose regole (dette anche codici impliciti e pratici) che indirizzano il comportamento dell’attore verso la direzione più appropriata.⁴⁰³ I concetti di retroscena e ribalta (*backstage-front stage*) sono invece introdotti per descrivere il comportamento in pubblico degli attori sociali ed evidenziano il confine sempre più labile tra pubblico e privato nelle moderne società occidentali. Gli attori utilizzano maschere diverse per assumere il comportamento più conveniente in rapporto al contesto in cui ha luogo l’interazione⁴⁰⁴. A questi due concetti ne affianca altri sei, corrispondenti ad altrettante macro categorie

sino alla sesta fase di sviluppo della corrente sociologica e Denzin individua due tra i suoi testi come fondamentali e capaci di esprimere la specificità delle fasi al cui interno si collocano: *The presentation of self in everyday life* (trad. it. *La vita quotidiana come rappresentazione*, Il Mulino, Bologna 1969) testo fondamentale della terza fase, e *Frame analysis* (trad. it. *L’organizzazione dell’esperienza*, Roma, Armando 2001), per il periodo 1971- 1980.

⁴⁰⁰ P. P. Giglioli, *Rituale, interazione e vita quotidiana*. Clueb, Bologna 1990, pag. 14.

⁴⁰¹ P. Baert, *La teoria sociale contemporanea*, Il Mulino, Bologna 2002, pag. 111 e segg.

⁴⁰² E. Goffman, *La vita quotidiana come rappresentazione*, op. cit., pag. 33.

⁴⁰³ P. Baert, *La teoria sociale...*, op. cit.

⁴⁰⁴ E. Goffman, *La vita quotidiana ...*, op. cit.

utili ad analizzare i modelli di interazione: rappresentazioni, *équipe*, comportamento e ambito territoriale, ruoli incongruenti, comunicazioni che contraddicono il personaggio, l'arte del controllare le impressioni. Goffman, nella prefazione a *The Presentation of Self*, dichiara qual è il senso del suo lavoro affermando che “Con questo lavoro ho voluto scrivere quasi un manuale che illustri una delle prospettive sociologiche attraverso le quali si può studiare la vita sociale, in particolare quel tipo di vita sociale che si svolge entro i confini fisici di un edificio o di una fabbrica. Sarà descritto un gruppo di caratteristiche che, nel loro insieme, costituiscono uno schema di riferimento che può essere usato nell'analisi di ogni sistema sociale, sia esso familiare, industriale o commerciale.”⁴⁰⁵ Riguardo invece l'interazione faccia a faccia, lo stesso Goffman sottolinea che essa “comporta un breve periodo di tempo, una limitata estensione di spazio e abbraccia solo quegli eventi che, una volta iniziati, devono arrivare a una conclusione. Essa implica, infine, una serie di intimi legami con le proprietà rituali delle persone e con le forme egocentriche di territorialità”.⁴⁰⁶ Le funzioni dell'interazione sono principalmente tre: 1) dà luogo alla concezione del *self* individuale e consente di percepire quello altrui, connessi entrambi al senso che la persona ha della realtà sociale, determinato dall'ordine sociale di natura rituale degli incontri; 2) rispettando le proprietà situazionali le interazioni trasformano un semplice aggregato di persone in un gruppo sociale organizzato, requisito essenziale per dar luogo all'attività sociale; 3) l'ordine dell'interazione ha valore simbolico e strumentale al tempo stesso, e ciò si rileva quando due persone stanno l'una alla presenza dell'altra e “ogni persona diviene una potenziale vittima o aggressore nel potenziale verificarsi di violente azioni interpersonali, come assalti fisici e sessuali, proibizioni del transito e simili”.⁴⁰⁷ Il rituale dell'interazione conduce anche alla conclusione che “il sé è in realtà un mito, cui si crede perché la società moderna (non quella più antica) venera il self individuale come il suo più importante oggetto sacro.”⁴⁰⁸

⁴⁰⁵ E. Goffman, *La vita quotidiana...*, op. cit., pag. 9.

⁴⁰⁶ P.P. Giglioli, Presentazione a *Studi su Erving Goffman*, numero speciale della “Rassegna Italiana di Sociologia”, XXV, 1984, pp. 349-350.

⁴⁰⁷ E. Goffman, *Il comportamento in pubblico. L'interazione sociale nei luoghi di riunione*, Einaudi, Torino 1971, pag. 196.

⁴⁰⁸ R. Collins, *Teorie sociologiche...*, op.cit., pag. 289.

La prospettiva di Goffman ha un legame importante con le teorie di Durkheim sull'ordine sociale e i riti (il focus è posto su come s'intersecano il sé, le relazioni e interazioni fra individui e l'ordine sociale); legami del suo pensiero sono evidenziati anche con Simmel⁴⁰⁹ per quanto concerne le sue posizioni sulle forme dell'associazione. L'incrocio fra le istituzioni e le decisioni individuali è definito a partire dalle interazioni sociali che divengono così specchio delle relazioni, dell'autorità, dell'organizzazione e del potere. Attraverso le osservanze cerimoniali si sono definite le forme più antiche di governo, mentre il sé esibito è frutto della costrizione agita dalla società e l'idealizzazione consente che vengano confermate le norme sociali e gli stereotipi impliciti.

A differenza di Durkheim, l'interesse di Goffman è per l'analisi micro delle interazioni sociali delle quali propone una sua teorizzazione che sottolinea come "l'intera struttura della società, sia il lavoro che la socievolezza privata, è sorretta da rituali. Inoltre essa mostra che questa struttura è ritualmente stratificata".⁴¹⁰

⁴⁰⁹ R. Trifiletti, *L'identità controversa*, CEDAM, Padova 1991.

⁴¹⁰ R. Collins, *Teorie sociologiche...*, op.cit., pag. 260. Riguardo le diverse interpretazioni della prospettiva di Goffman si rimanda anche a R. Collins, (1984) *Riflessioni sul passaggio delle generazioni intellettuali*, in "Rassegna italiana di Sociologia", XXV, 3/1984, pp. 351-368 e a P. Baert, *La teoria sociale contemporanea*, op. cit..

6.1 LA RELAZIONE D'AIUTO COME INTERAZIONE RITUALE.

Il contesto dei servizi alla persona in ambito istituzionale ha caratteristiche e peculiarità sue proprie, che s'impongono all'attenzione dello studioso che s'interessa della relazione di aiuto. Quest'ultima, come accennato in altro capitolo della tesi, è per sua natura connessa ad una cornice istituzionale e organizzativa al cui interno si colloca e si svolge.

Il setting dei suddetti servizi, inteso come insieme di elementi stabili utili a realizzare gli interventi⁴¹¹, è prevalentemente assistenziale o, in qualche misura, psicosociale, operativamente declinato a partire dai concetti di erogazione e prestazione, centrato sulla "domanda" come punto di partenza e di arrivo nel rapporto cittadino/servizio e sulla identificazione e classificazione di bisogni. I servizi sociali paiono luoghi di domande e risposte, non sempre di cura secondo la concettualizzazione che abbiamo preferito sinora adottare; gli uffici degli assistenti sociali sono luoghi di *interazione faccia a faccia*,⁴¹² di azione e di relazione, ma occorre comprendere che caratteristiche assumono l'essere e il fare in funzione dell'aiuto.

Questa considerazione ci riporta al tema dell'interazione sociale e alla sua trattazione in ambito sociologico; ci troviamo cioè di fronte alla necessità di definire innanzitutto cosa è l'interazione e, di conseguenza, considerarne le cause ed effetti a livello macro o micro, secondo le opzioni ricorrenti e più diffuse nella letteratura sociologica. L'orientamento rappresentato dai teorici che si riconoscono in una necessaria e imprescindibile analisi strutturale della società considerano l'interazione tra gli individui quale esito della loro collocazione nella struttura sociale stessa, nonché influenzata da contesti istituzionali. I contenuti e lo stile interazionale e relazionale sarebbero determinati quindi, direttamente, dalle proprietà delle persone quali età,

⁴¹¹ F. Ferrario, *Le dimensioni...*, op. cit.. L'autrice sostiene che "il setting definisce delle condizioni di esercizio di una professione, rivestendo funzioni di stabilizzazione e orientamento, contenimento e regolazione del coinvolgimento dei soggetti, di facilitazione nell'analisi ed elaborazione degli eventi". Ivi, pag. 64.

⁴¹² Il termine viene utilizzato nell'accezione propria di E. Goffman, così come da lui trattato nei diversi saggi a cui di seguito faremo riferimento.

genere, posizione sociale, rapporti di potere etc. e non potrebbe essere considerata a prescindere da esse.

Un altro approccio, al cui interno si è soliti collocare le analisi e teorie utilitariste dell'agire e l'interazionismo simbolico, già visto, si muove antitetivamente al precedente e tende ad ignorare i determinismi sociali per lasciare spazio alla libertà di scelta e autodeterminazione dei singoli.

Una forte critica ad entrambi gli approcci è stata proposta da Erving Goffman il quale, nel prendere le distanze dalle visioni sottostanti, propone una lettura dell'interazione faccia a faccia, e del suo ordine, che vada oltre la mera analisi strutturale o il focus sull'azione umana e che invece si costituisca come ordine sociale a sé stante, prodotta autonomamente rispetto alla struttura e alla dimensione cognitivo-psicologica degli interagenti. Egli sostiene che "l'interazione sociale può essere definita in senso stretto come ciò che traspira unicamente nelle situazioni sociali, cioè in ambiti nei quali due o più individui sono fisicamente l'uno alla presenza della risposta dell'altro".⁴¹³ Questo tipo di interazione è un dominio a cui viene dato come nome "*l'ordine dell'interazione*, un dominio il cui metodo di studio preferito è la microanalisi".⁴¹⁴ Egli tratta dunque l'interazione faccia a faccia come campo a se stante e giustifica questa scelta nello stesso modo utilizzato per giustificare "ogni altra estrazione analitica: cioè che gli elementi contenuti all'interno dell'ordine in questione siano connessi più strettamente tra loro che con elementi esterni.....; che l'isolamento dell'ordine dell'interazione offra un mezzo, e una ragione, per esaminare da un punto di vista comparato società diverse e da un punto di vista storico la nostra".⁴¹⁵ Nell'opera *Forms of talk* si sofferma sulle caratteristiche dell'organizzazione sociale dell'interazione costituita da due facce, una tecnico-sistemica e un'altra rituale-morale.⁴¹⁶ Con la prima intende evidenziare le condizioni che consentono alle persone di interagire in modo tecnicamente adeguato rispettando alcune regole fondamentali, ma questa dimensione non è sufficiente a garantire la comprensione del perché e del come si interagisce perché: "I partecipanti ad una interazione non sono soltanto automi che

⁴¹³ E. Goffman, *L'ordine dell'interazione*, (a cura di P.P. Giglioli), Armando Editore, Roma 2002, pag. 43.

⁴¹⁴ Ibidem.

⁴¹⁵ Ivi, pag. 44.

⁴¹⁶ E. Goffman, *Forms of talk*, trad. it. *Forme del parlare*, Il Mulino, Bologna 1987, pp. 39-61.

processano informazioni nelle conversazioni o che cercano di evitare collisioni nel traffico urbano e domestico. Sono anche esseri morali preoccupati di proiettare un'immagine rispettabile di sé stessi e attenti all'immagine del self proiettata dagli altri. Questa dimensione espressiva della co-presenza che ruota intorno alla salvaguardia della 'faccia', a come ciascun individuo deve gestire se stesso rispetto agli altri per non screditare la sua tacita rivendicazione di essere una persona degna di stima, appartiene all'ordine rituale dell'interazione".⁴¹⁷

Il rispetto dei contenuti cerimoniali dell'interazione faccia a faccia è *conditio sine qua non* per vivere con sicurezza nei propri ambienti di vita e per affrontare con sufficiente fiducia la quotidianità alla presenza di altri minimizzando il potenziale pericoloso insito nella co-presenza nello stesso ambiente di persone che non si conoscono a sufficienza (o non si conoscono per niente)⁴¹⁸. Quando si è obbligati ad interagire con qualcuno (nel caso della richiesta di aiuto ad un servizio socio-assistenziale, per esempio, non ci si può sottrarre al rapporto con l'assistente sociale), rispettare le regole dell'interazione consente di non sabotare la regolarità della vita sociale e la sua stessa esistenza. Questo tipo di analisi appare fondante il pensiero di Goffman riguardo l'organizzazione ed il funzionamento del mondo sociale ed egli arriva ad affermare che: "La pena ultima per chi viola le regole è dura. Come riempiamo le prigioni con quelli che trasgrediscono l'ordine legale, così riempiamo in parte i nostri manicomi con coloro che agiscono in modo inappropriato: il primo tipo di istituzione è usato per proteggere la nostra vita e la nostra proprietà; il secondo per proteggere le nostre interazioni e le nostre occasioni".⁴¹⁹ Del pensiero di Goffman ci è parsa utile, ai fini dell'interpretazione di alcuni fatti osservati, la sua considerazione del carattere di visibilità pubblica che egli attribuisce all'esperienza che gli individui fanno quando si trovano in presenza di altri: "Non solo il nostro aspetto e le nostre maniere forniscono indizi sul nostro status e sulle nostre relazioni. Ma anche la direzione del nostro

⁴¹⁷ E. Goffman, *L'ordine dell'interazione*, (a cura di P.P. Giglioli), op. cit., pp. 20-21.

⁴¹⁸ Un apporto interessante, nell'ottica della vita e della cultura dentro le organizzazioni, è dato da H.M. Tice, J. M. Bejer, *Riti e cerimoniali: strumenti per lo studio delle culture organizzative*, in P. Gagliardi (a cura di), *Le imprese come culture*, ISEDI Petrini editore, Torino 1986, pp. 207-234. Il rituale viene definito come "un insieme standardizzato e particolareggiato di tecniche e comportamenti atti a gestire le ansie, ma raramente capaci di produrre conseguenze tecniche intenzionali di una qualche importanza pratica". Ivi, pag. 212.

⁴¹⁹ E. Goffman, *Il comportamento in pubblico*, Einaudi, Torino 1971, pag. 248.

sguardo, l'intensità del nostro coinvolgimento e la modalità del nostro comportamento iniziale permettono agli altri di racimolare informazioni sui nostri scopi e intenti immediati, e tutto ciò indipendentemente dal fatto che stiamo o meno conversando con loro”.⁴²⁰

L'attenzione delle persone non è solo rivolta a questi aspetti accidentali ma a rendere possibile la coordinazione dell'agire tra i presenti, perché “quando gli individui sono alla presenza l'uno dell'altro sono ammirevolmente situati per condividere un comune centro di attenzione, percepire che lo stanno facendo e percepire questa percezione”.⁴²¹

Oltre la dimensione percettiva occorre poi considerare i meccanismi di identificazione possibili che Goffman individua in due forme: una, *categorica*, consiste nel collocare le persone all'interno di categorie sociali; l'altra, definita *individuale*, costruita a partire dalle differenze visibili quali il tono della voce, il nome, l'apparenza. L'essere e agire in presenza di altri comporta fare anche l'esperienza della propria vulnerabilità determinata anche dal fatto che partecipiamo alla vita sociale “solo se portiamo con noi i nostri corpi e il loro equipaggiamento” e “quando siamo in presenza di altri, diveniamo vulnerabili all'intrusione delle loro parole e dei loro gesti nelle nostre riserve psichiche e all'infrazione di quell'ordine espressivo che ci aspettiamo venga mantenuto in nostra presenza”.⁴²² Questa vulnerabilità deve essere intesa nella duplice prospettiva: siamo vulnerabili ma possiamo anche rendere gli altri vulnerabili perché “le nostre vulnerabilità rituali sono anche le nostre risorse rituali”.⁴²³ Per cogliere nel concreto tutti questi aspetti occorre far riferimento alle specifiche situazioni sociali in cui le interazioni avvengono e che Goffman sembra trattare alla stregua di una specifica unità di lavoro per studiare l'interazione stessa, salvo poi richiamare l'attenzione sul rischio di giungere ad una visione di radicale situazionismo che non consente di cogliere le regolarità dell'ordine dell'interazione a prescindere da un contesto. Specifica infatti che “ogni partecipante entra in una situazione sociale con una biografia consolidata dei suoi precedenti rapporti con gli altri partecipanti [...] ; e entra anche con una vasta

⁴²⁰ E. Goffman, *L'ordine dell'interazione*, op. cit., pag. 47.

⁴²¹ Ibidem.

⁴²² Ivi, pag. 49.

⁴²³ Ivi, pag. 50.

gamma di presupposti culturali che suppone condivisi. [...] Al vero e proprio centro della vita dell'interazione sta la relazione cognitiva che abbiamo con coloro che ci sono di fronte: senza di essa la nostra attività, comportamentale e verbale, non potrebbe avere un'organizzazione sensata".⁴²⁴

Nel corso dell'analisi che viene proposta, riguardo il materiale frutto dell'osservazione dentro alcuni servizi sociali, si utilizzeranno altri concetti goffmaniani, non tralasciando di evidenziarne i limiti per l'interpretazione di relazioni e fatti contenuti nel materiale empirico. In particolare vedremo alcuni spunti critici circa il concetto di self in rapporto ad altri approcci che spiegano le interazioni sociali con una diversa considerazione della dimensione individuale e soggettiva degli attori.

In che modo la relazione si caratterizza per gli aspetti rituali è rilevabile, innanzitutto, dalle sequenze di azioni, domande e risposte che caratterizzano il primo incontro che avviene tra assistente sociale e utente ma che, in parte, si replicano anche in occasione di incontri successivi. In particolare questa successione di eventi avviene durante le giornate dedicate esclusivamente al ricevimento di pubblico, in altri momenti della relazione di aiuto la ritualità è meno evidente, scalfita da atteggiamenti e comportamenti che rompono l'ordine e modificano la stessa struttura relazionale ma vengono assorbiti in un ordine comunque condiviso e accettabile.

La relazione tra utenti e assistente sociale può essere considerata una sorta d'interpretazione di un ruolo, con parti definite a cui attenersi, sia pure con spazi di libertà e creatività che, durante la giornata lavorativa, introducono novità e interruzioni di interazioni standard, ripetitive.

Il brano di conversazione che segue si è svolto una volta accolta e fatta accomodare la signora. Prima di iniziare, l'assistente sociale apre una grossa agenda sulla quale appunta le informazioni che vengono chieste ad ogni primo incontro con le persone o utilizza, per lo stesso scopo, un quaderno.

Assistente sociale: come si chiama lei signora?

Utente: Marro Lisa

A.S.: telefono, signora ...

⁴²⁴ Ivi, pag. 51.

U.: 339-

A.S.: Deve segnalare cosa?

U.: la situazione di S.M.

A.S.: quanti anni ha questa signora?

U.: 92 anni

A.S.: e vive a?

U.: si, in via Monterosso 15

A.S.: vive sola?

U.: no, è a casa con noi.

A.S.: ...è a carico della segnalante Quindi non è una persona sola.
Avete rapporti di parentela?

U.: si, è la sorella di mio padre, mia zia.

A.S.: cosa desidera signora rispetto a questa situazione?

Questa modalità è sistematica, ad un osservatore esterno appare statica, asettica, distante dalle dimensioni emozionali delle persone, funzionale a tenere traccia dei passaggi di utenza e a sostenere la memoria. Le persone, di norma, si attengono all'ordine che l'assistente sociale dà ai contenuti da trattare. Tuttavia, il significato attribuito dalle persone al fatto che l'assistente sociale scriva mentre s'inizia a parlare o meglio, che prima ancora di raccontare e spiegare si debba sottostare ad una sorta di schedatura, non ha solo una connotazione negativa. In più occasioni si è osservato qualcosa di simile a quanto sotto riportato, accaduto durante un colloquio:

La donna non ricorda il numero del suo cellulare, ricorda però a Rita che glielo ha già dato quando è venuta la volta scorsa; Rita dice "guardiamo nel quaderno del pubblico" e trova il numero.

Di rilievo, rispetto a questi cerimoniali, è il concetto di *transazione di servizio* proposto da Goffman che qui consideriamo per alcuni aspetti analitici utili al nostro studio. In particolare, la sua considerazione di persone che si trovano immerse nella stessa situazione sociale (interazione faccia a faccia) e la diffusività di tale evenienza, per cui

può affermare che “nella società contemporanea quasi tutti partecipano a transazioni di servizio ogni giorno. Qualunque sia il significato complessivo di questi rapporti per gli utenti, è chiaro che il modo in cui sono trattati in questi contesti probabilmente influenzerà la percezione che hanno del loro posto nella società”.⁴²⁵

L'accordo che starebbe alla base di queste transazioni è il medesimo e uguale trattamento per tutti (principio di uguaglianza), senza favoritismi, così da permettere la standardizzazione e il buon funzionamento dei servizi. Vedremo come una delle consuetudine evidenziate da Goffman, lo strumento delle code, produce uno specifico ordine dell'interazione tra le persone in attesa di entrare nell'ufficio dell'assistente sociale e per violarne l'ordine servono alcune strategie.

Abbiamo citato poc'anzi il principio di uguaglianza, da intendersi in questo caso in modo più essenziale e materiale rispetto alla tematizzazione che questo stesso principio ha nella letteratura di servizio sociale; ad esso l'autore associa quello di cortesia, che indica l'attesa che le persone nutrono rispetto ad un trattamento non solo uguale ma anche cortese, deferente, attento ai gesti, ai linguaggi, ai modi di accogliere e rispondere alle richieste “che in qualche modo dimostrino approvazione per il richiedente e piacere per il contatto”.⁴²⁶

L'ordine dell'interazione, nei suoi aspetti di controllo rituale, “è alla base della percezione di normalità del mondo sociale, senza la quale ogni tipo di vita associata sarebbe estremamente precaria, se non del tutto impossibile”.⁴²⁷

In questo senso, quanto avviene in modo ordinato e standardizzato dentro i servizi svolge anche la funzione di mantenere, controllare, replicare un ordine sociale che i bisogni insoddisfatti potrebbero sovvertire con conseguenze nefaste per la quotidianità e per le stesse persone protagoniste. Problematizzare questa *routine* è un rischio che si dovrebbe correre per scardinare alcune patologie organizzative e per dare gambe all'evoluzione dei percorsi di aiuto.

Possiamo individuare diversi tipi di ritualità in base allo stadio della relazione, al contesto, alle finalità. Anche i segni che accompagnano la ritualità sono differenti; nei servizi sociali territoriali ricorre la modalità espressiva *in prima persona*, anche quando

⁴²⁵ Ivi, pp. 86-87.

⁴²⁶ Ivi, pag. 88.

⁴²⁷ Ivi, pag. 23.

ci si riferisce a questioni proprie dell'organizzazione, delle sue prassi e dei suoi oggetti, e non attinenti la persona dell'assistente sociale. Alcune frasi piuttosto diffuse tra le assistenti sociali sono: “*facciamo così, io le restituisco ...*”, oppure “*Io non ho disponibilità finanziaria...*”, “*non ho risorse*”.

Interessante è anche notare come l'assistente sociale è centrale nel definire i diversi passaggi delle azioni, una sorta di “*officiante*” che recita un rito e il cui ruolo è non solo importante per se stesso ma *sacrum*, cioè distinto dagli altri, perché funge da catalizzatore delle attese e delle tensioni che gli utenti portano con sé, determinate sia dalle vicissitudini all'interno del proprio gruppo di appartenenza (famiglia, condominio, quartiere etc.) che dal rapporto instabile e precario con il servizio e l'amministrazione pubblica. Il ruolo dell'assistente sociale, in questa prospettiva, è essenziale in quanto egli è visto come attore a cui affidare il compito di elaborare quelle stesse attese e tensioni: così il rito diviene una delle risposte possibili alle richieste di significato che muovono le dinamiche individuali e collettive che accompagnano il bisogno di aiuto. Non è questa la sola accezione di rito che riteniamo utile considerare poiché non va trascurata l'ipotesi che il rito serva, talvolta, più a chi lo dirige perché strumento di potere e autolegittimazione del proprio ruolo. Questo fenomeno può essere definito un *ritualismo di ruolo*, riscontrabile maggiormente in situazioni di *burn out* professionale o di eccessivo carico di lavoro quotidiano. Lo vedremo, in particolare, in occasione del ricevimento del pubblico durante il quale la ritualizzazione si sedimenta e sclerotizza mortificando, talvolta, la creatività e l'umanizzazione della relazione di aiuto e degli interventi.

Il rituale è ricco di automatismi, che tali appaiono all'occhio dell'osservatore; tra i più frequenti vi è quello che si realizza quando la persona dichiara una certa situazione di bisogno e l'assistente sociale porge il modulo per il contributo economico. I moduli come pure i documenti in generale hanno una certa simbologia, svolgono una funzione unificante della definizione della situazione, della convergenza degli attori nella lettura della situazione medesima, dell'avvenuta comprensione della situazione, come si evince dalla seguente scena, verificatasi al termine un colloquio con una donna che si presenta al servizio per la prima volta:

Rita le consegna un modulo e riassume “lei ora compila la domanda, prepara la documentazione, poi verrà presa in carico da me o dalla mia collega e approfondiremo la sua situazione e concorderemo una visita domiciliare”. Si salutano e la donna va via. Sembra rassicurata.

Talvolta invece il modulo è segno della capitolazione dell’assistente sociale che vi ricorre celermente (con il significato di risposta possibile alla richiesta formulata) per la difficoltà a condurre una maggiore attività esplorativa e valutativa dei bisogni presentati. Porgere un modulo per la richiesta di servizio o prestazione, cioè, è anche segno di rinuncia ad approfondire, condividere, partecipare oppure è una dichiarazione implicita di accoglienza e comprensione del bisogno.

Il significato attribuito a quest’ azione varia comunque in rapporto alla familiarità delle persone con il servizio, cosa che consente di muoversi agevolmente al suo interno conoscendo movimenti e stili dell’assistente sociale. In alcuni casi di utenti già in carico, se l’assistente sociale non consegnava il modulo, la domanda diretta della persona era: “*Il modulo non me lo da?*” oppure “*E la domandina, la faccio?*”, “*E per inserirmi in lista?*”.

Un altro rito di cui vengono riempite le giornate è quello costruito attorno alla richiesta sugli esiti delle domande presentate, di norma relative a sostegno economico. Anche in questo caso sono ricorrenti le azioni ripetitive, l’attenzione alle risposte che non alterano l’ordine ma mantengono una certa stabilità, contengono possibili reazioni inconsulte.

Occorrono tuttavia alcuni distinguo. Ci riferiamo a tutte quelle interazioni in cui l’assistente sociale avvia il rapporto prendendo in considerazione *dove l’utente è*, da dove si pone, come vuole iniziare e cosa intende narrare e mostrare di sé; nasce così una relazione che non possiamo interpretare esclusivamente come ritualistica poiché si lascia infrangere da novità e da paradossi. Gli artefici dell’infrazione sono l’assistente sociale ma anche gli stessi utenti che agiscono in modi diversi: chiamando l’assistente sociale per cognome *dando del tu*, oppure per nome ma utilizzando *il lei*, oppure delegando all’assistente sociale la compilazione dei moduli. O ancora, utilizzando strategie e stili ironici, in grado di capovolgere i ruoli o mostrare comprensione per quanto si fa. Una mattina, una signora già in carico a Paola, si presenta per discutere

della sua situazione, economicamente precaria, e cerca di recuperare quante più garanzie possibili sulla possibilità di essere ancora aiutata con un contributo economico.

La donna insiste: “Ascolti, per il buono economico, quello che danno ogni anno”. “L’estrema povertà? Non sappiamo quando sarà il bando, passate ogni tanto a chiedere notizie per non perdere l’opportunità. Deve essere lei, prenda un calendario e appunta queste cose e non le dimentica. Noi non ce la facciamo a chiamarvi tutti”, le risponde Paola.

“Eh ne avete tanti, de *ognia arrazza!*⁴²⁸ Non mi vorrei al vostro posto”, replica la signora.

In un’altra occasione, l’ironia provoca un mutamento di atteggiamento di un utente, un anziano in attesa da alcune ore di essere ricevuto e per questo motivo nella sala d’attesa l’avevo sentito seccato. Arriva il suo turno, entra in ufficio, e anziché dar voce al disagio provato, notando un viso forse sofferente si rivolge all’assistente sociale con sguardo interrogativo:

“Cosa c’è - dice a Paola - l’ho vista tutta.... Perché si tiene la testa?”.

“A volte mi viene la nausea, ma non sono in stato interessante ...” risponde lei ridendo e lui “mi scusi per la battuta”. “No anzi, la ringrazio per questo attimo di relax. Ho già predisposto l’intervento in suo favore ma non sono riuscita a comunicarglielo. Dunque oggi è primo aprile, volevo ieri sera preparare uno scherzo: mettere un pesce di carta e appenderlo nelle porte e non venire”. “Eh, quando oggi non arrivava abbiamo pensato che ...” risponde l’anziano.

“Allora quasi sono riuscita a farvelo lo scherzo. Eravate arrabbiati per questo fuori?” “No, no” le risponde l’uomo senza commentare però oltre e inizia così il colloquio.

Una considerazione ulteriore necessita la scelta del linguaggio, così come avviene durante l’interazione, e come esso incida nel costruire la relazione stessa orientandola verso uno stile meno formale o capace di trattare la sofferenza senza coinvolgimenti emotivi che richiedono un certo impegno contenitivo. Assolve cioè la funzione di

⁴²⁸ In sardo si utilizza questa espressione per indicare cose e persone *di ogni tipo, genere*.

dissimulare imbarazzi e disagio rispetto a situazioni scabrose vissute, i cui effetti hanno ancora un significato per la vita delle persone.

In un servizio sociale di base si presenta spontaneamente una giovane donna, Laura, affetta da patologia mentale, in carico anche ad un servizio sanitario specialistico, con la quale l'assistente sociale ha costruito un progetto di aiuto che procede da alcuni anni e sembra orientato verso la definizione di una maggiore vita autonoma della donna.

La sua modalità quando entra in ufficio è subito di tipo dissacrante, sembra agire su un piano paritario con l'assistente sociale, diretto a marcare vicinanza e rispetto, altera totalmente il rituale che normalmente si svolge quando gli utenti si presentano per avere notizie sugli esiti delle loro richieste. Il colloquio sarà lungo, eccone alcuni stralci.

“Come sta?” le chiede Paola porgendole la mano. “Adesso che vedo lei meglio” risponde sorridente la signora. “Lo ripeta per la collega” le dice Paola indicando me che sto seduta in un'altra scrivania.

“E' l'unica che funziona, connessa!” mi dice la donna.

Paola la fa accomodare e chiede “Allora, Laura, come sta dall'altro giorno che l'ho vista? La collega mi ha detto che avete un bellissimo locale ... C'è un momento della giornata di sua mamma che ci può dedicare? Avevamo la necessità di incontrarvi, sua mamma, lei, qualche suo familiare .. sua mamma mi sembra ..”. La donna completa la frase dell'assistente sociale dicendo: “.... Un pilastro, l'ho ritrovata dopo le mie corna”. E racconta di sua mamma e del difficile rapporto che aveva con il marito, suo padre, che la cornificava “cervo a primavera”. Questo commento è fatto con tono triste ma la sua capacità evocativa suscita una certa ilarità.

Paola le racconta che attendono la nomina, per lei, dell'amministratore di sostegno; la donna offre del chewingum e, quando Paola le rifiuta con dolcezza, aggiunge: “Sono già masticate, sono quelle del riciclo”.

“Allora le offriamo anche alla collega”, risponde Paola, “Si così inquiniamo anche lei” dice la donna guardandomi. Poi rivolta a Paola: “Lei è una persona molto recettiva, si fa presto a distrarla, ma poi si accorge di molte cose. Come prima che mi ha detto quanto avevo speso ...”.

Paola, approfitta di questa sua apertura e fiducia, le spiega di nuovo quale utilità può avere l'amministratore di sostegno nella riorganizzazione della sua vita ed evidenzia la necessità di trovare una casa “*non una stanza in cui lei si chiude tutto il giorno...*”. E

spiega anche come l'aiuto di tutti quelli coinvolti nel progetto, è orientato anche a recuperare il rapporto con i figli che, si capisce da come parla, a Laura manca molto.

“Non ho scelto di ammalarmi, la malattia mi è caduta addosso come una tegola” commenta la donna.

In quest'ultima affermazione, contenuta dentro un'interazione protrattasi per circa 45 minuti, possiamo ravvisare l'elemento del divenire e della costruzione della carriera morale del malato di mente che Goffman individua “nell'insieme di mutamenti regolari nel sé e nell'immagine di sé di una persona, così come nel giudizio di sé e degli altri che tale carriera comporta”.⁴²⁹ La malattia che *cade addosso* avvia un percorso che porterà alla definizione di malata di mente ma in questa fase la donna mostra una certa abilità nel cercare di difendere la propria immagine ed entra in relazione con l'assistente sociale ponendosi su un piano più adatto a smentire lo stigma.

Laura, tra l'altro, si esprime molto bene, con cognizione, parla del rapporto con la psichiatra, del suo malessere e di come questo si esprime. Riconosce di preferire la vita insieme alla madre e al fratello a quella in solitudine, provoca risposte che esigono considerazione di sé positiva e così l'assistente sociale puntualizza:

“Ma dobbiamo capire con lei cosa preferisce e cosa va meglio per lei, non decidiamo senza di lei. Se lei trova una soluzione abitativa vicino a sua mamma ce lo fa sapere e facciamo bene ogni cosa”.

Laura cambia discorso dicendo: “Lo psichiatra mi ha chiesto oggi: signora è in fase lunare o in fase solare? E' simpatico....”.

E Paola “oggi mi sembra un po' l'una e un po' l'altra”. Ridono della battuta.

Paola le scrive qualcosa per ricordarle l'appuntamento. “Grazie dott.ssa, lei è la più tosta. Si vede che lei è di sinistra, è una compagna”. Di un'altra assistente sociale dice sottovoce “è spinetta”.

Ancora un considerazione relativamente a questo caso: la donna mostra, con modi differenti, che l'assistente sociale costituisce per lei un *altro significativo*, una persona cioè che non prova imbarazzo per il suo stigma e la tratta con una certa naturalezza

⁴²⁹ E. Goffman, *Asylums. Le istituzioni totali...*, op. cit., pag. 153.

fornendole sostegno.⁴³⁰ Durante il colloquio si è osservato come questo ruolo e visione dell'assistente sociale tende a diffondersi al di fuori della relazione con l'utente, per ricomprendere dentro la propria azione il contesto esterno, quelli che possiamo definire *altri generalizzati*.⁴³¹ Quando si affronta il problema complesso della malattia mentale, occorre considerare una pluralità di elementi che attengono all'esordio della malattia, al contesto di appartenenza, all'approccio con i servizi e ai vissuti interni ed esterni alla famiglia, senza trascurare l'impatto che la malattia ha sui progetti di vita dei malati e delle persone che di essi, quotidianamente, si prendono cura.

Durante l'osservazione, le situazioni di sofferenza mentale sono state trattate nella generalità dei casi direttamente con le persone malate, solo in numero limitato con familiari o altre persone significative. Questo fatto suscita un certo interesse su possibili piste di ricerca e riflessione da percorrere; la frequenza con cui i malati di mente si presentano agli uffici di servizio sociale in cui si è svolta la ricerca e trattano direttamente e personalmente i propri piani di aiuto interroga, in chiave critica e positiva, sui modi di assumere e trattare le problematiche connesse a stati di vita così caratterizzati.

⁴³⁰ E. Goffman, *Stigma. L'identità negata*, Giuffrè, Milano 1983, pag. 19 e segg.. L'autore individua tra i cosiddetti *altri significativi* i *propri* e i *saggi*: i primi sono coloro i quali portano lo stesso stigma e, talvolta, hanno la funzione di socializzare nuovi stigmatizzati al ruolo e alle regole del contesto; i secondi possono essere professionisti dell'aiuto, della cura, familiari che hanno familiarità con lo stigmatizzato e suoi simili.

⁴³¹ Questo concetto richiama quanto già sopra detto circa la socializzazione primaria e la socializzazione secondaria.

6.1.1 QUALE SELF NELL'INTERAZIONE RITUALE DEL SERVIZIO SOCIALE

Il tema dell'identità è implicitamente trasversale a tutta la produzione disciplinare e metodologica del servizio sociale professionale, trattandosi di un aspetto determinante per una disciplina che vuole interessarsi dell'uomo e della donna, della loro vita personale e sociale, e si riconosce in un impegno diretto a migliorare la loro condizione di vita e il loro benessere. La scelta di osservare la realtà dei servizi alla persona con gli occhi dell'interazionismo simbolico e di Goffman impone di valutare e considerare anche gli aspetti critici di questa corrente in rapporto alle idee al centro del pensiero del servizio sociale. In quest'ultimo, prevale attualmente il concetto di identità della persona come intimamente connessa alla sua individualità e relazionalità.

Interazione e self anche in Goffman sono intimamente connessi ma, sarebbe soprattutto la prima a determinare la natura del secondo, in quanto “il self è creato mediante il rituale virtualmente dal nulla [...] Il sé può essere profanato o distrutto quando gli individui non hanno a disposizione gli arredi cerimoniali necessari per celebrare i rituali della co-presenza. In secondo luogo, il self ha un'esistenza discontinua”⁴³².

Attraverso i rituali vengono costruite le identità, in un determinato tempo e luogo di interazione, come se esse non avessero vita autonomamente e il sé “non è qualcosa di organico che abbia una sua collocazione specifica, il cui principale destino sia quello di nascere, maturare e morire; è piuttosto un effetto drammaturgico che emerge da una scena che viene rappresentata”⁴³³. Un sé, quindi, connesso al ruolo che si deve assumere all'interno di una contestuale interazione sociale, un sé precario e molteplice, inconsistente al punto da suscitare critiche a questa sua posizione nell'analisi condotta dentro le *istituzioni totali*. Se si assume che “il sé è il prodotto di una scena che viene rappresentata e non una sua causa”⁴³⁴, appare complicato

⁴³² E. Goffman, *L'ordine dell'interazione*, (a cura di P.P. Giglioli), op. cit., pp. 20-21.

⁴³³ Ibidem.

⁴³⁴ E. Goffman, *La vita quotidiana come rappresentazione*, op. cit., pag. 289.

dimostrare che esso possa essere annientato da una istituzione. Si annienta qualcosa che esiste, che è reale e non un'entità solo temporanea e dipendente da un'interazione. ⁴³⁵

L'interazionismo simbolico, al cui interno parte della letteratura sociologica è solita collocare anche Goffman, considera la costruzione dell'identità personale un fatto sociale, un prodotto cioè condizionato dal mondo circostante; così pure l'immagine che noi abbiamo di noi stessi si definisce e si acquisisce nel corso delle interazioni sociali. "Gli altri vengono prima dell'individuo e gli danno la possibilità di esistere in quanto persona. Si diventa esseri sociali attraverso la comunicazione, e la comunicazione (anche quella interiore) è basata su un repertorio di simboli che emerge dall'interazione".⁴³⁶ Il sé di Goffman è situazionale, si forma in un dato momento e contesto, in una certa situazione, co-costruito dagli individui che stanno interagendo, e non un se strutturato che stava al di fuori di quella interazione. Inoltre, esso consta di due aspetti, la deferenza e il contegno; con il primo egli indica i modi ritualistici con cui si pone in rapporto agli altri comportandosi di conseguenza, il secondo indica il self manifestato dalla persona e pertanto "il self di una persona è collegato al self delle altre persone attraverso i rituali dell'interazione".⁴³⁷

Attraverso l'interazione i diversi self entrano in rapporto tra loro e ogni individuo si affida agli altri al fine di completare il suo quadro del proprio self. Tutto questo costituisce un rituale, una dimensione non utilitaristica del comportamento sociale".⁴³⁸

Una visione simile d'identità pone molto in evidenza quanto l'esperienza sociale dell'individuo è determinante nel costruire socialità e dare forma alla relazionalità. L'aspetto critico, in Goffman, è dato dall'accentuazione di una certa dissoluzione dell'interiorità e dell'intenzionalità del soggetto, e su questo presupposto diviene complicato fondare una tipologia di azione professionale che abbia al centro il rispetto della libertà e dell'autodeterminazione rispetto a visioni e scelte di vita, pur in un

⁴³⁵ A. Izzo, nel terzo volume della *Storia del pensiero sociologico. I contemporanei*, Il Mulino, Bologna, 2005, pag. 131 e segg., affronta alcuni tra i limiti attribuiti alla sociologia e ai concetti elaborati da E. Goffman. In particolare è utile il suo richiamo alla posizione di Gouldner che interpreta il pensiero di Goffman in chiave critica e antagonista al modello struttural-funzionalista e "vede l'uomo come artefice della sua società e non come suo strumento passivo".

⁴³⁶ R. Perrotta, *Cornici, specchi e maschere...*, op.cit., pag. 39.

⁴³⁷ R. Collins, *Teorie sociologiche...*, op.cit., pag. 317.

⁴³⁸ Ibidem.

continuo ridefinire la soggettività in rapporto alla socialità, alle norme sociali. Da un lato la proposta teorica di Goffman costringe a riflettere sugli effetti della stratificazione sociale sul riconoscimento del self, cioè sulle opportunità in tal senso riconosciute nella pratica alle persone appartenenti a classi sociali elevate mentre le persone con minori strumenti e opportunità, di ruolo e di potere, hanno un riconoscimento più blando e un rischio maggiore di omologamento e rinuncia all'autodeterminazione. Dall'altro, si tratta di definire se e in che modo un'idea simile di individualità si connette coerentemente con assunti di fondo del servizio sociale. Nella prospettiva di Goffman viene rilevata una componente nozionistica di ordine psicologico⁴³⁹ anche se la sua analisi è di tipo sociologico; su questa linea d'interpretazione del suo pensiero sono rilevanti le posizioni di Cesareo e Vaccarini⁴⁴⁰, i quali ritengono che alcune concettualizzazioni di Goffman sono costitutive dell'idealtipo *homo civicus*, il quale "costituisce la forma compiuta della nostra sociologia della persona, più precisamente la realizzazione della persona come soggetto."⁴⁴¹ La configurazione di tale idealtipo ha una sua specifica caratteristica di *azione sociale*, caratterizzata da autonomia e responsabilità dell'attore sociale, e dalla "fisionomia di un gioco serio"⁴⁴² in cui individualità e socialità coesistono nella libertà e nella responsabilità. Questa fisionomia è collegata dagli autori al concetto di *azione fatale* di Goffman⁴⁴³, un tipo di azione in cui l'assunzione del rischio comporta anche la considerazione delle conseguenze che ne derivano. Quando l'interazione si qualifica come azione fatale, l'individualità dell'attore coincide con l'immagine che il personaggio vuole dare di sé ed occorre un certo carattere, che viene smentito o confermato mettendosi in gioco, comportamento richiesto proprio dall'azione fatale. In questo caso, carattere e personalità paiono coincidere e diventano cruciali l'onore e la tutela della reputazione. Occorre, quindi, una certa eroicità, che lo stesso Goffman lascia intravedere con la frase riportata nell'epigrafe dell'opera, attribuita ad un equilibrista, e che recita "Stare sul filo è vivere,

⁴³⁹ Si legga, al riguardo P.P. Giglioli, *Self e interazione nella sociologia di Erving Goffman*, in E. Goffman, *Modelli di interazione*, Il Mulino, Bologna 1971.

⁴⁴⁰ V. Cesareo, I. Vaccarini, *La libertà ...*, op. cit..

⁴⁴¹ Ivi, pag. 231.

⁴⁴² Ivi, pag. 237.

⁴⁴³ Rintracciabile in E. Goffman, *Modelli di interazione*, Il Mulino, Bologna 1971.

tutto il resto è aspettare”⁴⁴⁴; l’azione fatale rompe con i rituali quotidiani e lascia spazio a una diversa connotazione esistenziale. Essa è consequenziale, in grado cioè di avere risvolti ed effetti oltre il contesto e il momento in cui viene agita, e problematica, data l’incertezza degli esiti che ne conseguono. In tal senso, sembra evidenziarsi nella persona soggettività ed autodeterminazione, nonché un insieme di virtù che danno forma al carattere. Si invertono i ruoli: non è più l’attore a manipolare il personaggio ma avviene il contrario e cade la maschera e, quindi, la finzione portata in scena. “L’azione fatale rivela l’identità autentica della persona che la compie e la qualifica per il possesso di virtù etiche – coraggio, costanza, presenza, integrità, cavalleria, compostezza, presenza di spirito, dignità – le quali abilitano colui che agisce ad assumere i rischi che sono inerenti al compimento di azioni fatali”.⁴⁴⁵ Questa prospettiva meglio si concilia con la posizione già espressa che il servizio sociale ha maturato progressivamente, ma presente sin dalle sue origini, circa l’idea di attore sociale, di persona, con il diritto ad autodeterminarsi e il dovere di co-costruire la propria storia in rapporto a quella altrui.

⁴⁴⁴ Ivi, pag. 167.

⁴⁴⁵ V. Cesareo, I. Vaccarini, *La libertà ...*, op. cit., pag. 239.

6.2 METTERE IN SCENA L'ORGANIZZAZIONE.

Quando si sono definite le domande conoscitive e si è dato avvio alla ricerca sul campo, l'attenzione è stata orientata, soprattutto, alle dimensioni della narrazione e della relazione, costruite in rapporto al bisogno di aiuto proposto dalle persone dentro i servizi sociali e socio-sanitari territoriali. Tuttavia, trascorso un breve periodo di osservazione, si è constatato che le interazioni attorno al bisogno di aiuto si incastravano nei processi quotidiani dell'organizzare e, pertanto, una prospettiva di analisi si è imposta: considerare anche le organizzazioni, con i loro simboli, rituali, oggetti e azioni, come elementi costitutivi del fare aiuto. La ricerca non si è indirizzata verso l'esplorazione della cultura organizzativa dei contesti di lavoro in cui operavano le assistenti sociali⁴⁴⁶ ma si è presa in considerazione l'organizzazione come luogo di interazioni umane in cui si consumano pratiche complesse, i cui contenuti solo apparentemente esulano da dimensioni materiali e organizzative.

Queste ultime possono essere considerate anche alla stregua di cornici, cioè strumenti cognitivi che inquadrano eventi, oggetti, parole; esse sono soggette a “regole di irrilevanza”⁴⁴⁷ e determinano ciò che è significativo ignorando ciò che non lo è. Le cornici mutano di significato in relazione al contesto e a chi le propone e pertanto, affermazioni e azioni di un certo tipo quali controlli, scherzi, interrogatori, insulti, per citarne alcuni, sono definibili tali in ragione della cornice al cui interno si collocano. Se tra attori partecipanti all'interazione non vi è accordo sulla cornice, il significato e la definizione di quanto accade, mutano o creano incomprensioni. “Cambiare le *cornici* significa trasformare il senso di ciò che esse inquadrano. Così spostarsi da una *cornice* ad un'altra vuol dire cambiare realtà. Varcare i confini che delimitano i diversi *frames*

⁴⁴⁶ Non si è rivolta l'attenzione verso un'etnografia organizzativa perché non era interesse della ricerca “scoprire e spiegare i modi in cui gli individui inseriti in specifici ambienti di lavoro arrivano a comprendere, a spiegare, a influenzare e comunque a gestire le situazioni quotidiane in cui sono immersi”, J. Van Maanen, *la realtà dell'invenzione nell'etnografia delle organizzazioni*, in P. Gagliardi (a cura di), *Le imprese come culture*, ISEDI, Torino 1986, pag. 36.

⁴⁴⁷ E. Goffman, *Asylums. Le istituzioni totali...* op. cit..

introduce in nuovi contesti e consente di sperimentare territori regolati da norme particolari”⁴⁴⁸.

Le cornici sembrano assolvere compiti importanti di negoziazione e gestione dei conflitti anche se l’osservazione ha fatto rilevare come esse non sono sempre frutto di consuetudini approvate da tutti i partecipanti ma, talvolta, imposte proprio dall’organizzazione delle pratiche e da chi opera in posizione di maggior potere.

Se si allarga lo sguardo dalla dimensione relazionale assistente sociale/utente al contesto in cui entrambi si muovono, è possibile cogliere l’esistenza di una grande ribalta come pure di continui retroscena in cui si consumano scelte, decisioni, conflitti e negoziazioni, in cui ruoli si ribaltano o mutano i confini dei rapporti, si delineano tempi e modi di risposta. Accogliere una domanda di aiuto e la successiva trafila di azioni che ne consegue, possono essere viste anche come una lunga (raramente breve) rappresentazione che da luogo a rapporti sociali, con trame a volte definite, altre inattese. I termini utilizzati sono gli stessi che Goffman ha coniato per spiegare *la vita quotidiana come rappresentazione*⁴⁴⁹.

Dentro i servizi si osservano mutare di frequente le scene, esse cambiano e si susseguono talvolta senza soluzione di continuità. Un gruppo di lavoro si muove ora in una condizione di ribalta e, poco dopo, avvia un retroscena con contenuti interessanti perché, si è osservato in numerose occasioni, sono tutti più liberi di esprimere convincimenti personali, idee, visioni che non emergono mentre si sta svolgendo un ruolo in pubblico⁴⁵⁰. Durante l’osservazione è accaduto, cioè, di dover considerare non

⁴⁴⁸ R. Perrotta, *Cornici, specchi e maschere...* op. cit., pag. 65.

⁴⁴⁹ E. Goffman, *la vita quotidiana come rappresentazione*, op. cit. Goffman dichiara esplicitamente, nella prefazione, che nel suo lavoro utilizza la prospettiva della rappresentazione teatrale con la derivazione di principi di tipo drammaturgico. Con il termine rappresentazione, definisce “tutta quella attività svolta da un partecipante in una determinata occasione e volta ad influenzare uno qualsiasi degli altri partecipanti [...] Il modello di azione prestabilito che si sviluppa durante una rappresentazione e che può essere presentato o rappresentato in altre occasioni, può esser chiamato parte o routine ... Quando un individuo o un attore interpreta, in occasioni diverse, la stessa parte di fronte allo stesso pubblico, è probabile che ne sorga un rapporto sociale.” Ivi, pag. 26.

La ribalta indica metaforicamente il palcoscenico in cui l’individuo presenta e comunica, non necessariamente verbalmente, una certa realtà, “presenta se stesso e le sue azioni agli altri ... guida e controlla le impressioni che costoro si fanno di lui”, ivi, pag. 9.

Il retroscena invece non è accessibile agli spettatori, al pubblico, ma è luogo protetto, in cui ci si rifugia e si effettua la performance liberamente o si smettono i panni adottati in scena.

⁴⁵⁰ Nel corso del lavoro verrà utilizzato il termine *equipe* con il significato di gruppo di lavoro mono o pluri-professionale che si forma e riunisce per l’analisi, valutazione e progettazione d’interventi a favore

solo l'attività del singolo assistente sociale ma anche quella di altri operatori con i quali interagiva. Per tale motivo, l'analisi non può limitarsi alla rappresentazione propria del singolo da una parte, ponendo il resto dei partecipanti dall'altra, perché "l'attività di collaborazione di alcuni partecipanti sembra troppo importante per poter esser trattata soltanto come variante di un tema precedente".⁴⁵¹

Un esempio sono le interazioni che si sviluppano nell'attesa di dare avvio a riunioni e ci si prepara ad incontrare altri, oppure nei momenti e nei luoghi dedicati alle pause o i viaggi in macchina compiuti da sole assistenti sociali o con altri componenti dell'equipe di lavoro: il rientro in ufficio, dopo essere intervenuti per uno o più casi a domicilio o in strutture di accoglienza e cura, diventa luogo e spazio per comunicare il proprio sistema di valori e la propria visione: sull'idea di 'fine vita', di accanimento terapeutico, di immagine della famiglia, utilizzando la propria esperienza personale. Muta la cornice, mutano i contenuti, cambiano i significati, dall'informalità si passa alla formalità dei ruoli e viceversa.

Il ruolo svolto in presenza di altri generalizzati, lascia spazio ad interpretazioni possibili solo in presenza di persone diversamente significative⁴⁵².

Nella cultura organizzativa queste modalità hanno certamente un peso, fungono da collante, determinano le alleanze, definiscono e ri-definiscono i fini delle azioni, ma non ci siamo addentrati nell'analisi di questo aspetto specifico.

Ancora, la ribalta diventa retroscena ma si presta attenzione a che l'ambiente mantenga le caratteristiche di riservatezza proprie della stanza chiusa. Questa possibilità si è verificata in svariate situazioni, come nel caso che segue, determinato dal non avere a disposizione uno spazio di riunione. Tutti i componenti del gruppo raggiungono la

di singoli o famiglie. Per Goffman, invece, *equipe* è "un qualsiasi complesso di individui che collaborano nell'inscenare una singola routine". Ivi, pag. 97.

⁴⁵¹ E. Goffman, *la vita quotidiana come rappresentazione*..., op. cit., pag. 98.

⁴⁵² Anche in questo caso, è possibile interpretare fatti come quelli descritti utilizzando la prospettiva ed i concetti goffmaniani riguardo i *modus operandi* dell'*equipe* e la differenza tra la rappresentazione da questa messa in scena e quella tipica del singolo attore e che egli così illustra: "Quando un attore si conforma nella sua condotta privata a determinate norme morali che ha fatto proprie, egli può attribuire tali norme ad un gruppo di riferimento creando così un pubblico (assente) per la propria attività. Questa possibilità ci porta a prenderne in considerazione un'altra. L'individuo in privato può rispettare certe regole, pur non credendovi personalmente, perché è fermamente convinto della presenza di un pubblico invisibile capace di punire le eventuali deviazioni da tali norme. In altre parole un individuo può costituire il proprio pubblico o può immaginare la presenza di un pubblico Questo dovrebbe portarci a capire che anche un'*equipe* può mettere in scena una rappresentazione per un pubblico che non è fisicamente presente alla scena". Ivi, pag. 99.

stanza in cui contano di riunirsi ma la trovano occupata e così l'equipe si compone (5 persone) davanti ad uno dei tavolini rotondi del corridoio, in attesa si liberi la stanza! La riunione inizia con la presentazione del caso.

L'utilizzo degli spazi disponibili, rendendoli quello che devono essere anche solo temporaneamente, è un modo di fare che facilita incontri (e scontri), accorcia i tempi di discussione tra operatori, dà priorità al fare rispetto alle difficoltà o limiti dell'organizzazione ma senza ridondanze o drammaturgie. Queste, tuttavia, si ritrovano in alcuni servizi, servono a marcare le inefficienze organizzative, quello che non c'è e quello che non viene fatto: dai colleghi, dagli utenti, da chi occupa posizioni di potere tecnico e politico.

L'ufficio dell'assistente sociale è ribalta (nella prospettiva dell'utente che si mette a nudo, spesso in presenza di altri), ed è retroscena quando è spazio riservato per l'attività, i bisogni, della stessa assistente sociale, per le decisioni degli operatori e per chi è *autorizzato* a presenziare, a sostare dentro l'ufficio. Sono le caratteristiche delle persone, i loro attributi ed i significati che si danno a questi stessi attributi, a determinare se una scena è pubblica o riservata. E, soprattutto, a rompere i rituali che pietrificano la possibile evoluzione dell'organizzazione e la sua flessibilità. Farsi carico dell'organizzazione è un modo di essere e di agire che necessita vengano rotti gli schemi di ruolo e di potere nella quotidianità. Accade che, una volta stabiliti certi *modus operandi*, questi divengano inamovibili e davanti a fatti imprevisti occorre metterli in discussione e ri-costruire l'organizzazione quotidiana in funzione del servizio all'utenza che si presenta spontaneamente. Così avviene un giorno in cui l'assistente sociale di turno per il ricevimento del pubblico deve far fronte ad un impegno fuori sede; la collega presente, che aveva già organizzato da tempo, con un'equipe, la sua attività presso una struttura esterna, prende atto di questo imprevisto e attua una serie di azioni di aggiustamento per non lasciare scoperto il servizio:

Franca: “devo negoziare l'uscita con i medici” mi dice “ma prima vado a parlare con Paolo, in privato, di una cosa” e mi chiede scusa perché non potrò seguirla.

Torna dopo due minuti e andiamo subito nell'ufficio dei medici con cui si deve uscire, negozia prima con loro una soluzione proponendo la sua idea circa la non necessità che anche lei partecipi alla riunione in struttura per definire gli aspetti eminentemente

medici per 3 persone ricoverate, e propone: “Voi andate prima, vedete queste tre persone dove la nostra presenza non serve e poi noi vi raggiungiamo, così entro le 12.30 abbiamo finito”; poi andiamo nell’ufficio della psicologa alla quale fa la proposta negoziata con i medici. Anche lei concorda.

Aver cura dell’organizzazione consente di modellare flessibilmente le regole senza peraltro incidere negativamente sull’efficacia dell’attività in capo ai diversi professionisti, ma certamente opera sull’efficienza organizzativa e sull’uso delle risorse personali e del servizio. Si tratta di meccanismi in grado di modificare standard e automatismi organizzativi per assumere in carico le persone, aggirando gli ostacoli che la stessa complessità dei casi porta con sé. Davanti ad una situazione molto problematica, con necessità di giungere in tempi brevi ad una valutazione della domanda e successivo intervento di aiuto, l’assistente sociale rompe gli indugi e la prassi che vuole siano gli utenti a presentarsi negli uffici per l’istruttoria delle pratiche che li riguardano e propone a tutta l’equipe:

“Questo è un caso complesso, una patata bollente. Se non viene qui al servizio andremo noi a casa, faremo una domiciliare, con la collega del Comune e anche con un medico”.

Nei fatti, emerge come da una situazione di crisi si esce compiendo azioni nuove. Un aspetto interessante è costituito dai movimenti che si creano quando un’equipe lavora riunita e qualcuno dei componenti agisce, in modo imprevisto, senza preventiva richiesta agli altri. Nel corso di una riunione, durante la quale si stava valutando una certa situazione, vissuta ed etichettata dagli operatori come complessa e problematica, presentata da due coniugi presenti alla riunione, uno dei quali in grave condizione psichica, accade che:

Uno dei medici chiede alla signora di uscire con lei, con il marito restano un altro medico, un tirocinante, l’assistente sociale. Continuano a dialogare con lui, interrompono solo per “la pausa” che viene fatta a turno, per non lasciare solo l’uomo. L’uscita dalla stanza di un medico e delle signora non ha interrotto il corso dei lavori.

Il medico allontanatosi con la signora dirà poi ai colleghi che voleva confrontarsi con la donna per capire i disturbi del comportamento del marito, aspetto da lei considerato importante in quanto si stava provvedendo ad un suo inserimento in struttura e, in ogni caso, si stava valutando la situazione globale. In questo caso tutti i membri dell'equipe hanno attribuito all'azione del collega un significato tale da far supporre loro che esistessero validi motivi per uscire dalla stanza con uno degli utenti; hanno agito dando fiducia al collega, e non è stata data rilevanza rispetto ad una possibile mala fede sottostante la scelta fatta: l'uscita dalla scena controllata da tutti i presenti⁴⁵³.

Si è inoltre osservato che un gruppo di lavoro, obbligato ad essere tale per ragioni di ordine superiore quale quelle della *mission* organizzativa, e non per scelta dei singoli, cerca di evitare disaccordi interni quando si è in azione sulla scena perché questa eventualità incide sugli esiti del lavoro ma, soprattutto, scredita il gruppo e non consente di mantenere in piedi la definizione della situazione condivisa. Se qualcuno dei membri sbaglia in pubblico, si evita di riprenderlo subito e si attende di ritrovarsi soli per intervenire, sanzionare e correggere. Gli spazi riservati, in questo senso, sono molto ben definiti e l'immagine esterna del gruppo è rassicurante, indicativa di unanimità di visioni e sicurezza nelle valutazioni e ipotesi d'intervento che, osservate dalla prospettiva degli utenti, talvolta aiutano a ridefinire la confusione e l'incertezza che caratterizza coloro che portano nei servizi bisogni di cura complessi.⁴⁵⁴ Non si entra ora nel merito delle questioni attinenti la leadership, pur consapevole che questa funzione sarebbe importante da osservare e interpretare per quanto incide nel funzionamento di un servizio o di un gruppo di lavoro.

Tra i rituali osservati, quando è al lavoro un gruppo di lavoro intra istituzionale o costituito da operatori di enti diversi che cooperano alla definizione di un intervento, vi

⁴⁵³ In questo caso possiamo rintracciare nell'evento descritto alcune delle componenti indicate da Goffman quando prende in considerazione il rapporto reciproco tra membri di una medesima equipe. Innanzitutto, egli sostiene, mentre è in corso una rappresentazione, ogni componente può sbagliare comportamento e incidere sullo spettacolo facendolo fallire. Vige l'obbligo, per ognuno, di fidarsi degli altri e "questi, a loro volta, sono obbligati a fidarsi di lui: si sviluppa quindi necessariamente un vincolo d'interdipendenza reciproca fra di loro". Ancora, nell'eventualità status e rango dei singoli siano diversi "l'interdipendenza creata dall'appartenere alla stessa equipe, può probabilmente superare le divisioni strutturali o sociali del sistema, contribuendo così alla sua coesione". Ivi, pag. 100.

⁴⁵⁴ Goffman sostiene che "se una rappresentazione deve conseguire un certo effetto è probabile che l'intensità ed il carattere della collaborazione che lo rendono possibile siano nascosti o tenuti segreti ... Il pubblico naturalmente può rendersi conto del fatto che tutti i membri dell'equipe sono uniti da legami che nessun membro del pubblico condivide". Ivi, pp. 122-123.

è la verbalizzazione dell'incontro e delle decisioni. Quest'azione chiude la scena, dopo la firma il gruppo si scioglie ma, a chi osserva, sorge spesso una domanda: chi è il cerimoniere? Individuare colui che governa, che mantiene vivo nei partecipanti il senso e la finalità di essere un gruppo cooperante, che ha la regia, non solo della riunione ma anche della gestione del piano d'intervento, non è sempre possibile, o più semplicemente non esiste chi svolge questa funzione. Perlomeno, non è esplicitato. Si può ipotizzare che accordi in tal senso vengano presi nel segreto di interazioni ristrette, alle quali non tutti i componenti sono ammessi. Si potrebbe indagare non solo la modalità di costituzione e funzionamento di queste equipe, di distribuzione e fossilizzazione o evoluzione dei ruoli, ma anche gli effetti perversi o costruttivi sulle persone utenti, sulle loro aspettative e sulla qualità degli esiti degli interventi.

Vi sono anche altri fatti interessanti osservati nel corso di interazioni dentro gli uffici: la persona utente che corregge e umanizza, costruisce l'organizzazione modificando la cornice, in genere da *azione burocratica* a *confidenza*. Accade, per esempio, durante il colloquio di Rita con una giovane signora, dall'aspetto sofferente.

Con la donna devono vedere come fare per usare i fondi (della l. 162/98). Lo intuisco dai moduli e dalle prime indicazioni sulla procedura che Rita fornisce all'utente. E' concentrata sulla modulistica e la procedura da seguire.

La donna però la interrompe dicendo: "Poi le volevo dire una cosa, mi è morta una persona di casa". "Condoglianze signora, mi dispiace" risponde Rita e la invita a dire cosa è successo. Dal proseguo del racconto Rita capisce chi è la defunta ed esprime ulteriore dispiacere commentando "lei aveva un rapporto molto stretto con questa sua sorella". "Sì, mi aiutava molto" conferma la donna.

Il proseguo del colloquio sarà centrato su questo avvenimento e sul significato che ha assunto per tutta la famiglia, modificando nei fatti il setting dell'incontro programmato. In molte occasioni si è osservato che le persone telefonano o si presentano al servizio anche solo per comunicare un qualche lutto in famiglia, cosa che suscita attenzione e condivisione negli assistente sociali che pongono domande, chiedono di raccontare, porgono le loro condoglianze, diffondono la notizia tra colleghe e colleghi del

servizio⁴⁵⁵. Evidente è sempre il cambio di cornice che si produce a seguito di queste notizie se chi le riceve è disposto ad acconsentire questo cambiamento. Queste interruzioni di rituali possono essere considerati come tentativi di costruzione di rapporti reciprocanti sul piano emotivo, che pongono su un piano paritario operatore e utente, e quest'ultimo riesce a incidere sulle *regole di irrilevanza* già in precedenza illustrate.

Ancora, se assumiamo come verosimile che ruoli e status dentro un gruppo non sono assorbiti dalla dinamica di gruppo ma la sostanziano, cioè non vengono eliminate come caratteristiche dei membri, nella realtà si osserva che si può osare intromettersi nei ruoli altrui se questo è agito in un contesto di gruppo in cui l'investimento di fiducia gli uni sugli altri è significativo e la finalità appare importante per l'azione/rappresentazione che il gruppo ha in carico. Franca è protagonista di un'azione di questo genere e, durante la valutazione delle limitazioni e abilità cognitive di un anziano (accompagnato dalla moglie), ad opera di uno specialista medico che utilizza delle schede (chiamate sequenze) già predisposte, così rompe gli schemi:

Rientra un medico nella stanza e Franca segnala che mancano alcune *sequenze*. Un medico spiega, sottovoce, che il signore ha avuto difficoltà a pianificare le sue azioni. Mentre il medico fa il colloquio, Franca non aggiunge altro e riprende a lavorare al pc, in tutta questa fase parla solo la moglie dell'anziano. Entra un altro medico.

Finisce questa unità di valutazione, Franca dice rivolta alla coppia: "Vi liberiamo". E la signora alzandosi risponde "grazie di tutto".

Quando gli utenti escono Franca commenta con i medici le prove che vengono proposte dallo specialista, ritiene che qualcosa debba essere cambiato perché alcuni fogli sono strutturati in modo tale da porre dei dubbi anche a lei riguardo le risposte da dare e alle sequenze da seguire. La sua proposta di revisione trova consenso in tutti.

⁴⁵⁵ Questi contenuti, emersi durante l'osservazione, sollecitano una riflessione in ordine al *lutto* e al suo significato nella vita delle persone. Lo scritto di A. Merler, *L'esperienza del lutto fra principio di comunità e risorse personali*, in F. Lazzari, A. Merler, (a cura di), *La sociologia delle solidarietà...*, op. cit., pp. 101-110, contiene diversi spunti utili a collocare l'esperienza del lutto in un quadro di comprensione di essa individuale e sociale insieme. "Il lutto è la morte così come viene percepita e trasformata in quotidiano di vita dai sopravvissuti. [...] Non si sostanzia in un fatto o in atti esteriori o formali, dettati da norme o convenzioni sociali, pure esistenti. E' un processo di cambiamento intimo, più o meno intenso, più o meno prolungato, ma sempre bisognoso di chiamare in aiuto tutte le risorse attingibili, immaginabili o immaginarie. Siano esse ritualizzate, prevedibili, fortuite o costruite *ad hoc*. Siano esse interiori, comunitarie, offerte o negate." Ivi, pag. 101.

Accanto a situazioni come quella sopra descritta, si verificano anche interazioni in cui i membri di un'equipe sono impegnati in un'attività di distinzione e rispetto dei diversi ruoli e si muovono con la finalità di marcare confini; così, succede che specificare ripetutamente le proprie idee prevale sulla ricerca della scelta condivisa. Sono quelle situazioni in cui accade che si dica la medesima cosa ma l'attenzione è concentrata sulla propria definizione e si esclude a priori quella altrui. Sembra così che si sia in disaccordo mentre ad un osservatore esterno le posizioni paiono coincidere quasi totalmente.

Quando questo accade nel corso di una valutazione di bisogno, di domanda d'aiuto, si delinea una problematica imposizione di frontiere ed è "chi ha più forza ad avere maggiori possibilità di imporre la propria maniera di dividere la realtà. Quando, poi, alla forza si unisce anche l'attribuzione di una particolare competenza, il giudizio assume pregnanza particolare: le definizioni di coloro che vengono definiti *esperti* tendono a prevalere sulle altre".⁴⁵⁶ E così può accadere che differenziare i ruoli è un'attività più potente di qualsiasi metodologia utilizzata per l'integrazione multidisciplinare.

Le assistenti sociali sembrano inclini ad indagare e rompere con aspetti dell'organizzazione che creano crisi e disfunzioni e a mettere in discussione le routines, riflettono sulle procedure ma mettendole in relazione con i riflessi interazionali, con i rapporti nel gruppo di lavoro.

L'osservazione di un retroscena svoltosi dentro l'ufficio di un'assistente sociale ha messo in luce alcuni meccanismi di *riparazione, restauro, cambio d'abito*.⁴⁵⁷ Uno strappo alle regole, ripetuto in più occasioni, da parte di un membro del gruppo di lavoro, causa una crisi significativa per diversi componenti e inceppa i meccanismi che regolano l'ordine dentro l'organizzazione. L'assistente sociale sente la responsabilità di riflettere e riconoscere che "*qualcosa di serio non va*" e coinvolge in un luogo appartato altre colleghe. Il linguaggio adottato non è diverso da quello utilizzato di

⁴⁵⁶ R. Perrotta, *Cornici, specchi e maschere...* op. cit., pag. 62.

⁴⁵⁷ Si tratta di quelle attività che le persone svolgono al riparo da occhi indiscreti ma che esigono una certa attenzione "in quel processo di controllo sul proprio lavoro per mezzo del quale gli individui tentano di difendersi dalle esigenze deterministiche che li circondano". E. Goffman, *ivi*, pag. 134.

norma con il gruppo, non si osserva una speciale familiarità, semmai mutano i contenuti: l'attenzione si sposta cioè su osservazioni più apertamente condivisibili con chi ha lo stesso ruolo e funzioni dentro il gruppo. Non si consuma quella che Goffman chiama *slealtà drammaturgica*, né si attua denigrazione nei confronti di chi sbaglia:

Viene in stanza Franca. Chiude la porta! Mi sembra un po' scura, dice "siamo a 4 occhi, inter nos, anche se c'è l'ombra ...".⁴⁵⁸ Marina è al suo posto, Franca seduta davanti a lei, dall'altra parte della scrivania.

Racconta delle divergenze con un operatore che tende a mostrarsi buono mentre l'assistente sociale, nelle sue posizioni anche con le famiglie, diventa la cattiva.

Questo è l'avvio del retroscena, durante il quale avverrà un'analisi approfondita delle procedure, delle rappresentazioni del gruppo che vengono ostinatamente interrotte da qualcuno ma che, per il disorientamento che creano, Franca ritiene valga la pena di assumere per ripensare le strategie sinora adottate, per far evolvere il lavoro e superare la crisi. Un'affermazione dell'assistente sociale è significativa:

"Non è un problema dei dentisti in generale, dietro i ruoli ci sono le persone, non tutti sono uguali. E aggiunge: "siamo responsabili tutti di questa situazione, dobbiamo tornare indietro...".

Le proposte che vengono elaborate tengono conto del dovere di evitare *cospirazioni* nei confronti degli assenti ma anche di trovare soluzioni che favoriscano sia l'armoniosa distribuzione di lavoro e di organizzazione dello stesso tenendo conto degli apporti di operatori diversi, sia una risposta celere e adeguata alle persone.

E' possibile affermare che l'organizzazione entra in scena in modo prepotente con i suoi spazi, le sue regole, i vari personaggi che si alternano, le sue routine, che condizionano rapporti e interventi; tuttavia, spesso neanche le pratiche consolidate o i regolamenti sono sufficienti a dirimere conflitti e anomalie, regole formali vigenti non dettagliano aspetti fondamentali e tengono in sospenso persone e azioni. La capacità di

⁴⁵⁸ Mi aveva colpito questa fiducia nei confronti dell'osservatore ma è stata quasi anche un'avvertenza di delicatezza e riservatezza.

responsabilità, di mantenere una visione ampia e creativa della mission istituzionale e professionale, di mettersi in gioco affrontando e scardinando i limiti, sembrano essere un buon antidoto alla fossilizzazione e alla regressione.

Ma vi è un'altra esperienza destabilizzante che si verifica in assenza di aiuto tra colleghi; un giorno viene espressa con stanchezza da Paola quando, al termine di una telefonata con il suo responsabile, esclama:

“Quando comunichi qualche difficoltà ti fa l'elenco dei problemi degli altri così anziché aiutarti ti appesantisce.”

La sua riflessione prosegue su come l'aiuto come esperienza reciproca tra operatori dovrebbe dare il senso dell'aiuto agli utenti: *aiutare deve essere un sollievo che avvia la risoluzione dei problemi, non il loro appesantirsi.*

Nei paragrafi che seguono si è scelto di presentare due spaccati di vita dentro le organizzazioni in cui le persone si presentano per chiedere aiuto professionale. Esse attendono l'attesa per essere ricevuti e le prassi burocratiche che accompagnano e segnano la stessa richiesta di aiuto. L'attenzione della ricerca posta sulle dimensioni emotivo-relazionali del bisogno si allarga a considerare in quale contesto di azioni e di rituali le persone divengono spettatori e/o protagonisti di meccanismi così evidenti da non poter essere trascurati.

6.2.1 ENTRARE IN UN SERVIZIO E ASPETTARE.

L'ingresso, osservato servizi sociali di base è un fatto ricco di rituali e di azioni significative per i vissuti di chi decide o è costretto a rivolgersi all'assistente sociale. Innanzitutto, si tratta in alcuni casi di un *ingresso* esterno alla struttura fisica che ospita il servizio sociale e la sala d'attesa è, talvolta, un marciapiede. L'affluenza rilevante di persone induce l'utenza a recarsi presso gli uffici con largo anticipo rispetto agli orari di apertura degli uffici stessi e, pertanto, si sosta all'aperto davanti all'ingresso dello stabile.

Le persone che si avvicinano ai servizi vivono così una sorta di ribalta continua, sin dall'attesa cui sono costrette per il ricevimento nei giorni di pubblico. E non sempre questa ribalta è al riparo da occhi giudicanti e indiscreti e “costringe” a mettere in atto

performance protettive come nell'episodio che osservo un giorno che arrivo da Rita quando le persone hanno già preso posto in sala d'attesa; ci sono circa 10 persone, in gran parte anziani.

Busso alla porta di Rita ma quando apro mi accorgo che una persona è dentro e vi è un colloquio in corso. Preferisco non entrare e aspetto con tutte le altre persone. La signora che svolge funzioni di usciere, anche lei seduta nella stessa saletta, è impegnata a prendere nota degli arrivi. Gli anziani sembrano a loro agio. A distanza sta invece appoggiato al muro un uomo di mezza età, con una stampella, tiene lo sguardo basso, non partecipa al gran parlare degli altri. E' come se tenesse le distanze, anche fisicamente. Intuisco che attende l'assistente sociale.

E' evidente invece, per contrasto, la disinvoltura, direi quasi l'entusiasmo, che accompagna l'attesa degli anziani e, in pochi minuti, le scene che si susseguono mi dicono perché.

L'usciera distribuisce una brochure relativa ad una gita per anziani residenti nella circoscrizione. Me ne faccio dare una. Si tratta di un'iniziativa presa di concerto con una cooperativa di servizi turistici e un'associazione denominata "Verde Sardegna". Per partecipare gli anziani devono presentare "domanda di ammissione" presso l'ufficio servizi sociali della circoscrizione. Ecco perché continuano ad arrivare!

Nel caso di questi anziani che chiedono di andare in gita, si osservano semplici strategie di proposizione di un'immagine del sé coerente con le aspettative dell'intero gruppo in attesa:

Nel retro (della brochure), oltre al programma delle gite, c'è la descrizione del Nordic Walking, compreso nel programma! Sembra trattarsi di un metodo per migliorare lo stato fisico e psichico delle persone ma io stessa devo leggere più volte per capire cosa è concretamente. Allora osservo gli anziani che hanno in mano questo materiale: vedo che nessuno si sofferma su questa parte della brochure. Né tra loro parlano di questo aspetto compreso nella gita, si limitano a parlare del programma e del loro turno per entrare dall'operatrice geriatrica a fare la domanda di ammissione.

Ancora, si può osservare l'uso di mezzi di dis-identificazione con cui si cerca di occultare caratteristiche evidenti e per gestire l'impressione che si dà agli altri, proponendo un'immagine di sé che possa neutralizzare l'essere *in attesa dell'assistente sociale*. Un giorno arrivo alle 8.40 davanti all'ingresso, chiuso, dello stabile dove si trovano i servizi sociali; per strada attendono circa dodici persone, dai commenti di qualcuno non capisco quanti aspettano per altri servizi e quanti per un colloquio con l'assistente sociale.

Seguo il gran parlare di un signore, narra ad un altro dell'eredità ricevuta dalla nonna (un bar con palazzo di 500 mq in Costa Smeralda) ma vincolata "per i poveri". Il suo aspetto e il suo modo di esprimersi tradiscono trascuratezza e difficoltà di varia natura (come parla divagando...) e il proseguo del suo narrare rende inverosimili i contenuti. Parla di vincite di migliaia di euro attraverso giochi al telefono, definisce quello della TV "schiavismo intellettuale", legge giornali e ascolta telegiornali solo per seguire la "quota della borsa". Rende meno noiosa l'attesa di quanti lo ascoltano sia pure con fare indifferente, senza dargli soddisfazione, tranne l'uomo che attende in piedi vicino a lui e che gli pone domande mostrandosi interessato al racconto.

Fare l'esperienza della ribalta è consuetudine e pare essere inevitabile, un prezzo da pagare per accedere al servizio ma anche una modalità che crea in qualche modo il servizio stesso, e un marciapiede diviene parte integrante della struttura. Questa idea mi sorge una mattina di shadowing, quando arrivo da Rita e trovo che fuori, per strada, o meglio, sul marciapiede davanti all'ingresso del servizio, attendono 10 persone, in prevalenza anziani e adulti.

Arriva una donna, mentre fuma chiede alle persone in attesa "Chi è l'ultima per Sandra Fiori?" e ripete "Per Sandra, per Sandra Fiori, l'assistente sociale". Una donna, discretamente, fa cenno con la mano di essere lei l'ultima.

Penso "Beh, la modalità *medico di famiglia e salumeria* si è diffuso ...". Siamo disposti come un cerchio allungato, qualche passante preferisce scendere dal marciapiede anziché "attraversare" il gruppo.

Un'altra giornata di shadowing inizia ugualmente mentre attendo che mi venga aperto il portone d'ingresso allo stabile. E' presto, nel marciapiede c'è una persona anziana.

Le chiedo se aspetta da tanto, mi risponde che è lì dalle 8.15. Non è propensa a parlare ma le chiedo se conosce Rita e se l'ha vista arrivare. Mi risponde "e chi è?". "L'assistente sociale", le dico. "Ah, non lo so, non la conosco, deve essere la nuova, a me mi seguiva una giovane che non c'è più, si chiamava Sonia". Le dico che Rita non è nuova ma mi pare abbia difficoltà a capire, forse non sente bene.

Oggi che non è previsto ricevimento pubblico non c'è praticamente quasi nessuno ad attendere nel marciapiede. Un'altra immagine mi viene oggi alla mente: quando si forma il grosso gruppo in attesa, le persone che transitano sul marciapiede non attraversano il gruppo ma scendono dal marciapiede e "aggirano" l'ostacolo: si crea un vero e proprio ambiente di attesa!

L'attesa per strada ha un significato condiviso tra chi ha una certa confidenza o abitudine con il servizio sociale ma, a questa modalità, si adeguano anche quanti si avvicinano per la prima volta. Gli 'esperti' si assumono il compito di socializzare alle regole chi appare 'nuovo' e di far comprendere il senso dell'attesa e del modo di tenere l'ordine per l'accesso.

Arrivo alle 8.45 al servizio; fuori, nel marciapiede, attendono 11 persone, per lo più adulti. Saluto e qualcuno mi risponde. Arriva un uomo, chiede "Chi è l'ultimo" e qualcuno indica me e poi mi chiedono: "E' lei l'ultima, vero?". "In che senso?" chiedo. Mi rispondono insieme alcune persone: "per gli assistenti". Rispondo che non devo fare la fila. Chiedo però se la fila vale per tutti i servizi ma forse non mi sono spiegata bene o, forse, non conoscono gli altri servizi (anagrafe etc.)

Arriva ancora un'altra signora, con un bimbo piccolo, e chiede anche lei "Chi è l'ultimo?", il signore appena arrivato solleva la mano con discrezione. La donna attraversa il gruppo per raggiungere un'altra giovane donna che le chiede "Con chi sei? Con Scintu?". Non sento la risposta. Chiedo all'anziana vicino a me se si fa così ogni giorno, se le è capitato di osservare questo metodo anche altre volte. "Sì - mi dice - si fa così per l'ordine di arrivo altrimenti litigano molto".

Tenere l'ordine è un impegno significativo quando si attende; anche quando le persone paiono assortite, distaccate, in realtà prestano attenzione agli arrivi e ai tempi di attesa. Una giorno di shadowing con Paola trovo che nel lungo corridoio attendono 11 persone, in silenzio. Si sente ogni tanto qualche "sbuffo", segno forse di un'attesa prolungata. Quando sono arrivata mi hanno guardata, dissimulando interesse, anche quando una collega, uscita da una stanza, mi saluta con due baci.

Una signora però prende coraggio e ferma l'assistente sociale che mi ha salutato, chiede di poter consegnare dei fogli senza attendere oltre. "Aspetti il turno", le dice.

Una giovane donna attende con un bimbo piccolo che ogni tanto piange, lei allora si allontana in fondo al corridoio per farlo giocare e mangiare.

Chiedo a qualcuno dei presenti se tutti attendono di essere ricevuti, "Eh si" è la risposta. "Chi è di turno?" chiedo, "La Rossu" risponde una ed un'altra aggiunge "Siamo qui dalle 9.00...". Mi sembrano quasi rassegnati a quest'attesa. Sono già le 12.00.

Solo due persone parlano tra loro ma non capisco cosa si dicono, si sta abbastanza distanziati lungo il corridoio; gli altri continuano ad attendere in silenzio. Chi attende, 10 donne e 3 uomini, è adulto.

Dopo circa 15 minuti aumenta il brusio. Dall'ufficio dell'assistente sociale esce una persona, parla sottovoce con una persona che attendeva e vanno via insieme.

"Dov'è andata la ragazza che doveva entrare ora?" chiede agli altri la donna seduta accanto a me. "Come fate a ricordare chi deve entrare" chiedo. "Abbiamo segnato i nostri nomi in un foglio che hanno dentro" mi risponde indicando l'ufficio dell'assistente sociale. Suscito così una serie di domande sull'ordine di arrivo dei presenti, non tutti ricordano quando è il proprio turno. "Forse è meglio il numerino" aggiunge la stessa signora che mi ha spiegato il meccanismo.

Ad un certo punto qualcuno si spazientisce e commenta "possibile che le persone si fermino a parlare così tanto?". In realtà le persone s'intrattengono dentro per un tempo che fuori pare lungo ma non ho verificato quanto.

L'assistente sociale accompagna l'utente alla porta e chiede guardandosi attorno: " il signor Frau?"

Una signora le dice “Devo chiedere solo 2 fogli per un aiuto economico”.
“Deve aspettare il suo turno” le risponde Paola.

Osservare l’attesa delle persone consente di comprendere diverse altre dinamiche interattive e di costruzione di significati attorno alla domanda di aiuto. In particolare, questi aspetti sono stati colti proprio condividendo il tempo dell’attesa, meglio se al riparo da troppi sguardi o pubblico. Un giorno che giungo nell’ufficio di Paola con un largo anticipo rispetto all’orario concordato, trovo due persone in attesa nel marciapiede, un uomo abbastanza giovane e una signora anziana. Ancora il sole non è insopportabile ma siamo quasi sulla strada, le macchine corrono veloci in prossimità dello spazio in cui sostiamo.

Chiedo come mai il portone è chiuso, entrambi mi dicono che è normale che sia così. In realtà, arrivando sempre alle 8.30, non mi era mai capitato di trovare in questo servizio le persone che aspettano sul marciapiede. L’uomo mi chiede: “Lei è per l’assistente sociale? Se mi dice il nome la segno”, “Sì – rispondo – sono però una collega ma il nome glielo posso dare senza problemi”. Ci rimane male e mi chiede scusa. Lo rassicuro e ne approfitto per chiedergli come mai scrive il nome di chi arriva su un foglio e lui “Per evitare problemi, litigi, ne sono successi di brutti”. “Sì, ma su c’è qualcuno che prende nota dell’ordine di arrivo” gli faccio notare e lui “io infatti consegno questo foglio a loro”. A me pare un doppione però, a pensarci, quando poi il portone si apre e si sale al primo piano può esserci chi ci arriva prima degli altri e, pur essendo arrivato dopo, riesce così a passare davanti. Prevenzione! E, penso, poca fiducia nelle persone che vanno dall’assistente sociale.

L’uomo mi racconta che anche all’ufficio di collocamento usano lo stesso metodo: chi arriva prima prepara un foglio sul quale, ogni nuovo arrivato, scrive il proprio nome; quando poi aprono gli uffici, gli addetti alla macchinetta dei numeri *ordina-fila*, seguono l’ordine di arrivo indicato nel foglio. Questa descrizione sembra rafforzare la sua scarsa fiducia nei servizi (*non riescono da soli neanche a gestire le file degli utenti in attesa!*) e sulla possibilità di essere chiamato a lavorare.

“Lei è proprio un’assistente sociale?” mi chiede. Rispondo “Sì, anche se adesso mi occupo di fare ricerca sui servizi”. “Eh, mestiere difficile il vostro, siete un po’ il capro espiatorio, tutti ce la prendiamo con voi. Anche

io, vengo qui da 10 anni, comincio a capire come funzionano le cose ...” dice riferendosi al commento dell’anziana che sta seguendo i nostri discorsi e secondo la quale “aiutano (le assistenti sociali) chi vogliono”. Il suo tono, dell’uomo, è sfiduciato anche nei confronti del servizio sociale.

Sempre su questo piano è significativo un altro brano di conversazione tra due donne che aspettano di entrare nell’ ufficio di Paola per rinnovare la richiesta di contributo economico. I loro toni sono calmi, non ricercano l’attenzione degli altri seduti ad attendere, sembrano vivere con normalità, o forse con ineluttabilità, la lunga attesa.

Una di loro, alle 12.35, riceve la telefonata del figlio ”Sono ancora al comune” risponde e aggiunge “metti l’acqua per la pasta, tra 5 minuti arrivo”.

E così, ormai ultime rimaste, iniziano a parlare tra loro. Argomento: il sussidio economico, in scadenza o rifiutato dal servizio. Condividono preoccupazione per la scarsità del lavoro “non arrivo alla fine del mese” dice una, e “cerco di stirare, pulire, non posso mica fare la badante perché ho 2 figli”. E l’altra: “Da quando ci sono queste badanti, ci hanno rubato il lavoro, hanno la tredicesima, la quattordicesima, le ferie ... Una che conosco va ora in vacanza, il giovedì sera e la domenica è libera”. E l’altra aggiunge “C’è troppa crisi, crisi, crisi”.

Attendere di essere ricevuti pare un rito inevitabile, “*la cosa più brutta è l’attesa, odio aspettare*” si sente ripetere con frequenza dagli utenti che aspettano, ma rispetto ad esso i tentativi di infrazione sono frequenti e proposti in modi differenti, ma sempre suscitano conflitti e liti tra chi attende e chi cerca di evitare l’attesa. Una signora, avanti con l’età, entra nell’ufficio di Paola dicendole che è certa di aver avuto da lei un appuntamento per la mattina, nonostante nei giorni di pubblico questo non sia contemplato. Ecco perché fuori si sentivano discussioni sulla lista. La signora, siccome aveva appuntamento, riteneva di non doversi *segnare nel foglio* perché con diritto di precedenza sugli altri.

Paola “Lei sa che non stiamo dando appuntamenti, per non fare ingiustizia a nessuno”. La signora inizia a parlare, Paola chiede un momento di attesa ma, contemporaneamente, le chiede “come sta?”. Comunque, non essendo il suo turno, le chiede di attendere fuori.

Sempre Paola, in altri giorni di pubblico, deve prestare attenzione a questi tentativi di evitare la lunga fila:

Paola finisce il colloquio e come sempre accompagna l’utente, apre la porta e viene bloccata da due signori che vogliono solo consegnare moduli. Lei però non li prende e chiede di attendere il proprio turno. I moduli, e la documentazione allegata, vanno controllati altrimenti le persone devono essere richiamate per sanare errori etc. Fare questi controlli richiede tempo. [...] Il chiasso aumenta, Paola esce nella sala d’attesa per chiedere di fare silenzio “Va bene – le dicono- ma è da un po’ che stiamo qui”. [...]

Entra in stanza un signore, Paola controlla il foglio degli arrivi, non è il suo turno, lo accompagna alla porta e fa entrare chi è in attesa da prima.

Talvolta i comportamenti sono più evidenti e tendenti a demolire la prassi; in questi casi occorre una certa capacità drammaturgica che alcune persone mostrano di possedere e saper utilizzare con appropriatezza. Una mattina, quando salgo nella sala d’attesa prima degli utenti, mi accorgo che sulla scrivania del corridoio (che dovrebbe essere lo spazio di un usciere, se ci fosse!) è poggiato un foglio. Paola, che non è ancora arrivata, lo ha già predisposto dal giorno precedente, per consentire agli utenti di apporre il proprio nominativo in ordine di arrivo. In rosso vi sono già scritti quattro cognomi ed accanto un messaggio: “I signori per motivi di servizio saranno ricevuti per primi. Poi si potranno segnare gli altri nominativi”. Il giorno precedente deve essere accaduto qualcosa, decido di aspettare Paola nel suo ufficio.

Sento parlare fuori, nel corridoio, e m’affaccio. Sono le 9.00 in punto e stanno uscendo dall’ascensore e arrivando dalle scale 9 persone, li osservo mentre scrivono il loro nome sul foglio e capisco che alcuni di loro sono tra i 4 scritti in rosso nel foglio. Informo gli altri che devono scrivere il proprio nome a partire dal numero 5, una signora si scoccia parecchio, pensava di essere anche lei tra coloro che sarebbero entrati per primi perché già

qualche giorno prima non era stata ricevuta. Un signore le dice “ma lei se n’è andata prima, non ha aspettato; è uscita la Rossu⁴⁵⁹ e ha detto a noi che rimanevamo che oggi ci faceva entrare primi, ha preso i nostri nomi”. La risposta della donna, alterata, è “Eh che cazzo, stanno facendo quello che vogliono, la Rossu sta facendo quello che vuole”. E si muove nel gruppo con fastidio e gesticolando con enfasi. Capisco che la volta precedente alcuni hanno atteso di essere ricevuti sino a tarda mattina ma l’assistente sociale non è riuscita a riceverli per via del tempo insufficiente.

Dopo che s’iscrivono rientro in ufficio, stranamente oggi c’è silenzio, tra loro non si sentono altre discussioni.

Mi affaccio per vedere se sono arrivate altre persone, un signore mi chiede, con tono di voce che può essere sentito da tutti: “ma il pubblico è dalle 9.00 alle 11.00, e alle 11.00 si chiude sempre! Ma alle 9.00 non si entra. Perché?”. Spiego che l’assistente sociale è impegnata per lavoro da un’altra parte ma qualcuno mostra segni d’insofferenza. Sono le 9.20!

Alle 12.30 entra in ufficio la signora “incazzata”, mantiene il suo modo di fare teatrale, e prima di sedersi esclama: “Ho da fare, non posso venire un’altra volta, poi non ci vengo più”. “E’ una speranza o una minaccia per me?” le chiede Paola e la donna: “Una speranza”. Accetta poi di sedersi e di fare un colloquio durante il quale emergerà spesso la sua preoccupazione e le paure per le difficoltà economiche e familiari protratte ormai da tempo. Lo stile che adotterà sarà pacato, dimesso, pare senza *maschera*.

E’ frequente che le persone, una volta dentro l’ufficio dell’assistente sociale, utilizzino l’espressione “ho da fare”; nei casi osservati questa affermazione non era di persone con carichi assistenziali che rendevano la lunga attesa un grave problema per l’impegno di cura ma, piuttosto, di persone in attesa di notizie del sostegno economico le quali sembravano voler marcare che, nonostante chiedano soldi, non sono sfaticati o nullafacenti.

Anche le assistenti sociali sono consapevoli dell’attesa cui sono sottoposte le persone e cosa questo possa comportare in termini di dinamiche relazionali tra utenti e tra questi e le assistenti sociali. Per esempio, trascorrere tempo insieme, per diverse ore, crea talvolta una condizione di confidenza, di scambi di informazioni sugli aiuti ricevuti, di confronti e giudizi. Viene meno, cioè, il clima e la necessità di mantenere riservatezza

⁴⁵⁹ Cognome di Paola.

sui piani personalizzati di sostegno i quali, come vedremo, hanno insita una certa condizione di discrezionalità esercitata dalle assistenti sociali. Paola si trova in più occasioni a dover affrontare i problemi sorti da questi comportamenti ed un giorno decide di chiarire questi aspetti con una signora, in carico da tempo, zia affidataria di una nipote, con la quale definisce lo stato degli aiuti programmati:

“Come mai me l’hanno dimezzato?” chiede la donna, riferendosi ad un contributo. Paola controlla nel pc l’elenco dei beneficiari di contributo economico e le chiede “Le è capitato di condividere con chi aspetta fuori il fatto che lei prende contributo? Lei è l’unica che io ho lasciato in elenco anche quando lei lavorava, per via di Gloria. E gliel’ho spiegato perché lo abbiamo fatto”. Paola richiama la donna alla necessità di essere riservati, cambia il tono: da scherzoso, com’era all’inizio dell’incontro, a serio!

La donna nega di aver mai detto qualcosa a qualcuno. Paola non sembra convinta e le spiega perché il contributo è ridotto “le domande aumentano ma non le risorse”.

In un’ altra occasione, in un diverso servizio, accade un altro fatto che evidenzia questa possibilità che si realizzino ribalte inopportune che si rivelano come retroscena:

Entra in stanza una donna e, con fare quasi civettuolo e senza sedersi chiede “Sono in lista?”. Rita, prima di rispondere, si siede e poi invita a farlo anche lei.

“Domani mi scadono le bollette”, aggiunge la donna. Rita le chiede nel dettaglio le spese e prende appunti e lei precisa “Condominio lo sto pagando, lo chiedo anche ad Anna”. “Chi è Anna?” chiede Rita. “E’ li fuori, deve entrare”, risponde tranquilla la donna.

“Signora io non chiedo agli utenti notizie degli altri, ci mancherebbe” le risponde Rita.

Ancora, l’attesa degli utenti assume diversi significati e svolge alcuni compiti dentro l’organizzazione. Per esempio, viene utilizzata strumentalmente e consente di gestire richieste o telefonate impegnative, o troppo lunghe, e che sono ricorrenti durante la

giornata lavorativa. Inevitabili, perché necessarie al funzionamento dell'organizzazione, ma da contenere entro limiti di sopportabilità.

Paola telefona ad un ufficio dove un collega si occupa di interventi economici a favore dei disabili. Pone il problema di giungere alla nomina dell'amministratore di sostegno per la persona di cui parlano, impossibilitata a curare le proprie risorse economiche a causa delle patologie gravi di cui soffre, con gravi conseguenze sulla sua vita. Il collega dall'altro capo si dilunga, pone diversi problemi, Paola risponde e dettaglia alcuni fatti ma diventa insofferente e cerca di chiudere la telefonata dicendo: "Sto interrompendo il ricevimento pubblico per questa telefonata, dimmi cosa devo fare Mi fai sapere? Quanto prima, ti prego".

Oppure, poiché le persone spesso si recano negli uffici centrali a lamentare di non essere stati ricevuti, la lunga attesa *subita* e lamentata dalle persone diviene prova concreta della mole di lavoro e dell'affluenza di pubblico nei servizi decentrati.

Inoltre, le azioni e le interazioni osservate spesso sembrano essere finalizzate non a contenere i tempi di attesa quanto a individuare criteri che ordinino l'attesa stessa e, in alcuni casi, gli stili di chi deve gestire l'ordine di arrivo. Una mattina, Paola si affaccia in sala d'attesa e vede l'usciera e un'altra impiegata che chiacchierano animatamente con alcuni utenti mentre altri attendono in silenzio. Decide di intervenire per rimettere ordine, il suo tono è serio e non lascia spazio a repliche:

"Senza fare salotto nella vostra scrivania" dice Paola all'usciera che le comunica che un'utente vuole sapere se deve ancora prendere un mese di contributo economico.

La *lista degli iscritti* è temuta; le persone in attesa spesso la leggono o chiedono "*a che numero siamo*" ma sembrano subire l'inesorabilità di dover attendere e stare all'ordine con cui risultano essere arrivati. Nonostante l'orario al pubblico sia definito, le persone sanno che possono attendere oltre il termine: è un dato di fatto, scontato, che si viene fatti entrare nell'ufficio dell'assistente sociale anche se sono le 14 e l'orario di lavoro è concluso.

“Buongiorno, come sta?” oppure “Prego, si accomodi”, o ancora,
“Buongiorno signora (o signore ...), si accomodi, come si sente?”

Sono queste tra le espressioni più frequenti con cui le persone vengono accolte, sulla porta dell’ufficio, e accompagnate alla scrivania. Generalmente, quando gli utenti non rispondono all’invito di accomodarsi, l’assistente sociale non rimane in piedi e si siede al suo posto. Quest’azione normalmente induce le persone ad accettare di prendere posto e si ritiene sia significativo il fatto che non si è osservato, dentro gli uffici, alcun colloquio o interazione protratta nel tempo con l’assistente sociale in piedi. I tempi incalzanti del ritmo di lavoro e di ricevimento del pubblico non sembrano interferire su elementi importanti che incidono sulla qualità dell’accoglienza iniziale e il rito di invitare ad accomodarsi e prendere posto pare assolvere questo compito: dimostrare che si vuole avere attenzione e disponibilità ‘nonostante’ il tempo scarseggi. Il limite del tempo disponibile è un fatto conosciuto dagli utenti che abbiamo visto, in genere, attendono ore prima di essere ricevuti.

“Questo non è un pronto soccorso, è un pronto macello”.

Così, una mattina, si è espresso un anziano durante l’attesa che diveniva per lui difficile da sostenere perché “*devo tornare a casa e prendere le pastiglie*”.

Inoltre, l’attesa, quando prolungata per ore, suscita discussioni animate tra i presenti e i toni si scaldano rendendo gli spazi ancora più ristretti e le interazioni stigmatizzanti, anche ad opera di personale dell’ente. Lo stesso anziano, preoccupato perché deve assumere farmaci, dopo aver percorso ripetutamente il corridoio per ingannare l’attesa, mette in scena una sorta di ribellione fermandosi davanti alla scrivania delle due usciere e le sfida.

A questo punto l’anziano insiste “Sono qui dalle sei del mattino aspettando”. L’usciera mora ride molto dei modi di fare e di dire dell’uomo e gli risponde: “ma non ha detto da mezzanotte?” e lui si inalbera di più. Se ne va urlando: “Voi i soldi li prendete da noi poveri” ripete guardando le due donne; l’usciera bionda risponde seccata “noi siamo come lei”.

La mora invece ironizza ancora e cancella, ridendo, il nome dell'anziano nel foglio usato per gestire l'ordine.

La scena sopra riportata è stata seguita con attenzione dai presenti ma nessuno ha commentato con le due donne le quali, quando si è trattato di riferire l'accaduto all'assistente sociale, hanno utilizzato toni e termini più adeguati al ruolo di usciere: senza giudizi e senza commenti si sono limitate alla semplice descrizione del fatto. La loro definizione della situazione è stata unanime, nonostante il loro comportamento precedente si fosse svolto alla presenza di un pubblico numeroso, davanti allo stesso hanno modificato toni e descritto una situazione diversa, come se quel pubblico fosse scomparso mentre riferivano l'accaduto all'assistente sociale. Si fidavano del fatto che nessuno dei presenti avrebbe riferito fatti diversi? Oppure, probabilmente, mentre svolgono funzioni di usciere, si sentono ugualmente utenti tra utenti e si appoggiano a regole e prassi da loro sperimentate quando stavano "dall'altra parte".

Durante una breve intervista, una delle usciere della scena sopra descritta così spiega la loro presenza e il loro ruolo:

I: Qui fate praticamente l'accoglienza delle persone...

U: Sì l'accoglienza delle persone, diamo un turno.. loro stanno.. anche loro stanno bene, sapendo che devono entrare dopo.. qualcuno c'è che dà in escandescenza, però..

I: Però ognuno ha la sua difficoltà, di vivere l'attesa..

U: Sì lo so.. io capisco loro (indica le sedie usate dagli utenti) e capisco loro (indica la porta dell'ufficio dell'assistente sociale). Fate un lavoro abbastanza ... e le persone che vengono sono persone che hanno problemi abbastanza.... io l'ho provato sulla mia pelle, quindi, però se ci metti un po' di carattere..

I: La combinazione esplosiva..

U: Infatti. Che poi certe persone pensano che noi possiamo fare tutto, che siamo le segretarie, dare l'appuntamento. Ma noi non possiamo fare niente di niente. Se non dare priorità in base all'ordine di arrivo, dare informazioni o un modulo se ce l'abbiamo.

In questi casi, la consapevolezza di dover essere adeguati alle attese del contesto istituzionale non è sempre preponderante rispetto ai propri vissuti o modalità relazionali della propria quotidianità e così, la sala d'attesa, è alternativamente ribalta e retroscena: quando l'assistente sociale vede e ascolta si parla e ci si comporta in un modo, quando si è soli con gli utenti a governare la loro attesa si è liberi nell'espressione e nei comportamenti.

E' verosimile che questa modalità comportamentale contribuisca a rendere evidente lo stigma di utente dei servizi, essere cioè persone bisognose e difficili.

Chi svolge funzioni di uscierto è, talvolta, persona in carico ai servizi sociali e, anche quando si trova dentro un servizio con ruolo diverso, entra in rapporto con chi attende riproponendo vissuti e attribuendo significati negativi al fatto di *essere seguiti dall'assistente sociale*.

Una volta dentro l'ufficio e preso posto davanti all'assistente sociale, le persone sembrano dimenticare la lunga attesa ma questa situazione di accoglienza iniziale viene costantemente aggredita e le interruzioni dei dialoghi sono innumerevoli. E' consueto, nei servizi sociali territoriali osservati, entrare e uscire dalle stanze degli assistenti sociali durante il ricevimento del pubblico. Molti, a prescindere dai ruoli dentro l'organizzazione, possono entrare, interrompere l'assistente sociale, sostare dentro l'ufficio, telefonare o fare ricerche di fascicoli, documentazione etc.. Queste azioni paiono voler rimarcare lo stato di emergenza, di gravosità del carico, di atmosfera incalzante che si respira nei servizi e che coinvolge emotivamente gli stessi utenti. I modi in cui tutto questo si realizza sono assai differenti, come pure varie sono le motivazioni utilizzate per rendere accettabile un dato di fatto evidentemente riprovevole e diverse sono le reazioni delle persone dentro l'ufficio. Per esempio, un'assistente sociale spiega che, di norma, anche quando si riceve pubblico o si fanno i colloqui si risponde al telefono perché : *“E' così, si arrabbiano molto se non rispondiamo”*.

Oppure, a volte gli utenti pongono loro stessi enfasi su interruzioni e ne danno una certa valenza come una giovane donna il cui colloquio viene interrotto bruscamente da Nina, un'impiegata:

Nina entra nella stanza senza bussare e dice "E' urgente" e Rita esce. Subito la donna esclama guardandomi: "Quest'assistente la devono sdoppiare, *mischina*⁴⁶⁰, si fa in 4 poveraccia".

Rita torna per prendere l'agenda, "devo fissare un appuntamento" commenta ed esce di nuovo. Quando rientra la donna le dice "Stavo dicendo che a lei dovrebbero clonarla" e Rita ride schernendosi!

In un altro servizio così commenta un'utente, accolta in ufficio, fatta accomodare, e alla quale dopo le prime domande di rito viene chiesto di attendere perché l'assistente sociale ricorda di avere in sospeso qualcosa da fare:

Paola interrompe (il colloquio), deve cercare una pratica perché, commenta, "altrimenti quando esco fuori ...". Fa fotocopie, stampe, ordina documenti.

"Come mai avete un organico così ridotto?" Chiede la signora dopo aver osservato Paola che lavora concentrata e aggiunge "Meno male che lei è così Altrimenti non riuscirebbe ..."

L'interruzione dei colloqui è, come detto, una modalità ricorrente, spesso giustificata dagli stessi assistenti sociali che, comunque, chiedono scusa ogni qualvolta accade. Si osserva, inoltre, una certa capacità dell'assistente sociale nel recuperare le fila del discorso ma l'interazione con le persone viene alterata. E' consuetudine 'stare al gioco', fare come se non si fosse interrotti, mostrare di comprendere l'inevitabilità dell'intrusione, ma accade anche che le persone vengono allo scoperto in momenti successivi, lamentando gli effetti delle intrusioni come riportato nel seguente brano di osservazione:

⁴⁶⁰ Significa "Poveretta".

Entra Nina per dire meglio a Rita della telefonata di un'utente molto arrabbiata che stasera deve "andare dal Prefetto e denunciare tutti". Rita le pone il problema dei mandati in banca per i contributi economici e delle riscossioni da parte dei beneficiari che a volte si bloccano per errori materiali. Nina ha detto all'utente in attesa al telefono che Rita è impegnata in colloquio e non può rispondere al che, la donna, avrebbe commentato "quando ci sono io i miei colloqui vengono interrotti sempre".

Oppure, durante il colloquio, la presenza prolungata di estranei comporta che gli utenti modificano il loro tono e i contenuti delle conversazioni; una mattina arriva in ufficio un signore che si era già presentato la settimana precedente e con l'assistente sociale avevano concordato che avrebbe dovuto attendere una risposta sui tempi di erogazione dell'aiuto economico. Rita lo invita ad accomodarsi anche se non ha nessuna novità da dargli ma l'uomo preferisce stare in piedi con la stampella con cui si muove.

"Io la ringrazio per quello che ha fatto l'altro giorno", le dice l'uomo quasi sommessamente, "prego" risponde con delicatezza Rita, la quale gli chiede se ha qualcosa di nuovo di cui parlare. E inizia una conversazione. Durante il colloquio entra Nina, l'impiegata, per cercare qualcosa nella scrivania e nell'armadio. Bussa l'usciera, entra senza attendere risposta e consegna una busta dicendo "fuori c'è la signora, chiede di controllare se c'è tutto o se deve fare altro, ha fretta". Rita controlla il contenuto della busta ma poi dice all'usciera di far attendere la signora perché la riceverà "un attimo".

Riprende così il colloquio. Mentre il signore parla, lo vedo seguire con la coda dell'occhio Nina che si sposta nella stanza (*lui mi sembra a disagio per questa presenza*); rivela a Rita di essere venuto a conoscenza di un imbroglio fatto da una coppia seguita dal servizio, marito e moglie hanno avuto entrambi un inserimento lavorativo (*forse gli scocciava comunicare questa cosa davanti a più persone*). Rita gli spiega quali sono i meccanismi alla base degli inserimenti; mette in evidenza come sia importante fare segnalazioni su questi fatti, circostanziati, così che si possano far fare controlli anche alla Finanza.

Nina continua a muoversi nella stanza.

"Va bene" dice sottovoce l'uomo che, forse, avrebbe voluto parlare ancora e invece apre la porta; "Arrivederci" lo saluta Rita.

Un'altra modalità ricorrente degli operatori è rispondere al telefono, sia a quello dell'ufficio che al cellulare personale, utilizzato, quest'ultimo, soprattutto per fare e ricevere telefonate di servizio. Accade che la cornetta del telefono venga sollevata o il cellulare spento ma queste scelte vengono riservate a colloqui che per la loro complessità, e per l'intensità delle emozioni, impegnano in profondità l'assistente sociale e l'utente. Non vengono utilizzate altre strategie per limitare il fastidio del telefono che squilla, in certi giorni, quasi senza soluzione di continuità; il vincolo a rispondere, posto dall'organizzazione, prevale sulla ricerca di alternative finalizzate a rendere sempre accessibile, anche telefonicamente, il servizio, e nel contempo rispettare le persone che attendono dentro l'ufficio (e coloro che telefonano, delle cui vicende e necessità si dibatte in presenza di estranei).

Di norma, terminati i colloqui, le persone vengono accompagnate alla porta dall'assistente sociale o da qualcuno dell'equipe, e salutate prima di essere congedate. Al termine di diverse giornate di shadowing, dopo aver osservato il ripetersi di questa sequenza di azioni, così annotavo:

Accompagnare alla porta è cortese ma mi sembra serva anche per accelerare l'uscita delle persone! Continuerebbero a parlare

A chi osserva non sfugge che l'accoglienza del pubblico avviene senza soluzione di continuità, raramente le assistenti sociali si fermano per riflettere, riordinare le idee o prendere fiato,

Ma come potrebbe, mi chiedo? Come si apre la porta si sente l'usciera dire " a chi tocca ora?" e subito la persona si materializza in stanza!

Meno diffusa, se non del tutto assente, è la prassi della lunga attesa e dell'interruzione dei colloqui nei servizi socio-sanitari. In questo caso, quasi tutti si astengono dall'interrompere i colloqui o le telefonate, persino i responsabili degli uffici, siano essi medici o amministrativi. In alcune occasioni, per esempio durante le riunioni di equipe, se qualcuno entra in stanza per comunicare o chiedere qualcosa, non interrompe il

lavoro del gruppo ma solo di chi deve ricevere la comunicazione. E' evidente, dai modi in cui si muovono i diversi attori, che è condiviso un qualche criterio che identifica ciò che è urgente da ciò che è rimandabile e ad esso tutti si adeguano.

Per quanto attiene l'attesa, risulta evidente l'affluenza ridotta di pubblico ma incidono anche precise scelte organizzative di accoglienza e ascolto delle persone e su questi aspetti torneremo.

L'attesa in un servizio è da intendersi anche in altri modi, essa per esempio è abituale per ricevere risposte su esiti di richieste inoltrate. Anche questo è una sorta di rito che sembra indicare l'impossibilità di fare altrimenti. Funzione del rito è costruire e confermare una certa realtà, tenuto in piedi da sequenze procedurali, parole e oggetti che concorrono a rendere giusta e necessaria l'attesa. Si tratta di una dimensione che, per la sua forza e ridondanza, si è scelto di trattare ed esplorare in modo più approfondito nel paragrafo successivo.

6.2.2 PROCEDURE E PERSONE: UNA SFIDA TITANICA (QUOTIDIANA).

Sin dalla prima giornata di shadowing, mi sono accorta che la giornata lavorativa era ricca di procedure, in misura differente nei servizi dell'ente locale rispetto a quelli socio-sanitari, ma pur sempre rilevanti per numero, complessità, e spesso farraginosità.

Gli uffici di servizio sociale sono una sorta di palcoscenico sul quale, ogni giorno, va in scena la commedia delle richieste e delle attività, professionali e dell'utenza. La trama di vita, di storie, di organizzazione, è ricostruibile anche a partire dalle procedure burocratiche che impegnano e coinvolgono tutti quelli che in quegli uffici hanno modo di entrare e sostare.

Razionalizzare le risorse e contenere i costi dei servizi, oltre che controllare l'accesso e gli esiti delle domande, sono tra le motivazioni che vorrebbero dare un senso alla proceduralizzazione persistente.

Perché, allora, parlare di sfida? Perché se consideriamo che la procedura è un insieme di azioni, cogenti, adeguate a rispettare le norme stabilite per l'accesso ai servizi e raggiungere l'ottenimento di prestazioni, la forza intrinseca che la procedura porta in dote rischia di oscurare la persona e gli aspetti motivazionali, nonché le attese relazionali che essa conduce con sé quando decide di chiedere aiuto professionale. Ancora, la procedura è come un percorso che allontana gradualmente la risposta dalla domanda che l'ha innescata laddove gli operatori sono costretti, o scelgono, di concentrarsi sulle azioni procedurali, asettiche, piuttosto che sui contenuti relazionali o tecnico-professionali della presa in carico. Oppure, la burocrazia allontana le persone dai servizi, i documenti e le certificazioni da produrre spaventano gli utenti gravati da problemi complessi, come racconta Franca a proposito di due donne alle prese con un congiunto affetto da una gravissima disabilità psichica, avente diritto al finanziamento di un piano personalizzato ai sensi della L. 162/98:

“Hanno avviato la 162 ma poi hanno mollato perché spaventate da troppa burocrazia, ma ora sarebbe stato utile poter contare sul piano personalizzato per un intervento di sollievo”.

Le procedure sembrano ordinare la complessità, ridurre l'ansia, contenere le richieste, rinviare le responsabilità, essere puntuali con gli adempimenti. Operano così una sorta di spersonalizzazione, come del resto è intrinsecamente presente, contenuto, nel concetto stesso di burocrazia.⁴⁶¹

Nel contempo, le procedure sono il tramite per mantenere in vita il rapporto con le persone che si presentano al servizio anche solo per avere notizie, informazioni, chiarificazioni sugli esiti delle richieste; durante le giornate lavorative si susseguono le telefonate delle persone che chiamano per chiedere e ottenere chiarimenti. Ricevere telefonate e/o richiamare quanti hanno a loro volta telefonato all'assistente sociale è un rito quotidiano rispetto al quale emergono attese e impegni che paiono non possano essere evitati.

La funzione della burocrazia appare essere anche un'altra: consente di attuare il controllo sull'utente 'trasferendo' all'Ente, ai suoi obblighi o alle leggi vigenti, la colpa, per così dire, di un'attività spregevole e faticosa da gestire sul piano della relazione. Assumere un ruolo di verifica e controllo, assieme a quello di aiuto, costituisce uno dei nodi problematici del servizio sociale. Interroga l'assistente sociale sul piano etico, deontologico e metodologico, impegna il professionista su dimensioni relazionali, di responsabilizzazione e di educazione. Se la richiesta di ricevute, riscontri, certificazioni, è agita nel contesto di relazioni d'aiuto funzionanti, o nei casi in cui l'assistente sociale si limita ad applicare la norma e questo è un fatto scontato, accettato come dato di fatto dagli utenti, non si colgono difficoltà di adesione alle sue richieste. Molto più problematico diviene il rapporto quando la burocrazia e il vincolo amministrativo vengono utilizzati per mascherare la necessità di controllare; la burocrazia media, veicola, camuffa la difficoltà ad andare in profondità nel problema, nella sua analisi e nel progetto di aiuto. Tra i differenti casi osservati è stata significativa l'interazione tra

⁴⁶¹ Al riguardo è determinante e illuminante Weber con la teorizzazione attorno all'azione istituzionalizzata che, attraverso norme e regolazioni, viene stabilizzata, con esiti di spersonalizzazione e burocratizzazione. Cfr. M. Weber, *Economia e società*, Comunità, Milano 1961.

Nel corso di una visita in una comunità di accoglienza, si è osservata un'assistente sociale non avvicinarsi mai all'utente da lei inserito nella struttura, neanche per un saluto iniziale, lasciando ad altri operatori queste funzioni e occupandosi, per tutto il tempo della visita, della cura del fascicolo e della documentazione in esso contenuta. Queste attività sono necessarie ma alla vista di un osservatore esterno rendono evidente l'interesse del vincolo e dell'ordine prevalente sulla persona in carne ed ossa.

assistente sociale, Paola, e una persona dipendente da sostanze, presentatasi al servizio con un disagio evidente: capo basso, tono sommesso, poche parole. Dopo avergli chiesto dello stato di salute, dei suoi contatti con il Servizio per le dipendenze della Asl, Paola passa subito ad affrontare altri aspetti, più materiali:

“Le chiedo una cosa che non ricordo: rispetto al contributo che aveva avuto aveva portato le ricevute delle spese?” “No, non le ho portate”, le risponde l’uomo. “Perché non le ha portate?” insiste Paola e lui “Lei me l’aveva detto dopo.” Paola non è convinta e non lo nasconde: “Può darsi che glielo abbia detto dopo ma gliel’ho detto, perché non me le ha portate? Per noi è importante tenere traccia degli interventi fatti e dei risultati per giustificare altri interventi ... erano soldi finalizzati, per la patente Noi abbiamo necessità che i cittadini portino le ricevute”.

Paola spiega all’utente l’opportunità della Linea di contrasto alla povertà ma lui vive con la mamma e questo potrebbe complicare il suo accesso a questa risorsa. Spiega i vincoli a cui non ci si può sottrarre, non sono flessibili. Ipotizza uno spostamento di residenza ma lui sembrerebbe non avere risorse informali (parenti o amici) per un’operazione del genere.

L’uomo insiste nella difficoltà a recuperare le ricevute ma l’assistente sociale ribadisce che le servono per giustificare un altro eventuale intervento come quello che gli sta prospettando. La rigidità ha un suo senso, soprattutto nei contesti istituzionali e comunitari dove le risorse sono limitate e gli assistenti sociali sono investiti del compito di maneggiarle con cura ma, nel caso specifico, come in altri, centrare l’attenzione su questo fronte distoglie dalla necessità di conoscere e valutare più compiutamente le condizioni di vita, le potenzialità, le difficoltà degli utenti. Non solo, ma curare solo gli adempimenti piuttosto che mantenere uno sguardo sull’intero processo di aiuto, ne compromette l’analisi degli esiti che gli interventi di aiuto si propongono. Compresi gli obiettivi di cambiamento, di autonomia, che una relazione di aiuto dovrebbe sempre porsi.⁴⁶² L’uso delle risorse da parte degli utenti è una delle questioni spinose, rispetto

⁴⁶² Sul ritualismo come conseguenza della burocrazia si sofferma Merton il quale afferma che “L’adesione alle regole, concepita originariamente come mezzo, diventa fine a se stessa, qui si verifica il noto processo della «trasposizione delle mete» per cui «un valore strumentale diventa un valore finale». La disciplina, intesa quale conformità ai regolamenti, indipendentemente dal genere di situazioni concrete, non è vista più come misura destinata a scopi specifici, ma diventa un valore di primaria

ad esse si attua un certo controllo e si consumano diatribe e spaccature relazionali. La visione dell'utente e quella dell'assistente sociale paiono non incontrarsi e non poter dialogare; una mattina questo conflitto marchia un intero colloquio tra Paola e un signore, colloquio che si chiuderà senza prospettive di recupero del rapporto e senza analisi delle motivazioni sottostanti le scelte fatte dall'utente e delle responsabilità non assunte

Paola “lei ha beneficiato della linea tre, 800 euro... per quanti mesi?” “Ma io ho finito, solo io lavoro, tre ore faccio in una pasticceria, è arrivata la bolletta ed è già scaduta, vado a rubare? Lei mi conosce, me la prendo a ridere, lei mi conosce ...”. “La conosco?” ripete Paola. “Si mi conosce”, al che Paola risponde “Non posso dire di conoscerla, abbiamo fatto dei patti che lei non mi ha rispettato, non posso dire di conoscerla”.

In questo caso, aver violato l'ordine, non essere stati al patto negoziato circa l'utilizzo dei soldi, diviene quasi un fatto personale, e come tale incide sulla relazione che diviene spazio della disapprovazione e riflette sull'utente un'immagine negativa.⁴⁶³

In altre situazioni le procedure vengono *inventate*, in funzione delle paure o delle difficoltà che gli operatori hanno nel gestire casi complessi che necessitano del lavoro integrato con altri operatori di diversi servizi territoriali. Per realizzare invii in tempi brevi scaricando, come suol dirsi nel linguaggio tra operatori, su altri enti le responsabilità, si utilizzano vincoli interpretati e studiati *ad hoc*, azioni che hanno effetti negativi sulle valutazioni e progettazioni di aiuto alle persone coinvolte.

Quanto i vincoli e gli adempimenti burocratici e amministrativi siano massicci, stabili, visibili, lo si può evincere dall'osservazione degli spazi occupati dagli assistenti sociali: alle loro spalle, lungo intere pareti, sono appese le copie dei decreti con le fasce relative al cosiddetto *Minimo vitale*⁴⁶⁴, alle quote di compartecipazione ai costi dei

importanza nel sistema di vita del burocrate.” R. K. Merton, *Teoria e struttura sociale*, Il Mulino, Bologna 1992 (ed. or. 1949), pag. 410..

Il ritualismo dentro le istituzioni si rende evidente prassi routinarie, e abitudini consolidate trovano ragione d'essere in se stesse e le rendono inefficaci rispetto agli obiettivi che s'intende raggiungere.

⁴⁶³ In questo caso si è potuto osservare qualcosa di simile al meccanismo meadiano di *looking-glass self*, menzionato nell'introduzione al paragrafo 7.

⁴⁶⁴ Si tratta degli importi stabili per legge, e aggiornati annualmente, che costituiscono la soglia al di sotto della quale può scattare il diritto al sostegno economico.

servizi, rubriche telefoniche, leggi o modulistica. Sulle sedie, sui mobili, sulle scrivanie sono riposti grossi mazzi di fascicoli tenuti insieme da elastici. Ogni tipologia di richiesta ha un suo modulo, e una sua modulistica aggiuntiva, così che differenziare in questo caso non significa personalizzare la richiesta ma moltiplicare le procedure d'accesso, gestite, per gran parte del percorso, con supporti cartacei.

Occuparsi di procedure impegna parte del tempo lavorativo e, nonostante siano generalmente definite nei tempi e nei contenuti, costituiscono un carico sempre presente e pressante, inevitabile, soprattutto in coincidenza di scadenze progettuali o di bandi specifici di accesso ad opportunità. In questi casi, gli uffici sono frequentati da un numero maggiore di persone che si presentano solo per completare, definire, aggiornare o correggere documentazione amministrativa.

C'è “movimento oggi” dico a Rita e lei mi spiega che continuano ad avere problemi con le comunicazioni inviate alle persone per i piani 162. Per questo sta verificando fogli che diverse persone le danno, fa fotocopie, da indicazioni.

La gravosità dell'impegno costringe ad un surplus di lavoro, che ci si porta a casa o che viene svolto in ufficio riducendo il tempo dedicato ai colloqui e al lavoro di analisi, progettazione e verifica dei progetti di aiuto. “*Mi sembra di lavorare a cottimo*”, commenta un giorno un'assistente sociale davanti ad un piano personalizzato che le ricorda come ha dovuto tralasciare l'approfondimento di aspetti importanti per la qualità della vita della persona disabile. La responsabilità derivante dagli adempimenti, dalla contabilità, dalla cura di elenchi o di cartelle, sembra a volte più opprimente o più coinvolgente rispetto ai contenuti relazionali dell'aiuto.

La vita delle persone che beneficiano, o hanno beneficiato di interventi di aiuto, materiale o di servizi, è scandita dall'attesa *del bando*.

Mentre Rita è impegnata al telefono con una collega di altro ente, Nina risponde a tre diverse telefonate, tutte per Rita e tutte per avere notizie sul contributo economico, credo per ‘estrema povertà’; Nina dice a tutti “no, non è uscito il bando”, oppure “non è ancora uscito il bando”, o “il bando non c'è ancora, stia tranquilla, dovrebbe essere a giorni, certo che la chiamiamo”.

Durante la mattinata in cui ha avuto luogo quanto sopra riportato, quasi tutti gli utenti accolti in ufficio chiederanno di questi interventi “*per la povertà*” e Rita dirà a ciascuno di passare almeno una volta a settimana per avere notizie perché “*Siete tanti, non ce la facciamo ad avvisarvi tutti*”.

I *bandi* costituiscono una tappa, una scansione temporale anche per le assistenti sociali; le stesse possibilità di risposte alle domande e ai bisogni degli utenti sembrano dipendere dall’accesso a servizi e prestazioni previste da appositi bandi, ben presenti nella memoria degli assistenti sociali. Paola cura in modo particolare questi aspetti e si organizza per consentire alle persone di non perdere opportunità di aiuto che si rendono disponibili in tempi diversi rispetto alla presa in carico. Lo spiega un giorno ad un giovane che si presenta per la prima volta nel servizio per chiedere come sia possibile aiutare il padre, gravemente invalido.

Paola legge con attenzione i documenti che l’uomo le mostra (esito della visita per l’accertamento di invalidità cui è stato sottoposto il padre) e commenta “Questo vi servirà per il prossimo bando della legge 162. Noi abbiamo questa modalità, abbiamo un registro e prendiamo nota delle persone che vengono in ufficio e che hanno il riconoscimento di invalidità grave. Il bando è appena scaduto, a fine estate ci sarà il prossimo e vi contatteremo noi per vedere se vi interessa e vi occorre”. “A cosa dà diritto?” chiede il giovane.

Segue così un’esposizione delle opportunità offerte dall’attuazione della legge 162/98 e delle possibilità di aiuto domiciliare accessibili in rapporto alla condizione dell’anziano padre. Molta parte di quanto verrà detto da Paola sarà relativo ai tempi, alle scadenze, ai requisiti che occorre possedere per sfruttare appieno le possibilità presentate.

Se da un lato questo fare sembra mettere la persona in grado di scegliere, perché informata, dall’altro accentua la necessità di mediare e facilitare la comprensione di percorsi e azioni da compiere, compreso il fatto che le persone attribuiscono significati all’uso di servizi sociali alla luce delle proprie esperienze, dell’appartenenza sociale, della cultura di riferimento, degli strumenti linguistici e cognitivi di cui dispongono.

“Signora, non ha compilato questo modulo”, “Non sapevo come fare”, sono l’osservazione e la risposta più diffusa quando si tratta di sistemare le *pratiche*.

I bandi ordinano l’accesso, il tempo, limitano la discrezionalità, facilitano il controllo delle risorse; ciò che appare, però, è anche l’aspetto vincolante che accompagna prestazioni e servizi. Rispetto a condizioni di bisogno complesse e non sempre identificabili e certificabili come richiesto da procedure standardizzate, sembra più difficile la presa in carico e un *assessment* sociale⁴⁶⁵ che sa guardare oltre le rappresentazioni e le organizzazioni. La valutazione propria dell’assistente sociale prende in considerazione il soggetto nella sua globalità. Si delimitano, con i soggetti e le risorse coinvolte, le traiettorie in cui agire e gli obiettivi, i risultati attesi anche in termini di sviluppo oltre che di cambiamento. I soggetti coinvolti nel processo di aiuto sono l’utente, la rete familiare primaria e la rete sociale, l’Istituzione di appartenenza dell’assistente sociale e altri professionisti dell’aiuto eventualmente coinvolti. La valenza amministrativa e burocratica dell’accesso a servizi attraverso i bandi pubblici prende, talvolta, il sopravvento su questa parte di lavoro professionale che diviene, almeno apparentemente, non necessaria ai fini della risposta. Ma, per poter approfondire questa criticità, sarebbe necessario conoscere l’attività valutativa sugli esiti degli interventi erogati in questo modo, verificare il grado di efficacia delle risorse impiegate rispetto ai risultati attesi. Ancor prima, occorrerebbe verificare se vi è attesa di risultati o se il risultato è l’erogazione dell’intervento stesso, al quale vengono attribuiti potenzialità risolutive che andrebbero verificate con le persone destinatarie.

I bandi, quindi, sembrano assolvere una funzione di protezione soprattutto per gli operatori, contengono l’angoscia derivante dalla pressione che l’utenza numerosa, in attesa di aiuto, produce quotidianamente; le costrizioni ed i vincoli che bloccano la

⁴⁶⁵ L’*assessment* sociale è un processo valutativo partecipato orientato alla: descrizione –analisi di una situazione –problema effettuata attraverso il coinvolgimento attivo dell’utente e approfondendo l’auto-percezione della sua situazione; all’individuazione di aree oggetto di analisi della valutazione sociale; all’utilizzazione di indicatori di criticità relativi all’esistenza, all’entità e alla durata del problema e di indicatori di benessere che evidenzino accanto ai problemi e alle difficoltà le dimensioni positive e le risorse a disposizione; delimitazione dell’area oggetto di intervento; alla riflessione sulle competenze possedute, sulle risorse attivabili e sulle idee da tradurre in obiettivi condivisi. Tutti i soggetti coinvolti si pongono in un’ottica di globalità e di assunzione di responsabilità sul conseguimento dei risultati attesi. Su questo tema si rimanda a *La valutazione nel servizio sociale*, (a cura di) A. M. Campanini, Carocci, Roma 2006. In particolare all’articolo di C. Prizzon, *Assessment e qualità dell’azione professionale dell’assistente sociale*, *ivi*, pp. 115-143.

creatività e la professionalità nei suoi aspetti più relazionali e valutativi, sono il prezzo da pagare. “A livello di significato, l’ordine istituzionale rappresenta uno scudo contro il terrore”⁴⁶⁶, è questa un’affermazione forte, non utile sino in fondo ad interpretare accadimenti quotidiani nei servizi, ma riporta l’attenzione sul ruolo delle regole nella vita sociale e sui meccanismi di preservazione dell’ordine negoziato e condiviso. Assistenti sociali e utenti, quando si tratta di moduli e di procedure, condividono lo stesso linguaggio e, per quanto opprimente possa essere produrre documentazione e certificazione, sembrano accettare la funzione della burocrazia routinaria, così “il succedersi degli accadimenti in base ad un ordine prestabilito conferma la consistenza e l’inevitabilità di quell’ordine”.⁴⁶⁷

Il coraggio di infrangere l’ordine è comunque presente negli operatori, lo si è osservato quando le inadempienze burocratiche vengono compiute da persone con strumenti limitati, malati cronici, soprattutto persone con disturbo mentale e con una rete di supporto che non riesce a far fronte alle diverse incombenze proprie della vita quotidiana.⁴⁶⁸ In questi casi, si sono osservate le assistenti sociali non arrendersi, cercare di rendere flessibili le regole e gli orari, mediare con altri uffici per superare la mancata presentazione di certificati medici, ricevute o scontrini, assumersi l’onere di studiare come superare una possibile esclusione delle persone dai benefici e operare sino al raggiungimento dell’obiettivo.

Tuttavia, vi sono situazioni in cui l’ordine e i vincoli vengono messi in crisi senza soluzione; accade, per esempio, quando il rispetto delle regole poste dai bandi crea difficoltà nelle capacità di attivazione delle persone e non tengono conto dei vincoli esterni all’organizzazione, delle dinamiche sociali, delle possibilità d’azione che le persone prive di strumenti e risorse hanno limitate, nella forza e nel numero. Così accade che una regola, legittimamente posta per accedere a contributi per il canone di locazione e far emergere il sommerso e l’evasione fiscale di quanti, proprietari di immobili, non provvedono alla registrazione dei contratti di locazione, produce in realtà gravi difficoltà a quanti non hanno garanzie da offrire sul piano economico. I proprietari

⁴⁶⁶ P.L. Berger, T. Luckmann, *La realtà come costruzione sociale*, Il Mulino, Bologna 1969, pag. 144.

⁴⁶⁷ R. Perrotta, op. cit., pag. 165.

⁴⁶⁸ L’aiuto ricevuto dai servizi, in termini di prestazioni economiche, domiciliari, di tutoraggio, è vita quotidiana, la sostanziano, la rendono possibile e la caratterizzano.

preferiscono evitare contratti regolari, perché in caso di insolvenze, è più semplice sfrattare le famiglie. Questa difficoltà viene espressa, con angoscia, da un signore che vede sfumare la possibilità d'aiuto dopo aver reperito, da sé, un appartamento:

Rita viene fermata nel corridoio da un signore straniero che segue da tempo. “Non la posso ricevere- gli dice- mi attendono in una famiglia per la visita domiciliare”, e lui “ma io ho bisogno di dirle a che punto sono”. “Mi dica allora ma poi ci vediamo con calma” risponde Rita. Invece il problema posto è complesso, l'utente ha trovato casa ma il proprietario non intende fare un contratto regolare perché, dice, “Ha paura della tassa”. Rita lo mette in guardia che questo è un limite per poter accedere ai contributi per i fitti casa della Legge 431 e il Comune non ha fondi propri per coprire le spese di questo genere. Suggestisce di insistere con il proprietario per regolarizzare il contratto ma l'utente le ripete “ha paura, non vuole. Posso fare una cosa privata, scritta ma privata?”⁴⁶⁹

Rita lo ascolta con attenzione ma gli dice: “non posso garantirle niente, le regole per avere questi contributi sono rigide. Ci vediamo con calma e ne riparlamo, lei provi ad insistere”.

In realtà questa persona non riuscirà a convincere il proprietario e il suo impegno nel trovare da sé un alloggio rimarrà un'esperienza fine a se stessa e con questo fallimento si presenterà ad un colloquio successivo.

D'altro canto, alla rigidità delle procedure e alla calendarizzazione delle opportunità non corrisponde certezza di risposte, di chiusura della pratica e di risultato. Frequentemente si assiste a scene come la seguente, quando una donna entra in ufficio, e senza mai citare il contributo economico, dice all'assistente sociale:

“Buongiorno, sono disperata.”

E Rita: “Capisco, ma non avevamo copertura finanziaria”. “Ma a fine mese niente?” insiste la donna.

“Non so. Potrebbe essere anche ad inizio aprile ma non posso garantire”.

⁴⁶⁹Per come si esprimeva sembra essergli stata suggerita una scrittura privata dallo stesso proprietario in alternativa al contratto registrato.

Spesso devono essere spiegate le procedure e, ancor più frequentemente, devono essere trovate le motivazioni per giustificare i lunghi tempi di attesa per ottenere il servizio o la prestazione⁴⁷⁰. Così, *entrare in un servizio e aspettare*, si protrae oltre il tempo del colloquio o della riunione: l'attesa si dilata nel tempo e questo non trova definizione o determinazione. *“Lei ha ragione nel dire – paghiamo le tasse - ma gli uffici sono oberati e ogni pratica ha necessità di un certo tempo – ormai è questione di tempo”*, oppure *“Ci sono procedure da rispettare, sono soldi pubblici”* e ancora *“Noi abbiamo fatto tutto nei tempi previsti, non siamo in grado di dire quando inizieranno a pagare”*. Si tratta di frasi ricorrenti, di scusanti che traggono in salvo le assistenti sociali (che per prime si confrontano con schemi rigidi a cui attenersi nella progettazione personalizzata), ma solo temporaneamente e solo con quanti partecipano a questa routine nella maniera prevista, attesa. Vi sono, infatti, coloro i quali reagiscono con durezza all'assenza di garanzia e di certezza e, infrangendo le regole di cortesia, comprensione, condivisione, non hanno timore di far precipitare l'ufficio e gli operatori nel caos. *“Le persone vengono e chiedono conto”*, commenta una mattina, preoccupata, Paola. Così, le reazioni improvvise, esasperate, talvolta drammatiche, poste in essere dalle persone, creano sempre uno stato di disagio dentro gli uffici, se non di crisi vera e propria perché viene attaccata la realtà data per scontata. Attendere è una di queste realtà.

La ricerca sul campo ha fatto emergere altri tentativi di porre la burocrazia su un piano di minore oppressione sugli utenti dei servizi. Nel corso dello shadowing, infatti, Marina è stata protagonista di un'operazione orientata in tal senso in contesto socio-sanitario, finalizzata a semplificare l'accesso ai servizi dell'azienda sanitaria delle persone con bisogni complessi, di natura sanitaria e sociale, e talvolta già in carico a quegli stessi servizi. Operazione possibile e realizzabile perché negoziata tra i diversi servizi coinvolti e i loro dirigenti, definita a partire dai vincoli normativi come pure dalla mission specifica di ciascuno, materializzata in un accordo firmato dai responsabili e avviata alla sperimentazione. L'accordo prevede che vengano evitate doppie trafile alle persone (in termini di accesso, di diagnosi, di valutazione sociale, di aiuto)

⁴⁷⁰ Si è osservato che sia nei servizi socio-sanitari che in quelli sociali di base, pur in presenza di altri professionisti, è sempre l'assistente sociale ad occuparsi degli aspetti documentali e burocratici e a renderli accessibili e comprensibili all'utenza, nonché ordinati ed ispezionabili dentro l'Ente.

mediante il raccordo tra servizi che si concretizza, tra l'altro: in modulistica per la comunicazione e l'invio, ad uso interno; in cartelle semplificate e, laddove possibile, unificate. Sinteticamente, si potrebbe dire che la burocrazia diviene servizio e garanzia perché prevale l'informazione, la comunicazione tra servizi e operatori, la semplificazione degli atti e delle procedure e così, la centralità della persona nei processi organizzativi ed erogativi, trova pratica e coerente declinazione.

7 COME TI CHIEDO AIUTO, COME TI OFFRO AIUTO

7.1 DOMANDE, RISPOSTE, NON RISPOSTE.

L'osservazione consente di disporre di materiale utile a definire l'aiuto a partire dall'esperienza e dalle narrazioni che ne fanno le persone coinvolte. Emergono non verità o definizioni inequivocabili sul bisogno di aiuto, le forme che questo assume e le trame relazionali, bensì elementi da analizzare in ordine alle domande che ci siamo posti all'inizio del percorso di ricerca. Inoltre, se si considera la prospettiva già indicata in precedenza proposta da Goffman, è possibile sottolineare quegli aspetti di *routine* e di rappresentazioni che mostrano un altro volto del variegato mondo dentro i servizi sociali.⁴⁷¹

7.1.1 TIPOLOGIE DI RICHIESTE

Una volta accolta dentro l'ufficio, la persona utilizza di frequente una frase iniziale con cui definisce la propria situazione di bisogno; l'esordio in questo senso è differente a seconda che si tratti di un primo incontro o che sia già in corso un rapporto o ci sia stata una presa in carico nei mesi o anni precedenti.

Un elemento ricorrente è che la *definizione della situazione*⁴⁷² proposta dagli utenti attiene a cose, fatti, vissuti, ma non a caratteristiche personali che possano incidere negativamente sull'immagine che hanno o intendono dare di sé. Operano, sembrerebbe,

⁴⁷¹ Tra le altre definizioni, ricordiamo qui l'utilità di considerare "che quando un individuo compare di fronte ad altri, le sue azioni influenzano la definizione che questi danno della situazione. A volte l'individuo agirà in modo del tutto calcolato, esprimendosi in una determinata maniera solo per dare agli altri il tipo d'impressione che ha probabilità di sollecitare in loro la particolare reazione che egli ha interesse di ottenere. Altre volte egli agirà per calcolo, pur non essendone che relativamente consapevole, altre volte ancora si esprimerà intenzionalmente e coscientemente in un determinato modo perché la tradizione del suo gruppo, o il suo status sociale lo richiedono, e non per ottenere una particolare reazione (a parte una vaga accettazione o approvazione)". E. Goffman, *La vita quotidiana come rappresentazione...*, op. cit., pag. 16.

⁴⁷² Thomas sostiene che "Prima di ogni azione che sia autodeterminata vi è sempre una fase di esame e decisione che possiamo chiamare *definizione della situazione*", citato da R. Perrotta, *Cornici ...*, op. cit., pag. 32, la quale specifica che "sono le visioni degli oggetti a guidare le reazioni nei loro confronti", ibidem. Per N. Negri, "la definizione della situazione non può essere ridotta a un atteggiamento psicologico solipsistico ma è il prodotto di processi sociali di etichettamento dei fatti in cui una persona è coinvolta", in *Analisi di interazione situata: persone e carriere morali*, Liguori, Napoli 1990, pag. 90.

una sorta di auto tutela del proprio sé, personale e sociale. Le persone, cioè, non si esprimono mai dicendo “*Sono povero*” oppure “*non so fare*”, “*non sapevo*”, piuttosto ricorrono ad una serie di modi di chiedere che propongo, di seguito, così come rilevati. L’immagine ricorrente è la persona che definisce la situazione porgendo contemporaneamente fogli, bollette, lettere, all’operatore, prove concrete di quanto affermato verbalmente.

Come già esplicitato nella parte dedicata a rendere conto dell’organizzazione delle note etnografiche, queste non vedono una classificazione strutturata di modi o parole, per evitare di perdere la globalità dell’interazione osservata che è fatta di parole, simboli, gesti, oggetti che costruiscono la *definizione della situazione*, come riportato negli estratti di note che seguono, relative a fatti accaduti negli uffici di servizio sociale:

Rita accoglie la prima persona, una donna che già conosce. “Le ho portato questi documenti”, dice, “sono nei guai, nei guai, nei guai”. Rita legge i fogli che la donna le ha posto davanti e commenta “deve pagare 4000 euro a Equitalia⁴⁷³”. “Dovrò pagare queste rate”. “Sì – continua Rita – la prima rata è di 309, poi una di 173, una di 241, 243 e altre ...”.

“Pago queste rate e poi ho 250 euro di affitto da pagare, sono problemi vecchi del ’94. Mi hanno detto vada dall’assistente sociale e parli dei problemi, veda di farsi adeguare l’affitto dagli uffici”, risponde la donna.

.....

Entra un signore di mezza età. Rita gli chiede di aiutarla a riassumere la sua situazione, già conosciuta e per la quale egli è in carico al servizio. E lui: “Adesso abbiamo bisogno di aiuto economico per visite mediche, mia moglie deve fare visite urgenti dal reumatologo, sembra che abbia al ginocchio una cosa seria, forse un tumore. Deve comprare gli occhiali ...”.

Rita chiede “Lei ci sta chiedendo un contributo economico ..” “Sì, per le visite di mia moglie”.

.....

Entra una coppia. La signora ha molta fretta. Rita si siede, loro stanno in piedi. “Abbiamo bisogno di un appuntamento”, dicono subito. Lui “Con Gino abbiamo bisogno di essere aiutati, fa uso di spinelli, non voglio

⁴⁷³ Agenzia di riscossione tasse e tributi.

perdere il bambino.” E la donna: “Ho bisogno di essere aiutata”. Per Gino ... aiutaci, per favore”, ripetono insieme.

.....

Una signora giovane, non oltre i 50 anni, di aspetto gradevole, curato, così esordisce: “La mia situazione è precipitata, non ho ricevuto neanche il contributo economico dell’estrema povertà e non capisco perché.”

.....

Buongiorno, sono disperata! È la risposta di una donna al saluto di Paola mentre l’accoglie in ufficio.

.....

Rita fa entrare un’ altra signora anziana che deve sistemare la documentazione per i fondi L.162/98 e che subito le dice “Così poco hanno stanziato per mio marito? Gli hanno bloccato l’accompagnamento, vorrei una mano di aiuto da voi, per la luce, l’affitto....”.

.....

Ma a me spetterebbe qualcosa? È la prima domanda che un uomo fa a Paola quando si siede davanti a lei.

.....

In ufficio troviamo una ragazza già accomodata. “Voglio sapere – esordisce - se c’è un’assistenza per me e per mia figlia che ha 10 mesi”.

.....

“E io per questa luce cosa devo fare” dice la donna scuotendo quella che sembra una bolletta. Paola “gliel’ho detto che non abbiamo la possibilità di interventi urgenti”. Replica “Sono passata all’Edison, guardi cosa ho pagato”. Paola legge l’importo e commenta “Beh, non è tanto”.

La donna: “Non ho niente, solo la lavatrice e lo scaldabagno. Non ho video, né computer, non ho niente”.

.....

Entra un signore che subito dice: “Ho un problema con mia madre, vive sola in Piazza Svezia, sono figlio unico. Aiutatemi, non so come fare”.

.....

Entra una ragazza, molto robusta. Esordisce dicendo: “Siamo sempre messi male. Faccio molto cortisone, ho una nuova cura, il medico mi ha detto che se mi opero posso finire in sedia a rotelle. Se finisco in sedia a rotelle e mio marito non lavora come faccio?”

Talvolta la definizione della situazione è subito accompagnata da una certa attenzione a definirsi e definire un'immagine di sé che neanche il bisogno di aiuto può intaccare in misura distruttiva. Per farlo servono precise strategie narrative, che collocano in sequenza adeguata informazioni di sé per evitare che possano condizionare il giudizio di chi ascolta. Di seguito riportiamo il primo colloquio avvenuto tra un' assistente sociale, Rita, e un uomo di circa cinquant' anni il quale viene per la prima volta al servizio e si presenta dicendo: “Sono disperato abito qua vicino.”

“Lei è il signor ...?” chiede l'assistente sociale, e lui dà il cognome. Continua a raccontare: “ Sono disoccupato, ho cercato in tutte le maniere ma....Sono in una situazione molto grave, temo di non riuscire ad affrontare momenti di depressione , non dormo bene. Sono qui per chiedere aiuto. Ho bollette da pagare, ho risorse sino a giugno. Non ho mai avuto problemi, morosità. Sono molto bravo, scusi la presunzione, a gestire ...”, “ gestire le risorse” completa la frase Rita.

“ Si ma temo di non farcela più. Ho un progetto interessante, così dice chi mi ha sentito. Io non voglio essere assistito ma aiutato a venirne fuori. Non riesco a partire, non ho più energie, ho 53 anni.”

Rita inizia la raccolta dati. Emergono spontaneamente risorse e ipotesi di lavoro. “Lei avrebbe bisogno di un contributo economico per andare avanti?”. L'uomo non risponde a questa domanda e continua a parlare dicendo:

“Sono molto bravo, fumo solo 5 sigarette al mese. Devo pagare: bollo, condominio, Edison energia”.

Rita prosegue la raccolta dati, i genitori sono morti. E' reticente sulla sorella, non dice dove vive ma “sa della mia situazione, non si vuole coinvolgere più di tanto, non vuole che poi dipenda da lei. Non ho mai avuto problemi sanitari, ho paura di un'ansia che non posso controllare. Ho avuto amici suicidi.”

“Possiamo aiutarla per qualche mese in attesa di lavori stagionali” propone Rita ma l’utente la interrompe dicendole “ se io le chiedessi aiuto ma non di soldi? Io metto un progetto, un’ idea e fare partnership...?”

Rita “ Per questo le do il recapito dell’Orienta Lavoro.”

“Non me ne parli...”. Si arrabbia, modifica il tono della voce, dice che è un servizio che non serve a niente. “Parlo di imprenditorialità di tipo B, produzione lavoro. Risultato ex tossicodipendente al Comune di Monza ma non lo sono mai stato.” E ribadisce: “All’Orienta Lavoro non ci vado”.

Rita con tono preoccupato e titubante: “io posso aiutarla con un contributo economico.” “ E quanto sarebbe un contributo economico?” le chiede l’uomo che sembra accettare l’ipotesi.

“Non posso quantificare ora, intanto fa la domanda e la porta con tutti i documenti allegati. Cercheremo di venirle incontro con il prossimo elenco.”

L’uomo si è alterato quando Rita ha nominato un servizio specifico di orientamento e inserimento al lavoro delle persone appartenenti a categorie protette quali disabili, ex tossicodipendenti, ex carcerati etc. L’assistente sociale, in realtà, non disponeva di alcun elemento di conoscenza dell’uomo in tal senso ma, davanti alla sua richiesta di essere aiutato in un progetto imprenditoriale, ha fornito la risposta più immediata, indicando un servizio in grado di sostenerlo nella verifica ed attuazione del progetto. La reazione dell’uomo è indicativa dell’essersi sentito ‘scoperto’ e costretto ad ammettere di essere conosciuto in altro Comune come ex dipendente da sostanze ma cerca di dissimulare il rischio di etichettamento. Su questo punto l’operatore sorvola, rimanda ad altro incontro l’approfondimento della situazione e risponde alla richiesta della persona con l’intervento meno disturbante qual è il contributo economico.

Anche nel brano che segue sono rinvenibili strategie di accomodamento dell’immagine da parte di una ragazza che si presenta per la prima volta e Rita accoglie facendola accomodare e invitandola a parlare: “Mi dica signora”.

“La mia situazione.... Ho una figlia, uno in arrivo” risponde e Rita le dice “Auguri”, con un sorriso.

Durante il colloquio Rita ascolta molto attenta e, davanti al problema della casa, dalla donna e il compagno risolto con un'azione illegale, sintetizza: "Dopo il cambio di residenza voi siete abusivi", "Sì, siamo abusivi" ammette la ragazza e a proposito del compagno aggiunge: "Per il curriculum ha problemi ... perché è un ex detenuto ... però a mia figlia non manca niente, la verità, non ha bisogno ... Io volevo solo aiuto per pagare questa bolletta e basta". E porge la bolletta a Rita che ripete "Allora lei vuole solo aiuto per questa bolletta e basta".

Nella situazione della famiglia gli eventi ed i comportamenti stigmatizzabili sono diversi: occupazione abusiva di alloggio popolare, devianza conclamata e sanzionata. Mettere in luce il ruolo genitoriale, ritenuto assolto almeno in termini di soddisfacimento dei bisogni primari, serve ripetutamente per ridimensionare lo stigma e il bisogno.

L'aiuto richiesto dalle persone è, inizialmente, soprattutto di ordine materiale, *"aiutatemi sinché non mi ridanno l'accompagnamento"*, *"non abbiamo soldi"*, *"ho paura che arrivi una nuova bolletta"*, *"non ce la faccio più, per le bollette ..."*, *"Sono allo stremo, non capisco più niente, è da novembre che non vengo"*, *"vorrei fare un po' di spesa"*, *"mi deve aiutare per la caparra."*

Da un lato, quindi, il bisogno economico sembra prevalere tra le domande di aiuto osservate ma la richiesta, quando esplorata dall'assistente sociale rispetto ad altre dimensioni, viene poi rielaborata dalle stesse persone sia pure con tempi differenti e con giustificazioni che non sempre convergono. Attorno a queste giustificazioni si gioca la possibilità di comprendere, di comprendersi, di agire. Un giorno si presenta al servizio sociale di base un giovane; è stizzito e preoccupato e Rita cerca di metterlo a proprio agio chiedendogli di fare insieme il punto della situazione poiché lo aveva incontrato tempo fa. Il giovane convive con una ragazza portoghese affetta da una malattia rara per la quale necessita di farmaci particolari, costosi, ed è stata aiutata per diversi mesi dal servizio perché potesse acquistarli. La situazione lavorativa è molto precaria, sono stati sfrattati, vivono in una tendina nel giardino dei genitori e da qualche mese progettano di andare nel paese d'origine della ragazza. Hanno la passione per gli animali e, racconta il ragazzo, non hanno trovato chi possa prendersi cura di cani e gatti che posseggono. Non mette in dubbio che non li abbandonerà, li porteranno con loro in Portogallo. La richiesta è di essere aiutato nell'acquisto dei biglietti per aerei di linea, sui quali possono

essere trasportati gli animali.⁴⁷⁴ I tempi sono stretti e, davanti a Rita che scuote la testa sentendo l'entità dei preventivi, il giovane commenta:

“Se lei fa così con la testa io domani vengo qui con la tendina e non mi muovo”.

La richiesta dell'utente era centrata sul bisogno di aiuto economico che appariva paradossale nelle sue motivazioni (biglietto aereo per due gatti) se raffrontata con lo stato di grave indigenza in cui versavano con la compagna. Tuttavia, nel corso del colloquio, era possibile cogliere come lo spostamento di nazione costituiva un'opportunità sensata, volta a incidere sulla condizione di vita della coppia che avrebbe contato su una rete parentale accogliente e su un inserimento lavorativo per il giovane. La richiesta, nella sua assurdità, aveva un significato esistenziale e valoriale per la persona che poteva essere compreso solo con un atteggiamento scevro da pregiudizi. E' seguita la presa in carico della persona e la verifica di un possibile intervento di sostegno per la realizzazione del nuovo progetto di vita.

La rielaborazione, o meglio, la specificazione che le persone fanno rispetto a ciò che dicono è costante e l'assistente sociale partecipa attivamente a questo *gioco* espressivo. Così, se l'utente parla di *lista*, e questo accade molto spesso, l'assistente sociale corregge rispondendo con termini propri dell'organizzazione quale, in questo caso, la parola *elenco*.

“Buongiorno signora come sta? Chiede Rita alla donna appena entrata in ufficio. “Signora Tossa⁴⁷⁵ mi è arrivata la luce... mi arriva tanto e siamo solo in due”. Rita “Avete controllato se qualcuno si è attaccato a voi?” La donna la guarda, gesticola con le mani e commenta “Fatto, staccato tutto! E poi. ... l'APE è senza clacson, sfondata, pericolosa ... Se vengo da lei è perché ho bisogno non perché mi fa piacere. Come mai il mese scorso non me l'hanno dato? Sono andata e in lista non c'ero”. “L'elenco non è ancora pronto e poi non ricordo se lei doveva ancora prendere qualcosa”, risponde Rita.

⁴⁷⁴ Non sarebbero ammessi gli animali sui voli low cost.

⁴⁷⁵ Cognome di Rita.

Le persone spesso conoscono le opportunità, almeno a grandi linee, e le richiedono esplicitamente chiamandole a modo loro: “*Tornare a casa*”⁴⁷⁶, “*le cose per il lavoro*”⁴⁷⁷ o con altre semplificazioni che consentono comunque all’assistente sociale di capire e informare. Oppure, soprattutto in ambito socio-sanitario, in cui si arriva spesso inviati da medici, ospedali o servizi sociali di base, e con la richiesta definita, questa è più chiara e corretta nell’esposizione:

Arriva in ufficio una signora a cui Marina ha dato ieri appuntamento. Ha in casa la mamma, chiede di inserirla in residenza sanitaria assistita perché ha avuto tanti piccoli ictus di cui non si sono accorti. Prima una depressione, poi problemi vertebrali, “Non ce la faccio più, adesso che non ci sta più con la testa, ci sveglia di notte, si spoglia ...” commenta la donna quasi a giustificare la richiesta.

La donna disponeva di molte informazioni sulla struttura e le sue funzioni, tanto da rimarcare che chiedeva l’inserimento perché era certa che la riabilitazione sarebbe stata di qualità.⁴⁷⁸

Quello che appare ad un’osservazione superficiale, limitata ai soli giorni di ricevimento pubblico nei servizi sociali di base, è una tipologia di richieste essenziali, di natura materiale, affrontabile con risposte della stessa natura: contributi economici, interventi d’urgenza per il pagamento di bollette in scadenza, per l’acquisto di farmaci, per il pagamento dell’affitto di casa, aiuto per procedure di esonero o dilazione di pagamenti dovuti a enti di servizio (Enel, Abbanoa⁴⁷⁹, Equitalia e altri). “*Avere un certificato come siamo poveri*”, è un’espressione diffusa quando si tratta di chiedere questo tipo di documenti.⁴⁸⁰

⁴⁷⁶ Si tratta del programma “Ritornare a casa”, normato e finanziato dalla Regione Sardegna con i Fondi per la non autosufficienza, rivolto a persone istituzionalizzate ma per le quali è possibile realizzare una dimissione e una vita a domicilio se adeguatamente assistite. Ancora, è rivolto a persone gravemente ammalate e compromesse nelle loro possibilità di vita autonoma e quindi a rischio di istituzionalizzazione per la precarietà e inadeguatezza delle cure a domicilio, per ragioni di ordine economico, familiare, della rete di sostegno.

⁴⁷⁷ Servizio civico è il nome del servizio richiesto, un’opportunità contemplata nel Programma regionale di contrasto della povertà: un servizio prestato in cambio di un contributo economico.

⁴⁷⁸ Occorre specificare che nei servizi socio-sanitari il primo accesso non avviene con l’assistente sociale; di conseguenza, non sempre si sono potuti osservare i modi e le forme con cui le persone chiedono aiuto durante il primo incontro con un servizio.

⁴⁷⁹ Ente per la gestione dell’acqua in Sardegna.

⁴⁸⁰ Questa espressione riporta a G. Simmel, *Il povero* (a cura di) G. Iorio, op. cit., e alla sua celebre definizione: “Il povero come categoria sociologica non nasce da una determinata misura di mancanza e di

Durante lo shadowing svolto in giornate dedicate dall'assistente sociale alla progettazione sui casi o al lavoro integrato con altri servizi, è possibile osservare come l'esito di domande d'aiuto materiale sono risposte ben più complesse di quelle immaginate.⁴⁸¹ Questa eventualità sembra dipendere dall'analisi che viene compiuta a partire dalla richiesta di contributo economico, ed è stato possibile osservarlo non tanto nelle interazioni ritualistiche del primo contatto, quanto nel corso di appuntamenti successivi, durante i quali veniva fatta una sorta di riepilogo delle opportunità, degli interventi, dei risultati, come pure di definizione delle responsabilità (personali e sociali) delle persone che chiedono aiuto. In particolare nei casi di figli con disponibilità economica che chiedono l'integrazione delle rette per l'inserimento dei genitori anziani in strutture residenziali e non paiono disposti a farsi carico in alcun modo della cura, o di aspetti di essa.

L'osservazione non è stata centrata sull'individuazione di tipologie di bisogni al fine di una loro gerarchizzazione ma, dalle narrazioni osservate e ascoltate, sembra evincersi che quelli più meramente materiali sono pregnanti, a volte angoscianti, messi sul tappeto con più immediatezza e facilità⁴⁸². Questo fatto è evidente nelle definizioni degli anziani quando si presentano spontaneamente, sia pure con fatica, nell'ufficio dell'assistente sociale: le loro richieste non sono immediatamente collegate alla malattia e al bisogno di aiuto nelle funzioni proprie di una vita autonoma, bensì chiedono l'aiuto economico la cui necessità, si comprende poi, deriva dai costi che si devono sostenere per garantirsi una vita dignitosa a domicilio nonostante la malattia e la perdita progressiva di autonomia. Il bisogno di cura determina richieste ricorrenti, portate al servizio dalle persone che assolvono compiti di cura. Si è trattato, per lo più, di donne: mogli, compagne, anche anziane e con compagni gravemente disabili; sorelle, oppure figlie alle prese con doppi carichi assistenziali (derivanti da genitori o suoceri disabili e

privazione, ma dal fatto che egli riceve un'assistenza o dovrebbe riceverla in base a norme sociali". Ivi, pag. 92.

⁴⁸¹ In questi casi, cambiare prospettiva, deporre le armi della conoscenza pregressa e sospendere il giudizio su presunti automatismi domanda/risposta, ha prodotto la conoscenza e la comprensione di meccanismi più complessi nella presa in carico che non è stata limitata all'erogazione di sostegno economico ma, oltre questo, ha generato analisi e interventi di altra natura.

⁴⁸² Occorre precisare che la ricerca sul campo si è svolta in un tempo segnato da una grave crisi economica, non solo di natura globale ma anche locale. L'incremento di richieste di sostegno economico è stato posto in rilievo dagli assistenti sociali in più occasioni, insieme all'annotazione di incremento delle richieste da parte di "nuovi poveri", persone cioè mai viste prima nei servizi.

figli in tenera età). In alcuni casi, l'onere della cura lo si è visto in capo a uomini, padri o fratelli di persone con disabilità fisica e mentale, e l'impegno è assunto anche in *ossequio* a incarico ricevuto da genitori poi defunti. Quest'ultimo è un aspetto del territorio, a forte rilevanza culturale; in parte attenua l'evidenza della cura come funzione femminile, forse indicativo di un ancora diffusa potenziale disponibilità/dovere a mantenere in famiglia i congiunti disabili, facendosene carico dopo la morte dei genitori. Letta in questa prospettiva si tratta di una risorsa del territorio su cui varrebbe la pena indagare per, eventualmente, potenziarne gli aspetti positivi, abbattere stereotipi e stigma che accompagnano la disabilità, e promuovere politiche di sostegno ai *care givers* più efficaci di quelle sinora poste in essere.

Non ci si è soffermati, durante l'osservazione, sull'analisi di modelli o tendenze alla base delle funzioni di cura; è però emerso un certo vissuto di svalorizzazione di esse, espressa con frasi quali "ma perché il lavoro di casalinga non è riconosciuto?", ricomprendendo in esso anche un enorme carico assistenziale che grava in modo quasi scontato ed esclusivo sulle donne, per il solo fatto di *essere casalinghe*.

Occuparsi giornalmente di persone dipendenti genera ulteriori bisogni e vulnerabilità in chi cura che, si osserva, con fatica entrano nel raggio d'analisi e valutazione del servizio sociale e non vengono menzionati nei programmi di sostegno alla famiglia che cura.

Come già detto, la definizione della situazione è soggetta al sentire della persona, alle sue cornici, esperienze, significati, che fanno sì che la richiesta non sia sempre esplicita ma mediata anche da parole e gesti.

Oppure, la richiesta si caratterizza come bisogno di consulenza, "*siamo qui per un consiglio, per sapere come fare*", e ci si apre poi al riconoscimento di bisogno economico o della difficoltà nel dover fronteggiare un evento inedito, con risorse scarse, umane e materiali⁴⁸³.

⁴⁸³ In questi casi si osserva una scansione diversa delle azioni da parte delle assistenti sociali: maggiore attenzione alla domanda e alla sua decodifica, raccolta accurata e approfondita delle informazioni e dei dati, valutazione e condivisione di un piano di lavoro. Solo dopo queste fasi il rito del modulo e delle procedure si affaccia sulla scena.

“Per che cosa è venuta?” chiede Paola alla ragazza con cui sta parlando già da un po’. “Sono venuta qui per chiedere se mi potete aiutare a trovare una casa dove posso stare sola con mio figlio! Dormo in veranda”.

La richiesta diretta dell’assistente sociale giunge dopo circa mezz’ora dall’inizio del colloquio con la giovane, 22enne, disoccupata e senza titolo di studio superiore o qualifica, madre di un bimbo di due anni, abbandonata dal compagno, la quale si presentava al servizio per la prima volta, inviata da una volontaria; accompagnata da un ascolto attento e partecipe di Paola⁴⁸⁴, descrive una situazione personale e familiare complessa, caratterizzata dalla dipendenza alcolica del padre, della nonna e di due zii, tutti conviventi sotto lo stesso tetto, in pochi metri quadrati.

Uno dei pochi casi in cui la richiesta di aiuto è stata sottolineata con l’affermazione “*io non sono felice*”.

Dichiarare la disperazione e comportarsi di conseguenza: su questi aspetti di auto convincimento, l’assistente sociale ha potuto agire per spezzare meccanismi di commiserazione e introdurre elementi di novità, speranza, risorse da attivare e sperimentare.

7.1.2 TIPOLOGIE DI RISPOSTE

Nel paragrafo precedente abbiamo indicato le tipologie ricorrenti di richieste, ponendo in luce alcuni meccanismi di autotutela e di adeguata rappresentazione di sé e del proprio mondo da parte delle persone. La stessa attenzione si è posta durante l’osservazione alle modalità e ai contenuti delle risposte ricevute. Utilizziamo il termine *risposta* nell’accezione multipla e composita già descritta nel capitolo 3, ponendo però attenzione, in questa fase, non solo ai servizi e prestazioni proposti/imposti ma anche al linguaggio, ai termini, ai modi di porsi in relazione da parte dell’assistente sociale.

Se si procede mettendo in rapporto tra loro l’analisi delle risposte con le domande di aiuto evidenziate nel precedente paragrafo, si può semplicisticamente affermare che l’aiuto offerto è quello richiesto: materiale, identificabile con il sostegno

⁴⁸⁴ Il colloquio ha avuto diverse fasi di silenzio, di attesa del racconto difficile, e momenti di pianto della ragazza.

economico finalizzato a coprire il soddisfacimento di bisogni primari. Ma nella realtà osservata questo automatismo, pur presente e rilevante, non è l'unico modi di rispondere e fare aiuto. Accanto a risposte del tipo “*Se ci fossero i soldi l'aiuterei, quanto avete di reddito?*” o “*Ma lei è nell'elenco per i contributi economici*”, “*Non abbiamo soldi liquidi per darli con urgenza, vediamo come fare*”,⁴⁸⁵ vi sono anche risposte articolate, contenute in progetti più ampi, comprendenti interventi di consulenza e sostegno psico-sociale, di accompagnamento e tutoraggio, di formazione e inserimento lavorativo, servizi educativi e di sostegno alla genitorialità, rivolti ai diversi componenti le famiglie in carico. La risposta materiale, data la sua consistenza e visibilità, è ridondante nei discorsi dentro gli uffici di servizio sociale, meno evidente è la risposta relazionale, immateriale. Tuttavia, si osservano persone manifestare sollievo quando arriva la risposta positiva per l'aiuto economico richiesto, soprattutto questo si vede nei casi di persone che dispongono di risorse personali tali da riuscire a far fruttare adeguatamente l'aiuto ricevuto per fronteggiare, anche se solo temporaneamente, lo stato di precarietà e povertà.

La risposta è un'azione complessa, soprattutto se riguarda bambini, se deve essere condivisa o spiegata a bambini e ragazzi. La decisione di non estrometterli dai progetti di aiuto che li riguardano richiede però impegno particolare anche sul piano del linguaggio, perché le parole, al pari dei gesti, danno consistenza a fatti e a sentimenti, ne amplificano i significati o li sminuiscono rendendoli accettabili o esecrabili. Una situazione complessa affrontata da Rita è stata quella di un *bambino difficile*, Alessio, nonostante un *viso d'angelo*, come lei stessa e gli altri adulti lo definivano. Sospeso a tempo indeterminato da scuola a causa del suo comportamento provocatorio, a volte violento, conflittuale, con compagni e professori, si era deciso con gli adulti coinvolti (genitori, insegnanti, neuropsichiatra) di affiancargli un educatore a domicilio, Mario. Si trattava di spiegargli il senso di questo aiuto e per farlo Rita ha scelto di andare a domicilio dove, una volta preso posto nel salotto, spiega il motivo della sua visita:

⁴⁸⁵ A volte la risposta immediata di aiuto economico non è gradita, soprattutto se le persone sono consapevoli di avere problemi complessi e desiderano una considerazione globale del vissuto.

“Allora Alessio, abbiamo visto che le difficoltà a scuola sono aumentate al punto che il preside ha deciso che tu rimanga a casa; tu sei molto intelligente, capace, ma ci sono dei problemi che dobbiamo capire perché si verificano. Vogliamo aiutarti a capire, lo vogliamo capire con te. Abbiamo pensato che Mario, trascorrendo con te del tempo ogni mattina, può aiutarti a capire cosa accade quando tu decidi di comportarti in un certo modo che non va bene e che ti comporta punizioni. Possiamo chiamare questa decisione del preside una punizione?”. Il bambino annuisce.

Nel corso del colloquio Rita dovrà più volte intervenire per evitare che i commenti della mamma, presente durante la visita, generino una visione stereotipata e deviante del comportamento del bambino e questi viva come squalificante anche l'intervento dell'assistente sociale e dell'educatore. Rita cerca ripetutamente l'attenzione di Alessio e di fargli spazio nel dialogo in corso, occupato spesso dalla madre che tende a smentire quanto il figlio dice.

Rita: “Proviamo a capire cosa accade quando ti comporti in modo da suscitare la reazione dei tuoi compagni o dei professori? Tu ti accorgi di cosa accade dentro?”. “Sì, mi accorgo ma non sempre riesco a controllarmi”, risponde il bambino. Gli occhi si riempiono di lacrime, si copre il viso sollevandosi il collo della felpa e la madre interviene brusca dicendo “eh, adesso non piangere”.

Rita chiede alla madre di ascoltare perché il bambino sta dicendo qualcosa di importante e le sue lacrime silenziose sembrano indicare il peso che avverte per la grave punizione subita. Tutta l'attenzione dell'assistente sociale è rivolta a distinguere il comportamento dall'identità deviante che il bambino rischia di costruirsi e di immaginarsi gli altri gli costruiscano addosso. “Per ogni piccola manchevolezza esiste un'occasione sociale che la fa apparire enorme, creando una frattura, che suscita vergogna, tra l'identità sociale virtuale e quella attuale”.⁴⁸⁶

Al termine del colloquio, Rita è in grado di fare il punto sul piano di sostegno ed in questa fase Alessio interviene più volte per concordare le attività e gli orari che trascorrerà con l'educatore. Il suo saluto finale è gioioso.

⁴⁸⁶ E. Goffman, *Stigma. L'identità negata...*, op. cit., pag. 138.

Ma rispondere alle richieste di aiuto, soprattutto quando connotate da ambivalenza del tipo “*mi serve aiuto ma non lo voglio*”, mette in crisi l’assistente sociale. Paola avrà questa difficoltà con un signore, malato psichico, solo, al quale viene erogato il contributo economico per integrare un reddito insufficiente, ma la qualità di vita e di cura della persona è scarsa. Durante il colloquio l’uomo ammette le difficoltà e un malessere che aumenta, ma rifiuta le diverse possibilità di aiuto che gli vengono offerte in alternativa o aggiunta al contributo economico e così Paola chiude l’incontro rinviando una decisione ad un colloquio a domicilio:

“Adesso ci lasciamo, sig. Tore, sappia che deve ancora prendere il contributo di Febbraio e poi ci vediamo per decidere cosa è bene fare”. “Io 162 non ne voglio” le risponde. “Noi abbiamo anche l’assistenza domiciliare”, ribadisce lei ma lui rifiuta con decisione: “non ne voglio, cosa sono venuto a fare oggi qui?”. “Lei per fare una domanda e io sono qui per dirle cosa possiamo fare”, gli risponde Paola.

Lui insiste sulla porta per i soldi e Paola lo rassicura per un ultimo contributo.

Una particolare tipologia di risposta è l’informazione. Le assistenti sociali osservate dedicano una certa attenzione nel recuperare e fornire informazioni.

Una funzione da loro svolta è quella di aiutare le persone a connettere differenti opportunità ma, soprattutto, di fornire elementi per orientarsi nella molteplicità di procedure e uffici a cui è necessario rivolgersi per accedere a servizi o prestazioni non direttamente gestiti dal servizio o dall’ente di appartenenza degli operatori.

Frequentemente, durante i colloqui, le assistenti sociali telefonano a colleghi, uffici, servizi del territorio, pubblici e privati: per dare una qualche risposta agli utenti, per contenere ansia, per mostrare in qualche modo come e dove chiamare per ottenere notizie e informazioni, per risolvere con celerità controversie tra utenti e servizi mediando nei rapporti, per impostare, correggere, integrare piani di aiuto in corso. Queste finalità sono evidenti in numerosi brani tratti dall’osservazione, come in quello che segue riferito ad un colloquio tra Paola e un giovane.

Paola spiega al ragazzo che viene per la prima volta le opportunità e i servizi di assistenza eventualmente disponibili per il padre invalido. Altro problema che lui le pone è quello delle barriere architettoniche in casa dell'anziano. Paola dichiara subito di avere dubbi sulle scadenze per la presentazione delle domande di contributo finalizzate proprio all'abbattimento. Fa una telefonata per capire come stanno le cose e dare subito le informazioni all'utente. Gli scrive tutto su un foglio e poi gli rilegge gli appunti per assicurarsi che siano chiari. La scadenza è il 1° marzo non il 31 marzo come le sembrava di ricordare. Siccome ieri (31 marzo, ndr!) Paola aveva detto ad un'altra persona che la scadenza era già trascorsa, commenta "se così non fosse stato e se la scadenza fosse stata ieri avrei chiesto in ginocchio in assessorato di accogliere la richiesta dell'utente di ieri perché l'errore sarebbe stato il mio!"

L'aiuto fornito è molto spesso pratico, ritualistico, soprattutto con utenti in carico da tempo, ed è agito compilando i moduli per l'accesso ai servizi del proprio o di altri enti, preparando promemoria scritti relativi ai diversi adempimenti in scadenza, o appuntando numeri di telefono, nomi di professionisti. In questo senso gli uffici di servizio sociale divengono postazioni di segretariato sociale, in cui non viene disdegnata nessuna tipologia di risposta alle domande delle persone, una sorta di garanzia e accompagnamento alla ricerca e utilizzo di opportunità presenti nel territorio.

7.1.3 LA RISPOSTA CHE NON C'È

Trattare l'assenza di risposta o, più in generale, di opportunità e possibilità di risposte attese, riporta l'attenzione sulla domanda espressa dalle persone e sulla decodifica e interpretazione che ne consegue ad opera del professionista.

"Siamo in sei, mangiamo osso?" chiede un uomo all'assistente sociale che riassume gli interventi di sostegno economico erogati in suo favore nel corso degli ultimi sette mesi. L'uomo reagisce con disappunto, elencando gli impegni economici derivanti dal soddisfacimento di alcuni tra i bisogni primari cui ha fatto fronte con il contributo ricevuto. Non vi è risposta, emerge, quando questa si rivela inadeguata a contenere il bisogno e, più drammaticamente, quando non incide in modo significativo e duraturo sulla condizione di bisogno e mantiene inalterata la situazione di vita delle persone.

Frequentemente la richiesta di contributo economico è accompagnata da quella di un inserimento lavorativo; la risposta è sempre di natura provvisoria, precaria, sostanzialmente assistenziale, possibile cioè all'interno di limitate alternative al contributo economico stesso previste da normativa regionale. Ci riferiamo alla programmazione degli interventi di contrasto alla povertà, in attuazione dal 2007, che hanno introdotto il Servizio civico come opzione possibile di sostegno economico in cambio di prestazioni di servizio. La risposta al bisogno diffuso e manifesto di lavoro è, nei fatti, una *non risposta*, con la sola funzione di rendere meno evidente la dipendenza assistenziale ma non di produrre affrancamento dallo stato di bisogno.

Un utente chiede a Rita: "Mi può dare un lavoro adatto a me?" e l'assistente sociale: "Faccia la richiesta per i cantieri comunali e verifichi costantemente se vi sono selezioni"

"Così non aspetto un sussidio, signora Rita" replica l'uomo.

Oppure, sempre riguardo la domanda di lavoro, questa viene espressa spesso per accompagnare la richiesta di contributo economico; sembrerebbe trattarsi di una forma di dissimulazione dello stato di necessità, della sua temporaneità, di recupero dell'immagine di se come sembra evincersi da quanto detto da una giovane donna all'assistente sociale che le sta spiegando quali possibilità vi sono di darle aiuto:

"Penso che se guardiamo bene le situazioni io non sono delle migliori, non pretendo sussidio regalato tutti i mesi ma se mi aiutate a trovare un lavoro... Voglio un aiuto temporaneo sino a che non trovo qualcosa da fare".

La risposta che non c'è è anche quella attesa rispetto al bisogno di casa: frequentemente i servizi sociali intervengono a tamponare una inefficace politica per la casa e l'abitazione e, per chi non possiede stabilità di reddito, è un bisogno senza risposta o con opportunità irrisorie di soluzione. Per facilitare le persone nella ricerca della casa in affitto, per poter poi beneficiare del sostegno economico introdotto dalla legge

431/98⁴⁸⁷, le assistenti sociali utilizzano la rete di rapporti da loro costruita nel territorio, rete che funge da supporto integrativo o sostitutivo dell'azione del servizio sociale in attività che esulano dalle funzioni attribuite dall'Ente. La ricerca di casa e il rapporto diretto con potenziali locatori non rientra tra i compiti dell'assistente sociale del territorio, le implicazioni di natura istituzionale e amministrativa che ne deriverebbero potrebbero determinare problemi contrattuali rilevanti. La rete costruita dalle assistenti sociali si compone anche di persone, in genere volontari facenti parte di associazioni, che si muovono con facilità nel reperimento di abitazioni, ma questa attività mostra diverse criticità e difficoltà poiché cresce il rifiuto a locare case o appartamenti a persone in qualche modo collegate con i servizi sociali per il timore di insolvenze contrattuali. Da un lato, quindi, cresce la domanda, di casa e di aiuto a trovare casa con funzioni di garanzia che sono possibili ad un operatore ma non a persone in condizioni di precarietà economico-sociale, dall'altra aumenta la sfiducia e l'indisponibilità di risorse accessibili. Le assistenti sociali ne hanno consapevolezza e così si esprime una di loro al riguardo mentre fa il punto della situazione di alcuni utenti, inseriti in alloggi d'emergenza, con una collega che si occupa di quelle stesse persone:

“Calleo lo hai sentito?” chiede Romina e Rita risponde: “ sì, gli ho parlato, vorrebbe una casetta, non vuole andare in casa di riposo. Ma non trovo case, ho smesso di sollecitare il signor Marco, il volontario. Mi pare di fare stalking nei suoi confronti.”

Il problema della casa sembra collocarsi tra quelli maggiormente angoscianti per le persone e, contestualmente, tra quelli per i quali non si trova risposta negli uffici dell'assistente sociale.

Dice l'assistente sociale all'uomo seduto di fronte: “Lei è da tempo che prende contributi, la collega la segue da anni ...”. Lui fa cenno con la testa, come a dire che è così e aggiunge: “Sono a rischio di sfratto, da dicembre non faccio neanche una giornata in nero. Da una settimana andiamo avanti con pasta e riso, siamo in una situazione disperata”.

⁴⁸⁷ Si tratta della norma nazionale che finanzia, attraverso le Regioni ed i Comuni, programmi di sostegno ai costi della locazione di case per persone rientranti in definiti segmenti di bisogno e di risorse.

Parla dei figli: “Io ho fatto di tutto per loro, per la loro vita, ma non sono riuscito più di tanto”. E continua: “Ho molta confusione in testa, dormo male, se mi sveglio penso ... come faccio senza casa?”

Rispondere alle domande di aiuto delle persone può essere considerato alla stregua di un automatismo, insito nella professione dell'assistente sociale, e che comporta un certo stress emotivo quando a domanda non è possibile far seguire la risposta. Le cause di questa difficoltà attengono, nella realtà osservata, a indisponibilità di risorse o loro limitatezza ma anche a posizioni personali degli operatori o a linee interpretative che gli enti assumono rispetto a determinate tipologie di interventi.

Una domanda ricorrente attiene il collocamento in strutture residenziali (assistenziali o socio-sanitarie) di genitori o parenti anziani in condizioni di disabilità tali da necessitare di assistenza continuativa; la richiesta non è relativa alla sola individuazione della struttura più adeguata ma anche all'integrazione dei costi per le rette dovute alle strutture. Si rivolgono ai servizi le persone la cui disponibilità economica è insufficiente a coprire le rette e, contestualmente, a garantire il soddisfacimento dei bisogni primari dei congiunti. Attorno a questo problema sono rinvenibili una molteplicità di situazioni che non attengono solo a condizioni personali ma sono riconducibili anche a fenomeni e cambiamenti sociali di un certo rilievo nel territorio in cui si è svolta la ricerca: accentuato invecchiamento della popolazione con indici di vecchiaia elevati, aumento degli anziani soli, delle donne sole e vedove, allungamento della vita media e incremento delle malattie connesse alla vecchiaia⁴⁸⁸, aumento delle famiglie monoparentali cui si lega la difficoltà di assumere costanti funzioni di cura da parte dei figli eventualmente presenti. In parte, dal seguente brano di osservazione del dialogo in corso tra due assistenti sociali, si può cogliere come alcune di queste caratteristiche della struttura sociale incidono sull'operatività e sul suo senso, mettendo in crisi l'operatore che non riesce a rispondere a quanto richiesto:

Rita e Nina stanno definendo l'elenco per i contributi economici. Hanno un numero elevato di persone da inserire in elenco e Nina commenta: “serve

⁴⁸⁸ In tal senso si pronunciano i diversi profili d'ambito redatti negli ambiti PLUS (Piano locale unitario dei servizi alla persona) a partire dal 2006, in Sardegna.

oltre il doppio del budget disponibile”. Sempre lei aggiunge: “per le rette d'integrazione in istituto come si fa? Sono sempre di più le richieste. I figli poi non vogliono mettere niente e questo non va bene. Bisogna dire loro che non ci sono più soldi... In altri Comuni le persone non vengono come qui a chiedere, sanno che soldi non ce n'è e poi noi lo diciamo e basta, se ne vanno”.

L'assistente sociale che così si esprime centra il proprio discorso sulle difficoltà economiche dell'ente e su un presunto e diffuso disinteresse delle famiglie verso gli anziani⁴⁸⁹. Agire sulla base di stereotipi, pregiudizi personali o di analisi superficiali orienta verso atteggiamenti professionali che non tengono conto del diritto delle persone a proporre un bisogno e chiedere aiuto, e la necessaria azione di responsabilizzazione delle famiglie lascia spazio alla loro colpevolizzazione, atteggiamento che matura sull'assenza di ascolto di ciò che portano e ciò che vivono. In spazi complessi come quelli cittadini è problematico farsi carico di genitori o parenti in condizioni di gravi disabilità: nella realtà osservata gli aspetti critici proposti dagli utenti riguardano gli spazi limitati nelle abitazioni (con l'impossibilità di accogliere genitori e parenti ammalati), insufficienti disponibilità economiche necessarie per dotarsi degli aiuti che occorrono per la cura, dover rivedere progetti familiari già avviati e poterli sospendere senza condizionare eccessivamente il resto della famiglia.

Importante è riflettere sulle conseguenze che possono derivare dal non poter dare risposte; si tratta di conseguenze sul piano relazionale, del rapporto diretto con l'utenza, ma anche di effetti sull'organizzazione del servizio o da questa stessa organizzazione provocati. Ci riferiamo, tra gli altri, alle dinamiche relazionali, di gestione del potere derivante dal ruolo, degli invii ai servizi territoriali agiti in forme di difficile gestione e recupero da parte dell'assistente sociale ricevente. Su questi aspetti provo la riflessione di Rita che risponde con toni e modi decisi:

⁴⁸⁹ La conversazione osservata, ma qui non riportata integralmente, era anche costruita attorno a stereotipi che edificano una certa immagine negativa e demoliscono tutto ciò che può mettere in luce elementi positivi o utili a ridimensionare quelli negativi. L'assistente sociale costruisce così una visione manichea della realtà e delle persone, attraverso un aspetto del loro comportamento che diviene l'unico significativo.

“Non va neanche bene che noi abbiamo qui una certa linea, che cerchiamo di lavorare con gli utenti proprio per responsabilizzarli, per svincolarli da noi, e poi vanno dai capi e veniamo chiamate e ci dicono che c'è li tizio, che bisogna aiutarlo, che cosa abbiamo fatto, se lo abbiamo mandato dai volontari Tutto questo al telefono mentre l'utente sta lì davanti e ascolta. Non mi sembra giusto e corretto, loro si presentano bene e noi siamo le cattive. Sarebbe meglio se ci telefonassero senza le persone davanti e ascoltassero come ci siamo mosse”.

Abbiamo già discusso il tema del ruolo dell'inviante,⁴⁹⁰ in questo tratto del nostro lavoro interessa evidenziare quanto un invio ben gestito (sul piano etico, metodologico e tecnico-amministrativo) concorra a costruire un corretto rapporto tra richiesta di aiuto e possibili esiti e interventi a partire da essa. Compresa l'impossibilità a dare risposte, eventualità sempre possibile in relazione alle competenze dell'Ente, alle sue possibilità d'intervento, ai criteri e requisiti d'accesso e alla valutazione tecnico-professionale in capo all'assistente sociale.⁴⁹¹ Riguardo questi elementi e aspetti formali, emerge ripetutamente dall'osservazione come essi siano in grado di determinare un diniego immediato una volta definiti e accertati, sia pure superficialmente, nel corso dei primi minuti di un colloquio. Una mattina di particolare afflusso di utenza, Paola riceve tra gli altri una donna minuta, mai vista prima, a disagio, con difficoltà a spiegare i motivi che l'hanno spinta a recarsi dall'assistente sociale. Paola ascolta qualche minuto il racconto della donna, moglie di un uomo ammalatosi di tumore, unico componente della famiglia a lavorare stabilmente anche se con uno stipendio da semplice operaio.

“Lei oggi è venuta per farci vedere questo o aveva bisogno di altre informazioni?” chiede Paola che ha in mano i fogli portati dalla donna. “Abbiamo bisogno di aiuto” risponde e l'assistente sociale “Ma suo marito non ha lo stipendio?”, “Sì ma non sta lavorando, è in malattia, noi

⁴⁹⁰In questa fase non ritorneremo su quanto già espresso. Il brano riportato, contenuto in una breve intervista fatta ad una assistente sociale ombreggiata, esemplifica un altro tra i tanti significati contenuti nell'azione di invio/segnalazione di un utente.

⁴⁹¹ L'accettazione del limite pare essere un'impresa, sia nell'ambito delle relazioni micro che in quelle attinenti l'organizzazione; la tesi che *una risposta bisogna sempre darla* ingenera malintesi e conflitti interni ed esterni all'organizzazione stessa poiché il significato di *risposta* è diverso in relazione agli interlocutori o ai diversi membri del contesto lavorativo. Per l'utente con esperienza può trattarsi di ottenere ciò che ha chiesto, per il politico di contenere la tensione sociale, per il dirigente difendere l'immagine costruita di ente efficiente e presente.

vivevamo grazie allo straordinario che lui faceva. Abbiamo 4 figli ... Paola insiste: “Quanto è il reddito?”, “Non raggiunge 1000 euro”, risponde la donna.

“Signora comprendo le esigenze che mi sta manifestando ma, considerate le risorse scarse che abbiamo, in presenza di un reddito certo come il vostro non si interviene. Si da priorità a chi non ne ha”.

Sarà la stessa assistente sociale, in una successiva giornata di shadowing, a riprendere il discorso con me rispetto ai modi utilizzati per interpretare la domanda della donna, moglie di un collega operaio, che per la prima volta si presentava al servizio.

Arriva Paola e scambiamo alcune impressioni. Importante quella relativa alla moglie del collega venuta l'altro giorno: “Mi è venuto lo scrupolo, l'avrò accolta bene? A te cosa è sembrato?” mi chiede Paola ed io di rimando “Come pensi avresti potuto fare?”. “Hanno un reddito, è difficile intervenire ma poi ho pensato che le ho detto di farsi vedere se dovessero avere bisogno... mi pare che le ho lasciato aperta la possibilità ...”.

Non dare risposte concrete, di aiuto, al bisogno manifestato, è quindi riconducibile anche all'eccesso di formalismi e valutazioni burocratiche standardizzate. Si tratta di quei casi in cui un ritualismo stratificato non viene scalfito da rotture emozionali, o da variazioni sulla sequenza di azioni e automatismi valutativi che inquadrano e categorizzano le persone; in modo particolare questo avviene quando il bisogno è facilmente inscrivibile nella sfera della materialità (assenza di reddito, di lavoro, di casa).

Vi è da mettere in evidenza un altro spaccato di risposta assente o insufficiente; lo si rileva in un certo numero di casi osservati ed è determinato da piani d'intervento che non considerano in misura adeguata i progetti di vita possibili per le persone in carico e, gli aiuti messi in campo, paiono limitarsi al raggiungimento di alcuni obiettivi rapportati non alla globalità degli interessi e diritti in gioco, bensì alle risorse disponibili. Le stesse assistenti sociali esprimono questa coscienza:

“A volte mettendo i ragazzi in comunità non li aiutiamo e la loro situazione peggiora”, mi dice Rita alla quale pongo il problema dell'espulsione dalla famiglia come vissuto dei ragazzi allontanati con decreti dell'autorità giudiziaria. Mi risponde che: “E' vero, la neuropsichiatria dovrebbe aiutarli a rielaborare questi vissuti ma sono oberati di lavoro anche loro. Metterli in comunità a volte è l'unica soluzione ma poi ci si dimentica di loro e quando arriva il momento di dimmetterli”

Gli inserimenti in comunità residenziali sono una risposta necessaria; nel caso dei minori si istituzionalizza su mandato dell'Autorità giudiziaria ma anche, di norma, a seguito di valutazioni e discussioni in equipe che alternano il loro focus ora sui bisogni e possibilità di recupero dei ragazzi e delle loro famiglie, ora sui costi e sui benefici necessari a giustificare l'intervento sul piano amministrativo-contabile dentro l'Ente. Nel caso di adulti, l'inserimento in comunità è spesso dettato da motivi di urgenza e lo si osserva nei casi in cui i bisogni presentati sono complessi, di natura socio-sanitaria non gestibili a domicilio. Contingenza ed emergenza costruiscono un vocabolario di motivi standard che giustificano interventi pesanti, quale l'istituzionalizzazione, ma non consentono di andare oltre i confini di tempo e di scopi che l'emergenza impone. Gli esiti si scoprono in prossimità dello scadere dei termini di accordo con le strutture di accoglienza e le valutazioni tolgono il velo alle giustificazioni e scusanti adottate. La responsabile di una struttura così si esprime nel corso di una riunione di equipe, convocata per valutare la prosecuzione di alcuni inserimenti:

“Ci piacerebbe che la nostra struttura non diventasse la casa per la vita. Si portano le persone al top del recupero possibile e si dovrebbe cambiare, ma non arrivano alternative. Così si perde tutto, le persone non reggono e anche noi”.

A questa sollecitazione non è seguita alcuna discussione dentro il gruppo nonostante la riflessione fosse pertinente con l'ordine del giorno e così, la decisione assunta di proseguire con l'istituzionalizzazione delle persone di cui si parla, sembra in parte determinata dall'assenza di risposte alternative. A questa criticità si somma un lavoro insufficiente di raccordo tra servizi del territorio e, quindi, di gestione dei casi che tenga

conto dei diversi interessi in gioco: diritti e doveri delle persone e delle loro famiglie, interessi delle amministrazioni coinvolte, interessi della comunità. Questi ultimi vengono rappresentati, in genere, come necessità di contenere comportamenti pericolosi e di assicurare i cittadini sulla neutralizzazione dei disagi derivanti dalle persone con disturbi mentali o disabilità psico-fisiche che compromettono la loro aderenza alle regole sociali.

Coerentemente con alcuni aspetti oggetto della ricerca, abbiamo rilevato che *la risposta che non c'è* può intendersi anche sul piano relazionale, in ordine alle attese di comprensione e fiducia che le persone portano dentro il servizio. La loro rilevanza è parsa tale da dedicare, a queste domande e alle mancate risposte, ripetuti spazi di riflessione nei paragrafi che seguono a partire dal 7.2.

7.1.4 QUANDO LA RISPOSTA È DI MOLTI (O DI NESSUNO)

Mentre nei servizi sociali di base la cornice al cui interno si danno risposte è segnata da una certa solitudine professionale nell'analisi, valutazione ed erogazione degli interventi, nei contesti socio-sanitari la risposta ha, in un certo senso, carattere collettivo. Si tratta di una particolarità che si rende evidente attraverso i movimenti organizzativi e le interazioni interne ed esterne ai gruppi di lavoro che possono essere illustrati utilizzando tre casi presentatisi al servizio durante i mesi in cui si è svolto lo shadowing.

1° Caso:

L'equipe si compone (3 medici con specializzazioni diverse e Franca, assistente sociale) davanti ad uno dei tavolini del corridoio, in attesa si liberi una stanza! "Si tratta del caso dell'altro giorno" dice un medico che si assume l'onere di presentarlo per la parte sanitaria. Franca aggiunge varie informazioni, per esempio sul lavoro svolto in passato e sull'attuale inabilità totale al lavoro dell'uomo di cui si parla.

Descrivono una situazione di grave demenza e di pesante carico assistenziale che la moglie ha raccontato quando si è presentata. "Una notte lo hanno trovato sul tetto, la moglie non sa più cosa fare", dice il medico. E Franca aggiunge "Sia la moglie che la figlia lavorano fuori casa. Sono venute qui con una richiesta generica che abbiamo cercato di decodificare.

Non sapevano cosa chiedere!”. Uno dei medici cerca di mettere ordine, dentro una cartella verde, nei documenti medici fotocopiati per capire diagnosi recenti, presa in carico di altri servizi e presidi ASL, terapia in corso. Per lei sono informazioni importanti per capire se e come il servizio può muoversi per individuare un possibile intervento che abbia come esito successivo una presa in carico più efficace da parte dei servizi. Le sembra, dice, che non c’è costanza nelle verifiche e rivalutazioni mediche.

Vedo che anche Franca si muove con molta abilità con la certificazione medica e l’individuazione cronologica di diagnosi e servizi coinvolti. Un medico interviene per dire che l’assistente sociale del comune di residenza è R.P e commenta: “Per fortuna, lei è brava!”

Uno dei medici ricostruisce la “storia sanitaria”: nel 2005 si parlava di disturbo bipolare e dipendenza alcolica, anche se di questo la moglie non ha parlato, la tac del 2005 ha evidenziato atrofia cerebrale, nel 2006 scrivono di un grave deficit cognitivo.

Franca osserva il lavoro dei tre medici con attenzione e silenzio. “Queste cose sono le uniche che ci hanno lasciato” dice riferendosi alla documentazione. Poi prende la parola, interrompe il parlare dei medici e dice “La domanda è: dobbiamo fargli un ricovero visto lo stato di salute o lo mandiamo in RSA, diamo un po’ di sollievo a questa famiglia?”.

Un altro medico ancora pone questioni sulle diagnosi che legge perché le fanno sorgere dubbi sulle risposte possibili alle domande della famiglia. Franca aggiunge “ho visto queste due donne distrutte, una risposta dobbiamo dargliela” e commenta “sono sfinite e sono da seguire; per esempio anche con la 162 ... si arrendono facilmente ...”.

Ipotizza di indagare ad approfondire altri aspetti convocando la signora e, rispetto alle ipotesi di qualcuno di chiamare il neurologo che lo ha in carico l’uomo, Franca dice “ Non è roba mia ma il medico lo vede 5 minuti, verifica la terapia e lo manda via”. Due medici e Franca pongono il problema che, a prescindere da quanto si farà ora per questa persona, occorrerà seguire l’uscita (dalla RSA se andrà lì) e curare che venga preso adeguatamente in carico da un servizio specialistico che non può essere solo di tipo neurologico.

Franca riporta quanto lei ha discusso, l’altro giorno, con moglie e figlia perché valutassero se è meglio per loro un ricovero di sollievo nell’RSA presente in paese dove risiedono o se è meglio fuori paese per evitare che l’uomo, uscendo, possa andarsene a casa. Secondo lei è meglio fuori ma occorre discuterne ancora con la famiglia.

Chiede ai colleghi di valutare l'opportunità di una RSA lontana, non ricorda che la donna abbia la macchina. Un medico però dice che è importante scegliere anche in base ai medici presenti nelle diverse strutture perché questo consente di avere una cura più adeguata alla complessità del caso.

“Bisogna sentire la moglie” dice l'altro medico e tutti concordano. “Non dobbiamo prendere ora una decisione finale – dice Franca – io sento la collega del Comune e chiamo di nuovo la moglie e la figlia e poi le si fa fare la domanda di inserimento.

Un medico aggiunge: “Ma che non passi troppo tempo, questa donna ha detto che si butta ...”

Franca replica “Ma non lasciamoci prendere dal panico, facciamoci mandare le schede, è importante coinvolgere la famiglia per scegliere, le chiamo per portarci le schede e così ci parlerei in diretta”.

Lo stesso medico ribadisce e riassume la linea da tenere: “Scelta della famiglia per la struttura senza porre loro dubbi, sensibilizzare i medici della struttura che scegliamo perché prestino attenzione allo stato generale dell'uomo, poi cura della dimissione e della presa in carico nei servizi specialistici del territorio”. Franca pone problemi importanti, per esempio economici e organizzativi, che necessitano di approfondimento: con la famiglia e con il servizio sociale del Comune di residenza.

L'equipe si scioglie con l'impegno di una convocazione in brevissimo tempo dei familiari dell'uomo per poter poi procedere ad una valutazione complessiva e alla definizione dell'intervento.

La situazione sopra riportata è stata scelta perché contiene significativi elementi sia di natura tecnico-professionale che organizzativi. Innanzitutto, decidere la risposta non equivale a misurare la coerenza del bisogno con requisiti formali richiesti per l'accesso (questo è stato sufficientemente accertato durante la prima fase di ascolto delle persone presentatesi al servizio), bensì è l'esito di una decodifica della domanda stessa operata a 'più voci e dimensioni'. Il gruppo di lavoro ha davanti una sfida: di fronte ad un bisogno complesso deve individuare una risposta complessa, in grado cioè di rispettare una visione globale delle persone, della loro salute e della loro vita. Ancor prima, però, occorre un processo di decodifica adeguato soprattutto quando, come nel caso soprariportato, le persone giungono ad un servizio e non sanno cosa chiedere. In

altre situazioni si è osservato che, se vi è stato invio da parte di operatori, la domanda delle persone è più esplicita anche se questo non significa che essa sia pertinente ed esaustiva rispetto ai bisogni.

Ad una lettura attenta del brano di osservazione trascritto non può sfuggire che, in realtà, le risposte a disposizione dell'Ente e dei suoi operatori sono standard e limitate nel numero, e questo comporta una maggiore attenzione a renderle personalizzate collocandole in un progetto di aiuto condiviso dentro il gruppo di lavoro e con la famiglia dell'utente.

Gli apporti della prospettiva medica e di quella sociale, nella decodifica della domanda e nella scelta delle possibili risposte, sono quindi funzionali ad una de-standardizzazione perché orientano il gruppo di lavoro anche verso la considerazione delle condizioni esterne e dei vincoli posti da eventuali altre realtà istituzionali. Si tratta cioè di assumere una complessità che è indubbiamente della domanda ma anche dell'insieme: persona, famiglia, territorio. La visione tri-focale del servizio sociale assume, in questo caso, rilevanza per tutto il gruppo di lavoro e orienta il lavoro di progettazione dell'aiuto da fornire.

Sul piano più strettamente organizzativo, l'utilizzo dello strumento del lavoro di gruppo, inteso come equipe multi professionale, è costante, e la presa in carico delle persone è agita sia sul piano personale, del singolo professionista, che su quello dell'equipe.

Nel secondo caso emergono differenti elementi degni di nota e indicativi di altre dimensioni altrettanto importanti. Utilizzo la descrizione della interazione osservata durante l'incontro tra un medico e l'assistente sociale, Franca, con la sorella e la nipote di una giovane donna affetta da schizofrenia cronica, seguita da un centro di salute mentale che l'ha segnalata per un inserimento in RSA. La famiglia della donna ha un vissuto sofferto, tre suoi familiari sono morti suicidi, gli eventi di crisi sono ripetuti e mettono a dura prova la vita di tutta la famiglia.

Si tratta di un primo colloquio, il medico possiede già diverse informazioni, fornite evidentemente dai colleghi psichiatri i quali, nel segnalare la loro paziente, hanno anche formulato l'ipotesi dell'intervento più adeguato.

Franca è al pc, legge qualcosa mentre il medico riassume con le due donne: “signora Tina, allora sua mamma deve subire questo intervento all’anca e la collega del CSM ci ha segnalato la necessità di trovare una soluzione per Miriam, sua sorella”. Continua chiedendo “Come è Miriam?” “E’ un tipo particolare, uno spirito libero, vive per fumare e per mangiare”, risponde la donna. “Fuma tanto?” “Sì, se non la si controlla fumerebbe anche molti pacchetti al giorno. Fuma una dietro l’altra”. “In casa contribuisce, pulisce?” chiede sempre il medico ma anche Franca ribadisce la domanda. “Pulisce per avere quello che vuole, le sigarette, come un ricatto” risponde con imbarazzo la donna. “Ma si lava, è autonoma?” verificano Franca e il medico. “Sì, per quello sì, fa la doccia anche più volte al giorno”.

Si parla anche delle altre abitudini, delle uscite. La donna esce, non ha problemi nel vicinato. Il medico dice che anche in RSA, dove pensano di inserirla, potrà fare brevi uscite. “Mangia?” chiede ancora. “Sì, latte e caffè, che non le manchino ...”. Il medico spiega che l’RSA individuata ha nella sua equipe una psichiatra che già conosce Miriam, ma la donna ne è al corrente.

Si ipotizzano i tempi di permanenza, l’intervento alla madre richiederà una lunga riabilitazione che il medico auspica “possa iniziare subito nella struttura dove verrà operata” e parli di codici di ricovero che non capisco (né mi pare conoscano le due donne). Il medico parla sempre con calma, guarda negli occhi gli interlocutori, il suo linguaggio in genere è comprensibile (l’ho notato anche in altri colloqui), questa volta le sono sfuggiti codici senza troppe spiegazioni.

A questo punto del colloquio Franca s’inserisce con continuità nel dialogo in corso e smette di leggere (mi dirà in seguito che al pc leggeva i dati inseriti dall’impiegata del servizio che aveva già sentito le due donne, così evitava di rifare le stesse domande su residenza, date varie, indirizzi, composizione familiare).

Miriam ha 6 fratelli, 4 viventi; tranne uno che sta in Germania, gli altri vivono in paesi vicini a quello della sua residenza. La donna infatti aggiunge “io appena ho un’ora libera vado da mamma a vedere se serve qualcosa, anche gli altri miei fratelli. Ci siamo, cerchiamo tutti di aiutare”. Franca pone il problema dei costi del ricovero in RSA a carico della famiglia, la donna sa che la sorella beneficia di pensione e forse assegno di accompagnamento ma “in queste cose, non ci sono mai entrata, ci pensa mia madre ...”. Risponde quasi con pudore, come se fossero cose non di sua pertinenza. Evidentemente è sempre stata la madre ad aver cura della sorella malata.

Franca la invita a verificare questi aspetti perché, in caso di difficoltà, dovranno andare dall'assistente sociale del Comune di residenza e portare copia della domanda che verrà protocollata qui al servizio con la richiesta d'inserimento in RSA, così da vedere se è possibile essere aiutati con l'integrazione della retta.

Franca e il medico rassicurano la donna sulla possibilità che questa domanda, una volta firmata dalla madre che è tutrice/amministratore di sostegno, con tutti documenti che le elencano, potrà essere portata anche da un'altra persona. La donna, infatti, non si tira indietro ma ha orari di lavoro che non sempre le consentono di spostarsi. Franca le consegna un foglio con gli orari e i telefoni del servizio, le danno anche i recapiti dell'RSA che è stata individuata e suggeriscono di spiegare tutto alla madre.

Anche in questo caso il bisogno è complesso e può trovare adeguata risposta solo se si considera la globalità della condizione della donna che verrà inserita in struttura. Gli operatori dispongono di informazioni ma avviano un percorso con la famiglia teso ad accertare e valutare quanto già segnalato da altro servizio. Diverse le dimensioni oggetto di approfondimento (che peraltro avrà un seguito in successivi incontri) da parte dell'equipe: situazione generale del nucleo, risorse parentali, stato della donna segnalata e sue caratteristiche ed esigenze.

Emerge, inoltre, la flessibilità dell'organizzazione che si apre alle esigenze delle persone anche in termini di orari e procedure di accesso.

Questa modalità d'analisi e intervento mostra una criticità: durante il dialogo non viene mai indagata la disponibilità a farsi carico della donna da parte di suoi familiari e così, un evento improvviso che allontana la madre per un certo periodo, madre che è l'unica *care giver*, è gestito con ricorso a sostegni esterni. Presumibilmente questa stessa necessità, considerata l'età della madre, si verificherà qualora questa dovesse venire a mancare e la famiglia dovrà affrontare le scelte possibili e alternative a istituzionalizzazioni della congiunta. Sembrerebbe cioè mancare una valutazione più approfondita della situazione e dei suoi risvolti anche nel medio termine. Si è osservato che, quando le situazioni complesse sono in carico a più servizi e più operatori, se è assente la figura del *case management*, è più probabile che le risposte alle domande di

aiuto si caratterizzino per temporaneità e settorialità, nonostante vi sia dialogo e collaborazione tra operatori.

Questo fatto induce a riflettere sul significato di globalità e integrazione quando la presa in carico riguarda persone e situazioni con caratteristiche di cronicità e con impossibilità, anche nel lungo termine, a conseguire condizioni di autonomia e indipendenza. Il caso presentato provoca un richiamo al tema della cura, già introdotto nel primo capitolo della tesi, e che riprenderemo, approfondendolo, nel capitolo VIII. Preme qui sottolineare che il bisogno di cura è, nel caso specifico, preso in considerazione nella sua essenzialità che determina una risposta sufficientemente immediata, in termini di sostituzione di chi sino ad ora è stato moralmente e giuridicamente obbligato alla cura, senza considerazioni di medio e lungo termine; si evince anche che la cura non è considerata nei suoi risvolti macro, nei suoi significati di tipo politico e di ideazione e programmazione delle politiche sociali. Né sembra avere sufficiente tematizzazione nel pensiero e nella prassi dei professionisti dell'aiuto che, in questo modo, rischiano di perdere di vista alcune dimensioni fondamentali quali la vulnerabilità e la dipendenza e le loro conseguenze nella vita quotidiana delle persone. In altre situazioni è stato possibile osservare che l'assistente sociale funge da moderatore e facilitatore di dialogo tra figure professionali differenti, dentro e fuori il servizio; talvolta, questo ruolo gli viene attribuito dagli altri componenti il gruppo di lavoro, per dirimere controversie tra altri professionisti o per presentare le situazioni a colleghi e figure professionali di altri servizi. Si tratta di una modalità di costruzione delle risposte, necessaria per l'operatività propria dei servizi socio-sanitari che vogliono realizzare una concreta integrazione nel territorio.

Sono diverse le riflessioni di ordine teorico, metodologico ed etico che scaturiscono dalle situazioni concrete osservate e riportate; in primo luogo, si vuole dare un contributo utile ad evitare l'automatismo che individua nei servizi sociali di base la risposta prestazionistica e nei servizi socio-sanitari la specializzazione e la complessità. Nei fatti, in entrambi i contesti, le domande delle persone attengono a stati di bisogno generati e/o condizionati da più fattori: personali, familiari, sociali. E si è osservato come, anche da parte del servizio sociale di base, vi è una certa attenzione a costruire

risposte con più attori, soprattutto esterni all'ente. Se si analizza in termini quantitativi il tempo lavorativo delle assistenti sociali osservate, emerge che una certa percentuale di esso è dedicato alla cura delle relazioni esterne all'Ente, con operatori, servizi, enti, associazioni del territorio impegnati nel sociale, nel settore sanitario, in una molteplicità di ambiti con i quali gli utenti dei servizi entrano in contatto. Ci riferiamo, per esempio, anche a servizi bancari, associazioni di categoria, società di servizi come Enel, Abbanoa, Edison, con i quali abbiamo già visto che ci si rapporta per individuare possibili percorsi di risoluzione condivisa di vertenze che gravano sulle persone in termini economici e per le quali le persone entrano in contatto con i servizi sociali.

Tuttavia, questo stile di lavoro appare compromesso dal carico di lavoro e dall'intensità e frequenza dell'accesso di utenza nei servizi che, in parte, determinano quegli automatismi ritualistici che abbiamo già avuto modo di evidenziare: definizione della situazione, attribuzione del significato di bisogno economico, proposta di contributo economico, inserimento in elenco, erogazione.

Inoltre, nella quotidianità dei servizi di base, si ritrovano una pluralità di situazioni in cui l'automatismo, quando interrotto da atteggiamenti o comportamenti inattesi degli utenti oppure, paradossalmente, dal rispetto di regole, lascia spazio a prese in carico e valutazioni complesse, costrette ad essere svolte da più attori e servizi.

La situazione sotto riportata contiene queste caratteristiche di diversità e criticità; durante l'osservazione è stato possibile coglierne l'evoluzione dentro due servizi diversi ai quali, per via delle competenze e risposte necessarie, le persone si erano rivolte. In questo senso, si tratta di una tipologia ricorrente di bisogno di aiuto e di attese problematiche, che mettono in crisi le certezze organizzative e burocratiche dei servizi.

Avevo osservato Rita alle prese con la lettera a lei inviata da un signore, residente in un paese dell'hinterland, che chiedeva come mai alla madre, che domandava aiuto per integrare la retta per l'inserimento del padre gravemente disabile in un servizio residenziale o semi-residenziale, veniva detto dall'assistente sociale (Rita, per l'appunto) che era necessario conoscere il reddito dei figli.

Questa lettera segna l'inizio di un percorso complesso, di rapporti difficili tra utenti e servizio sociale di base, perché si rivelano pertinenti i rilievi posti dall'uomo

(inviati all'ufficio via fax) riguardo l'applicazione del regolamento vigente per la compartecipazione degli utenti ai costi delle rette per l'inserimento in strutture residenziali e nei centri diurni per disabili. La questione è molto interessante perché rivela l'inadeguatezza del regolamento a disciplinare la molteplicità dei casi concreti. Le norme prevedono che i parenti entro il 4° grado debbano provvedere all'integrazione delle rette laddove il reddito dei loro congiunti non consenta questa compartecipazione. Ma il regolamento non spiega come questo "coinvolgimento" economico si debba realizzare, in quale misura, se si debbano applicare anche ai parenti non conviventi le stesse regole che per quelli conviventi.

Individuare la risposta ai rilievi critici mossi dall'utente richiederà diverse settimane di consultazioni tra referenti di area sociale e di area amministrativa, nonché di interpretazioni della norma e possibili soluzioni. Mentre trascorreva del tempo a dirimere una questione certamente complessa per i risvolti legali e giuridici, gli stessi utenti entravano in contatto con i servizi socio-sanitari territoriali competenti ad intervenire rispetto alla loro richiesta di sostegno specialistico in struttura socio-sanitaria. Anche in questo caso l'approccio sarà problematico e conflittuale e l'assistente sociale, Franca, viene subito coinvolta da uno dei medici al fine di capire come intervenire e gestire la situazione. L'equipe si riunisce velocemente per una prima valutazione e viene invitata a partecipare anche un'impiegata amministrativa che ha avuto difficoltà a convocare le persone all'appuntamento concordato con i medici.

Mentre l'impiegata racconta, Franca legge fogli presenti nel fascicolo e che passa poi al medico che legge a voce alta certificati, diagnosi etc.. Franca ascolta. E' successo che l'impiegata ha chiamato la moglie dell'uomo a cui si riferiscono i certificati, era venuta 2 o 3 settimane fa per chiedere di inserire il marito in un centro diurno. Solo che la sua richiesta è finita sotto altre cartelle e solo oggi l'impiegata l'ha chiamata per fissare un incontro per dare inizio alla valutazione. La donna ha reagito così male che l'impiegata ha chiamato un medico perché provasse lei a calmarla. Ma non è stato possibile, la donna era fuori di sé.

I medici vedono loro i vari certificati, diagnosi fatte, farmaci prescritti, ricoveri, cronologia degli interventi sanitari. Anche in questo frangente Franca ascolta. Solo ad un certo punto interviene e insiste perché si chiami sia il medico del Centro di Salute Mentale che ha in cura la persona, sia il

medico di base, mentre lei “vado a sentire il comune per vedere se lo conoscono”.

Franca telefona a Rita, l'assistente sociale del Comune. La collega conosce il caso! Da come Franca reagisce capisco che forse l'altra collega si è occupata anche lei, oggi, della stessa persona.

Franca l'aggiorna sui diversi ricoveri e sulle patologie dell'uomo, la lesione frontale alla base della demenza e del disturbo del comportamento scatena anche deliri, gelosie, “sono pazienti pesanti da gestire a casa, in famiglia”, commenta.

Dopo il suo aggiornamento, Franca chiede alla collega “tu invece che informazioni hai?”. Ascolta in silenzio e poi chiede chiarimenti su reddito, figli, loro lavori Prende appunti e dice: “Un po' hanno ragione, hanno fatto domanda prima di pasqua. Mi prendo la parte di colpa per il mio servizio. Puoi girare la mail del figlio così la leggo ai miei colleghi? Anzi, scrivigli e chiedigli se puoi darci il suo recapito. Se lui potesse far da tramite con sua madre per venire qui all'appuntamento che le daremo ...”

Rita potrà dire al figlio che la madre è stata chiamata oggi dal servizio socio-sanitario, se vuole può venire lui stesso per valutare la situazione; Franca suggerisce che sia la collega del Comune a dare i numeri di telefono di tutti gli operatori della ASL coinvolti.

Durante l'attività dell'assistente sociale anche i medici avviano i loro contatti con specialisti e medico di medicina di base che hanno in carico l'uomo e al quale dicono:

“Stiamo cercando di capire come aiutarla (la moglie), a prescindere dalle questioni caratteriali della signora, nostro compito è farci carico della situazione. Tra l'altro è una situazione molto complessa”.

Inizia così la ricerca di una soluzione al fatto inatteso che ha alterato l'iter ordinato della presa in carico; seguono una sequenza di azioni che ripristinano il modus operativo che contempla anche una certa celerità nel definire le risposte all'utenza. Nei giorni a seguire l'assistente sociale e i medici alternano fiducia nella possibilità di ripristinare l'ordine corretto delle azioni e delle risposte e manifestano preoccupazione per una possibile rottura con il nucleo familiare. Le diverse figure si alternano nell'occuparsi del caso, e l'assenza programmata dal servizio per alcune di loro impegnate nell'analisi

della situazione, diviene motivo per una copertura reciproca nel portare avanti quanto necessario a definire la risposta che la famiglia attende.

La complessità di questo caso è dettata anche da una prolungata vulnerabilità della coppia, esposta a lutti improvvisi e ad una malattia grave e cronica, destinata ad aggravarsi, che in breve tempo ha pesantemente condizionato la vita di relazione interna alla coppia e quella esterna ad essa. L'intervento del gruppo di lavoro socio-sanitario, integrato con gli altri operatori che nel territorio si stavano facendo faticosamente carico della famiglia, consentirà di recuperare un buon rapporto con gli utenti e di dare avvio, in breve tempo, alla progettazione personalizzata di interventi di aiuto.

7.2 ANALISI DEI TEMI RICORRENTI: PAROLE, COMPORTAMENTI, SIGNIFICATI.

In questa parte del lavoro ci addentriamo nel lavoro di identificazione delle trame ricorrenti nei modi di chiedere aiuto, trame che come abbiamo già avuto modo di descrivere in precedenza, presentano con ricorrenza particolari stati d'animo, attese, obiettivi.

Per farlo sono utili ancora una volta tipologie di narrazione osservate e registrate ed un certo numero di casi emblematici, i quali presentano caratteristiche ricorrenti nell'utenza osservata, riscontrate durante la permanenza dentro i servizi. Contestualmente, paiono degne di nota alcune tipologie comportamentali ed espressive osservate negli assistenti sociali oggetto di shadowing.

In che modo è stata operata la scelta: da un lato, come detto, la ricorrenza dei casi e di alcune caratteristiche personali, situazionali e comunicative rintracciabili con frequenza dentro i servizi. Ancora, si è scelto di dare rilievo a quanto è apparso significativo rispetto a criticità strutturali, organizzative e professionali con cui la risposta alla domanda di aiuto pare doversi maggiormente confrontare. Le persone rifiutano le immagini negative che gli altri rinviano loro, magari interpretando come tali certi atteggiamenti e comportamenti dell'assistente sociale o le stesse regole dell'amministrazione che impone scelte e condizioni; per difendersi, le persone fanno ricorso a strategie comunicative e relazionali, talvolta anche drammaturgiche, nel senso attribuito al termine da Goffman o da altri interazionisti. In altri casi, la loro capacità comunicativa e difensiva, consente loro di uscire allo scoperto e rivendicare un esercizio di soggettività da protagonisti della propria vicenda personale e familiare.

7.2.1 "CON CHI SEI?"

Con chi sei è la domanda ricorrente che, durante l'attesa nei giorni di ricevimento pubblico, le persone si fanno reciprocamente. Perché non chiedono "Chi ti segue?". La locuzione "Con chi sei" ha certamente un fondamento linguistico-dialettale, sembra cioè un modo sintatticamente errato di indicare una condizione (essere in carico ad un

operatore dei servizi sociali) che però, nella relazione utenti/assistente sociale, potrebbe essere considerata un' espressione più adatta ad indicare un rapporto che non si vuole considerare 'assistenziale' e che il verbo *seguire*, invece, caratterizza come tale. Sentirsi *seguito* è un bisogno presente nelle persone ma emerge prevalentemente nell'interazione diretta con l'assistente sociale, al riparo da sguardi indiscreti, ed evidentemente attiene all'intimità del proprio vissuto. In questa cornice, si capisce il significato di espressioni usate spesso dagli utenti per sottolineare l'importanza della presa in carico e per sottolineare che si tratta di un rapporto quasi esclusivo; per esempio, un genitore, parlando della figlia durante il colloquio, specifica che lei "ha la sua assistente sociale". In altra occasione, un'utente chiede all'assistente sociale:

"Ma è stata male signora Paola?", "Sì - risponde - capita anche alle assistenti sociali". E la donna: "Ero disperata, da chi vado io? ho pensato". "Le mie colleghe sono bravissime!" risponde Paola.

La presa in carico degli utenti, condizione a cui la letteratura professionale dedica una certa attenzione per la rilevanza tecnica e amministrativa che comporta, è nella realtà un'operazione soggetta a diverse criticità, determinate da alcuni fattori propri dell'organizzazione. L'osservazione ha evidenziato, per esempio, gli effetti del turn over di operatori e i rischi che esso comporta anche sul piano strettamente amministrativo e della perdita di opportunità e diritti per le persone.

Quando Paola arriva in ufficio, alle 9.30, mi spiega che ieri ha dovuto lavorare sino a tarda sera per controllare tutti fascicoli dei piani 162 in carico all' assistente sociale convenzionata, la quale è poi andata via dal servizio nel giro di pochi giorni e non c'è stato il tempo di vedere con lei il vario carico di lavoro che lasciava. Si è accorta di qualcosa che non andava perché, mi dice, "Sono qui da 13 anni, i fatti delle persone li ricordo. Stavo verificando un piano e mi sono accorta di alcuni errori, magari noi stesse nel caricare i piani al posto della collega abbiamo interpretato erroneamente le informazioni che lei ha lasciato scritte nei moduli. Ho pensato allora di dover ricontrollare tutto, ho allertato gli uffici della RAS (Regione Autonoma Sarda) e ora Nina sta caricando le modifiche per inviare tutto alla Regione.

La turnazione di personale è un elemento che incide significativamente nei percorsi di aiuto, disorienta, non facilita la costruzione di un rapporto personale, dilaziona i tempi di analisi e valutazione della domanda, frammenta l'informazione, anche quella essenziale che consente alle persone di orientarsi nei meccanismi complessi degli uffici. Tra le situazioni osservate una pare rendere conto di queste affermazioni; si verifica quando Paola una mattina riceve una persona che non è in carico a lei; glielo fa notare ma l'uomo insiste, lei lo fa accomodare per capire i motivi della sua richiesta di colloquio e scopre i motivi del disagio dichiarato.

“Signor Tonino, per cosa è tornato visto che l'altro giorno è stato ricevuto dalla collega che le ha dato le risposte?”. “ho molte bollette in scadenza, i soldi non mi bastano per tutte le spese”, dice l'uomo che seccato chiede: “Che aiuto è questo?” riferendosi ad un intervento che l'altra collega gli ha prospettato.

“Il comune non ha risorse “ risponde Paola, e lui: “Possibile che il comune non abbia un lavoro per darmi la possibilità ... a chi vogliono li danno”. Paola gli propone “Perché non va allora a vedere dove danno questi lavori e vede ... non è così come lei immagina”, “Ma se non sapevo neanche che dovevo andare in banca a ritirare il contributo, ma che assistenza è questa ...”

L'uomo è disorientato, non capisce quanto Paola gli dice e lei si accorge di questo e commenta: “E' vero che c'è stato un disguido con lei perché aveva iniziato con una collega che poi è andata via e ha atteso, ma poi l'abbiamo preso in carico ... Ha visto che io ricevo il giovedì, c'è anche scritto sulla porta, quindi lei deve venire quando ci sono io”. L'uomo più calmo commenta: “la verità, non l'ho letto, ora capisco come funziona”.

Sono le stesse persone a dichiarare la necessità di stabilità nel rapporto con gli operatori, e le assistenti sociali utilizzano regolarmente alcune strategie per favorire il rispetto di questa esigenza:

Paola fotocopie i moduli che poi porge all'utente e spiega nel dettaglio le finalità del progetto Prima di salutarlo, gli scrive su un post it il suo

nome e cognome, numeri di telefono dell'ufficio, giorni di ricevimento pubblico e commenta "così evita di cercare altre persone".

Ma occorrono precise modalità e abilità anche per contenere ed affrontare le strategie e drammaturgie di chi vuole cambiare assistente sociale. Questa richiesta è fatta esplicitamente oppure attraverso alcune azioni che, indirettamente, segnalano un bisogno di cambiamento; questo bisogno, generalmente, non viene preso in considerazione dall'assistente sociale, per lo meno non viene utilizzato ai fini della relazione ma soprattutto per sottolineare le regole dell'amministrazione. Capovolgendo la prospettiva, è possibile affermare che le regole divengono funzionali a gestire e rinviare i vissuti di disagio relazionale che le persone pongono ma che non vengono assunte perché possono intaccare equilibri precari dentro l'organizzazione. Così, davanti a commenti degli utenti esplicitamente negativi sulle modalità utilizzate da altre colleghe, le assistenti sociali osservate non replicano e non si propongono mai per verificare la veridicità di quanto riportato o per "far cambiare idea alle colleghe". La scena rimane luogo di esercizio corretto dei propri ruoli e di rispetto nei confronti degli altri professionisti. A Paola accade spesso di doversi confrontare con critiche rivolte a sue colleghe da parte di utenti che cercano di farsi prendere in carico da lei, come accade un giorno con un uomo che esprime molto disagio e insofferenza.

Paola fa entrare e accomodare un signore chiedendogli "come mai è venuto anche oggi? Non la sto seguendo io". "Voglio solo un aiuto, in casa non ho niente", le risponde. E Paola spiega il senso dell'essere seguiti da una assistente sociale, nel suo caso è la stessa che si occupa anche del figlio minore.

Lui ribadisce "voglio un aiuto per casa, per le spese. Chi mi deve aiutare?" Paola si fa spiegare di quali interventi ha beneficiato e lui "mi serve un aiuto, non ho detersivi in casa, niente". "Ma l'altro giorno non ha detto queste cose alla collega?" "Queste cose no, mi sono dimenticato".

Paola spiega "Ora però non abbiamo possibilità di un intervento di emergenza, deve tornare dalla collega per dirle questo. Tenga conto che le nostre risorse non sono illimitate. Lei ha mai avuto un aiuto di quelli che danno nelle parrocchie? Ma questo invio lo farà la sua assistente sociale, non posso farlo io".

L'uomo saluta e va via, accetta di tornare lunedì dalla sua assistente sociale.⁴⁹²

Una ipotesi che si può avanzare è che certe strategie vengano utilizzate per sondare se con una diversa assistente sociale mutano le opportunità e la consistenza degli aiuti. Lo stile discrezionale diffuso dentro i servizi, nella valutazione dei bisogni e nel determinare l'accesso a prestazioni, è un fatto noto tra gli utenti.

Altre informazioni che le persone fanno circolare sono relative all'immagine che le assistenti sociali danno di sé o che gli utenti costruiscono a partire dalla loro esperienza di *assistiti* o da stereotipi relativi al genere o all'età come nel caso seguente, relativo ad un giovane sofferente mentale che si presenta a Rita e, con fare insistente, chiede un cambio di assistente sociale. Addirittura parla al passato del suo rapporto con la collega di Rita, dando per scontato che appartiene al passato.

“Ero con l'assistente Pinna. Sono malato, ho bisogno di essere ascoltato e non mi ascolta. Sono venuto, mi ha ricevuto ma per poco. Si è vestita e se n'è andata”. Rita replica: “Prima che lei mi racconti la sua storia devo dire che non posso prendere il posto della collega”.

“Mi posso spiegare? Prendo la legge 20 ma ho chiesto aiuto ai miei zii. Li ho chiesti ora alla Pinna e mi hanno dato 30 euro. Ho Luisa e Paola, due tutor, non ci vado d'accordo le voglio allontanare da me”.

Rita non cede, “Non posso sostituirmi alla collega, c'è un progetto e un accordo concordato tra diverse figure. Posso chiedere alla collega di individuare uno spazio adeguato di tempo per ascoltarla”.

“Data la sua giovinezza non è una persona umana, non mi capisce”, risponde a mezza voce il giovane.

Il tentativo di ottenere un cambio di operatore è un fatto quasi quotidiano, mutano solo i modi e i significati che rappresentano per chi lo propone e per chi lo deve gestire. Vi

⁴⁹² Ne parlo con Paola che mi spiega come il signore è seguito dall'altra collega per via di alcuni problemi avuti con il figlio minore. A volte, mi dice, le persone “vanno e vengono” tra un'assistente sociale e un'altra! Secondo lei per capire se le valutazioni che fanno, e quindi gli interventi, sono davvero quelli possibili.

sono persone con un certo grado di autorevolezza, utenti cioè a cui è riconosciuta una buona capacità analitica e atteggiamenti leali; in questi casi la richiesta di cambiare assistente sociale si colloca in una cornice di *legittimità* che destabilizza gli equilibri interni e costringe chi riceve la richiesta a dare una risposta. Sovente, accade che dopo un primo colloquio con l'assistente sociale di turno, le persone si ripresentino al servizio nel giorno di ricevimento del pubblico fatto dall'assistente sociale *segnalata* come *brava*. E' la strategia adottata, tra tanti altri, da una ragazza che ritorna al servizio in breve tempo, scegliendo il giorno in cui il pubblico viene ricevuto da Paola.

E' il turno di una giovane donna che dice "buongiorno, anzi buonasera vista l'ora". E' la prima volta che viene, quindi Paola chiede i soliti dati essenziali: nome, cognome, tel.. Chiede poi com'è che ha deciso di venire al servizio ma non capisce la risposta e insiste: "Mi finisca la frase che ha iniziato ... mi ha detto di venire? ... ". La ragazza dice: "Antonella", "Ah!" esclama Paola mostrando di conoscere bene l'inviante ed è così che ricorda che in realtà la ragazza è già stata sentita pochi giorni prima, da un'altra collega, e glielo dice chiedendole il motivo del suo ritorno. La ragazza giustifica allora l'essere venuta da Paola perché "so che lei mi ascolterà."

Prendere in carico è una funzione che non si esaurisce nel tenere presenti i soli aspetti quantitativi, di equilibrio di carico tra colleghi o di suddivisioni per tipologia di persone; attraverso di essa è possibile indagare i meccanismi che vengono adottati, dagli utenti e dagli assistenti sociali, per gestire l'avvio delle relazioni di aiuto e per volgerli verso obiettivi che si vogliono raggiungere. Ovviamente, la condivisione di questi obiettivi, è tutt'altro che scontata ed è questo uno dei motivi di conflitto o incomprensioni con gli utenti e tra operatori.

Nel servizio sociale di base *essere con un assistente sociale* assume diversi significati, che mutano in ragione delle immagini personali che si hanno del servizio e degli operatori ma, sostanzialmente, sembra garantire la continuità del rapporto, la tutela del proprio sé altrimenti in pericolo ogni volta che si deve ricominciare definendo la

situazione con un diverso operatore, l'evitamento della degradazione, che è un vissuto sempre possibile e in agguato per chi entra in un servizio di assistenza.⁴⁹³

Questo significato non è sembrato diffuso tra quanti si rivolgono al servizio sociale del settore socio-sanitario; al riguardo possiamo formulare alcune ipotesi che spiegano la diversa valenza *dell'essere in carico*. L'organizzazione, nel suo presentarsi e agire, è un gruppo e le risposte alle domande avvengono ad opera di un'equipe con cui, sempre, l'utente si confronta. Non è solo l'assistente sociale che tiene i contatti con le persone e le famiglie, non necessariamente assolve in modo esclusivo il compito di informare, aggiornare o sostenere. Se anche questo avviene⁴⁹⁴, durante l'osservazione si è visto emergere un rapporto tra le persone e la struttura nel suo insieme o, talvolta, una prevalenza di immagini sanitarie o azioni *sanitarizzanti*. E' forse esito di un diffuso *dato per scontato*: se si è malati o un nostro caro è malato occorre il medico e la sua azione è imprescindibile per l'adeguatezza della risposta. In ogni caso, anche in presenza di problematiche di natura prevalentemente psico-sociale, assunte in carico dall'assistente sociale, l'attività di quest'ultima è riportata ad un livello di analisi e valutazione multi-professionale.

7.2.2 "SONO QUASI A DISAGIO".

Le definizioni date dalle persone, quando si trovano davanti all'assistente sociale per chiedere aiuto, sono elementi da analizzare perché utili a capire i modi in cui esse vivono l'esperienza di rivolgersi ad un servizio pubblico. Manifestare sentimenti o

⁴⁹³ Le cerimonie di degradazione sono state coniate da H. Garfinkel in *Conditions of Successful Degradation Ceremonies*, pubblicato nel 1956. Perrotta, riprendendo l'autore, le definisce "interazioni sociali volte a distruggere il prestigio dell'altro rendendolo oggetto di indignazione morale", in R. Perrotta, *Cornici, specchi e maschere...* op. cit., pag. 113. Nello stesso testo, l'autrice indica tra i contenuti di azione e significato di tali cerimonie la presenza di un pubblico e l'attacco al valore globale della persona e non solo a suoi gesti o aspetti fisici. Degradare chi si rivolge ad un servizio per chiedere aiuto non è necessariamente un compito o un esito dello stile relazionale dell'assistente sociale, presumibilmente è un'azione agita da chi l'ha già subita o dall'organizzazione della struttura che già dalle sue modalità di accoglienza e accesso stigmatizza e *fa vergognare* chi vi si rivolge. Questi aspetti verranno trattati nel paragrafo 7.2.2.

⁴⁹⁴ L'assistente sociale, nel curare la cartella e i suoi contenuti, di fatto costruisce e tutela la visione globale della persona e dei suoi problemi, governando nei fatti le scadenze degli interventi e delle prestazioni erogate, l'organizzazione delle rivalutazioni, degli aggiornamenti, delle convocazioni, in stretto rapporto con personale amministrativo e sanitario. Altro fatto evidente nei processi organizzativi è l'onere attribuito all'assistente sociale di occuparsi degli aspetti burocratici, dei limiti materiali ed economici degli interventi, e di farli accettare, negoziandoli, dall'utente.

dichiarare il proprio disagio assolve a più funzioni: suscitare atteggiamenti favorevoli, impedire che vengano attribuiti stereotipi e identità sgradite, presentarsi per quello che si sente di essere o migliorare l'immagine che si pensa gli altri possano avere per il solo fatto di *dover chiedere aiuto*.

Ma il vissuto delle persone è molto di più di tutto questo; se si abbandonano le categorie della *recitazione* è possibile interpretare affermazioni e comportamenti alla luce dei principi base che abbiamo già indicato quando si è introdotto l'apporto dell'interazionismo simbolico nell'analisi dei rapporti sociali.⁴⁹⁵ L'espressione dei vissuti rientra in un percorso che le persone compiono quando cercano di attribuire significati alle cose per poter progettare le azioni che scelgono di mettere in campo; la richiesta di aiuto è una conseguenza di stati di fatto ma, è anche condizione che provoca reazioni specifiche che arrivano, talvolta, dopo aver definito dentro di sé la situazione, averla interpretata e valutata. Così "gioia, dispiacere, tranquillità, timore non scaturiscono direttamente dalle circostanze, ma sono stati d'animo legati al fatto che siamo consapevoli di esse e vi attribuiamo significato. La vita sociale non comporta azioni e reazioni automatiche, ma azioni e risposte dotate di senso".⁴⁹⁶

Come le persone esprimono il senso del loro stare davanti all'assistente sociale è un insieme variegato di termini e di espressioni, oltre che di posture e di movimenti del corpo e delle mani, tono sommesso di voce, pianti silenziosi.

Esprimere sentimenti riguardo al trovarsi in quel tipo di servizi è, più spesso, tipico di chi vive per la prima volta l'esperienza di aiuto: *non sono mai venuto qui* è un'affermazione ricorrente, una comunicazione fatta appena dentro l'ufficio e, talvolta, prima ancora di aver risposto alla domanda iniziale dell'assistente sociale.

Vi sono alcuni contesti territoriali, dove opera il servizio sociale di base, in cui *andare dall'assistente sociale* equivale ancora a collocarsi, o ad essere collocati, in gruppi di popolazione con certe caratteristiche negative o comunque da evitare. Se il problema presentato ha tra le sue componenti anche l'aver compiuto fatti sanzionabili, per esempio l'occupazione abusiva di case comunali, è immediata la ricerca di motivazioni che rendano accettabile quanto compiuto. "*L'alternativa era trovarci per strada*", la

⁴⁹⁵ Si tratta di considerare il mondo dei significati che guidano le azioni umane e che vengono espressi attraverso la comunicazione.

⁴⁹⁶ R. Perrotta, *Cornici, specchi e maschere* ... op. cit. pag. 29.

giustificazione ricorrente degli utenti, espressa in genere sotto voce, con sguardo basso.⁴⁹⁷

La richiesta di aiuto non è mai avulsa da un contesto di valori e di aspettative che le persone costruiscono nei confronti di se stesse come pure del sistema istituzionale o sociale in senso ampio; ma è anche presumibile che un insieme di aspettative venga definito dalla famiglia, o dal gruppo di appartenenza, o dalle istituzioni stesse deputate all'aiuto, nei confronti di chi si trova in stato di necessità. Il compimento di azioni definite sbagliate nel contesto di vita, dalle norme o dalle consuetudini, suscita vissuti ambivalenti, di precarizzazione dell'immagine di se, e quando si varca l'ufficio dell'assistente sociale occorre giustificare e scusare comportamenti e atteggiamenti errati. Emerge così quello che Perrotta, riprendendo Scully e Marolla, definisce *vocabolario di motivi*⁴⁹⁸: una pluralità di giustificazioni e scusanti con le quali le persone mostrano la necessità, o l'opportunità, o ancora la non evitabilità, di azioni che, per le loro caratteristiche, generano o incrementano il disagio e la frustrazione legata al dover chiedere aiuto.

Si possono cogliere differenti fatti, significativi per la dimensione dei vissuti soggettivi, attraverso alcuni brani di osservazione:

E' il turno di una giovane donna. Parla sottovoce, aveva fatto domanda di contributo economico un mese fa e poi non ne ha saputo più niente. Rita le spiega come avviene la presa in carico delle domande e la donna aggiunge "sono quasi a disagio". Rita ascolta con attenzione, annuisce, mentre la signora aggiunge, dopo averle illustrato le difficoltà che vive, "sono molto in ansia perché il 5 di ogni mese pago puntuale alla proprietaria ma adesso non lo so ...".

Se si è fatta l'esperienza di non essersi sentiti compresi (o di non aver avuto la risposta attesa), questo vissuto è brandito come motivo di disagio e rancore; ri-annodare i fili del rapporto richiede un impegno importante, che punti soprattutto a ricostruire l'immagine stessa delle persone, come queste si percepiscono e come sentono di essere state inquadrate. Una mattina Rita riceve una donna anziana, dimessa, in lacrime, a disagio

⁴⁹⁷ Siamo in presenza del concetto di *account* con il quale Scott e Lyman intendono "un'affermazione fatta da un attore sociale volta a spiegare un comportamento non previsto o spiacevole" in R. Perrotta, *Cornici, specchi, ...*, op. cit., pag. 89.

⁴⁹⁸ Ivi, op. cit., pag. 91.

quando parla della sua situazione e dell'impossibilità a far fronte al pagamento della retta dovuta alla struttura dove il marito, gravemente invalido, è inserito. Attendeva una risposta che non è arrivata, l'assistente sociale non le ha saputo dire perché non poteva più essere aiutata economicamente. Questa indefinitezza viene presentata dalla donna come un'offesa, una mancanza di fiducia nei suoi confronti e nelle sue dichiarazioni. Dopo averla ascoltata e aver approfondito la questione alla base del conflitto, Rita chiude così il colloquio:

“Bisogna capire cosa è successo. La faccio chiamare domani dalla collega” ma la donna, guardando Rita negli occhi, replica “Ho chiesto di non essere rimandata da lei, mi ha umiliata in modo allucinante. La sua collega ha detto che sono state fatte cose fuorilegge. Ho solo la pensione di mio marito e devo viverci anche io.” Piange.

Rita cerca di calmarla e la rassicura che le cose verranno fatte bene. La donna va via dicendo “ La ringrazio tanto.”

Sentirsi capiti in ciò che si vive significa, talvolta, poter intravedere possibili soluzioni o provare ad immaginarle; anche questi vissuti vengono esplicitati dalle persone, in modi diversi ma efficaci come nel caso di un cittadino extra-comunitario che Rita segue da alcuni anni e che, durante un colloquio di verifica piuttosto impegnativo, commenta:

“ Il problema della casa è sempre uguale, ed ora ho 58 anni. E' tutto più difficile, unica è lei che mi ha dato speranza”, dice dopo aver elencato le difficoltà e le promesse ricevute negli ultimi anni, senza risultato.

Cogliere cosa prova una persona mentre la si fa parlare dei problemi che porta davanti ad un estraneo⁴⁹⁹ richiede una capacità di osservazione e di comprensione empatica ben strutturata, che consenta di misurare l'approfondimento delle questioni dibattute e di accettare di dover rinunciare o rinviare l'acquisizione di informazioni che hanno un costo emotivo significativo per le persone. Senza escludere, e qui un'ulteriore

⁴⁹⁹ La dimensione di *estraneità* dell'assistente sociale, evidente in molti casi, è di particolare interesse. Al riguardo Cfr. M. Pittaluga, *L'estraneo di fiducia. Competenze e responsabilità dell'assistente sociale*, Carocci, Roma, 2000.

riflessione è necessaria, che quelle stesse informazioni possano essere superflue ai fini della comprensione della situazione. La fase dell'analisi⁵⁰⁰ richiede non solo abilità tecniche ma anche l'uso corretto della componente affettiva che sostiene, insieme a quella cognitiva e motivazionale, adeguati atteggiamenti professionali nei confronti dell'utenza.⁵⁰¹ Prestare attenzione ai vissuti cambia la relazione con l'utente, trasforma il clima del colloquio, sembra strategia efficace a raggiungere i fini che ogni colloquio dovrebbe porsi. Allo stesso tempo, la disattenzione ai vissuti, rompe la relazione o questa si riduce a contenuti di mera analisi dei fatti, alla loro oggettivizzazione; così accade che richieste implicite di ascolto empatico rimangano sospese e rimandate, anche quando è evidente che essere compresi nel dolore che si vive ha la stessa valenza di aiuto della risposta concreta che si riceve, della *soluzione*.

Una donna viene inviata da un servizio per definire l'inserimento in struttura della madre poiché la malattia di cui è affetta non consente, allo stato, di far fronte a domicilio alla complessità dei bisogni manifestati. Durante l'incontro⁵⁰² accade che l'assistente sociale le pone domande seguendo lo schema di valutazione sociale che utilizza di norma per raccogliere informazioni.

Ma la donna le dice “mia mamma se ne sta andando”; mi sembra sul punto di piangere e Marina commenta con vigore “siamo ottimisti”. La donna però ripete, altre due volte, che secondo lei la madre è alla fine della sua vita. Marina continua a compilare, non replica.

La donna era evidentemente provata, non vi è stata sufficiente “accoglienza” della sua fragilità emotiva ma solo risposta, efficiente in termini di tempi e semplificazione procedurale, al bisogno materiale e assistenziale. Rifiutare o “banalizzare la sofferenza può togliere a chi la prova il diritto di essere preso sul serio”.⁵⁰³

⁵⁰⁰ Il riferimento è in questo caso alla fase del procedimento metodologico che guida il processo di aiuto, dedicata alla raccolta e selezione dei dati relativi alla persona, alle risorse, ai problemi e criticità che caratterizzano la sua condizione.

⁵⁰¹ Per atteggiamento professionale intendiamo “un durevole sistema di valutazioni positive e negative, di sentimenti e di emozioni e di tendenze all'azione favorevoli o sfavorevoli nei confronti di oggetti sociali”. M. Dal Pra Ponticelli, *Lineamenti ...*, op. cit., pag. 17.

⁵⁰² Si evita volutamente il termine colloquio che ha caratteristiche intrinseche, tecniche e valoriali, di altra portata rispetto ad un incontro di specificazione di criteri, requisiti e modalità di accesso ai servizi.

⁵⁰³ R. Perrotta, *Cornici, specchi, ...*, op. cit., pag. 105.

Sono state numerose le situazioni osservate, durante i colloqui di servizio sociale, in cui le persone hanno manifestato la difficoltà ad andare avanti nel racconto o nel fornire dettagli. Nel brano che segue sono riportati alcuni di questi fatti ed elementi emersi durante un lungo colloquio, complesso per i contenuti e per la multidimensionalità dei problemi portati da una signora che si presentava a Rita per la prima volta. In un passaggio, la donna marca con decisione la sua forza di volontà e come ha superato diverse difficili fasi della vita, economicamente disagiate e conflittuali con l'ex marito. Ora gode di una pensione maturata dopo aver lavorato come segretaria ma è oppressa da altri problemi.

Dopo aver descritto la sua famiglia e la sua organizzazione di vita, la signora aggiunge: “Adesso ho un problema con mio figlio, due anni fa ha avuto problemi di droga”. Mentre parla di droga abbassa lo sguardo.

Rita annuisce, la segue con attenzione, la donna è agitata al punto che non tutto si capisce. Mette la mano davanti alla bocca, si mangia le parole, interrompe le frasi. Rita allora inizia a prendere appunti su generalità, età, scolarità etc.. e chiede meglio degli aspetti comportamentali e relazionali del figlio con la moglie e con la signora.

A questo punto del colloquio, mentre Rita raccoglie e scrive le informazioni, la signora è più calma, non trema e la voce è più ferma.

“Un altro bel colpo quella notizia” dice riferendosi agli arresti del figlio avvenuti poco tempo fa, rivolta verso di me con uno sguardo e un sorriso triste.

Mentre parla poi di una figlia, e del tossicodipendente con cui ha avuto una bambina, la donna si agita di nuovo, trema. Rita non commenta le scelte della figlia, non rinforza gli aspetti negativi. Evita, mi sembra, che la donna si vergogni ulteriormente Tiene stretta a sé una borsa di plastica azzurra che ha sul grembo e tende a stare curva.

L'assistente sociale sceglie, in questo caso, di dosare le domande e di non chiedere oltre, sarà nel corso di un successivo incontro che potrà approfondire la portata del problema relazionale della donna con i figli e le conseguenze che questo comporta sulla sua vita di anziana, con limitate risorse e con uno stato di affaticamento psico-fisico particolarmente evidente.

La scena che segue, invece, è estratta da un lungo colloquio tra l'assistente sociale e una signora di circa 70 anni, vestita sportivamente, con una vistosa collana e tanti braccialetti colorati, presentatasi al servizio con fare sicuro, immaginando di dover solo aggiornare sul suo stato economico per giustificare la richiesta di un nuovo contributo. In essa si può ancora rilevare la portata del disagio, provocato da un tentativo di approfondimento della situazione da parte dell'operatore che intendeva verificare e valutare la possibilità di sviluppare una rete di supporto attorno alla donna. Il momento critico del colloquio si verifica quando l'assistente sociale chiede notizie più dettagliate sui figli.

“Perché mi sta chiedendo tutto questo?” Rita glielo spiega, la donna dice “mi sto preoccupando a mettere in mezzo i miei figli, è come se non fossero miei figli”.

Quando parla di queste cose, del riconoscimento di maternità non avvenuto da parte sua, la voce s'incrina.

“Per loro non sono la madre, non sono la madre. Loro non ne vogliono sapere di me e io ... ha capito quello che voglio dire, io ...” dice la donna e Rita annuisce. Ha solo rapporti con il primo figlio, che risulta essere suo anche all'anagrafe. Lui le da una mano di aiuto ma “ha una famiglia anche lui, non posso chiedere a lui, oggi sono venuta a chiedere da lei, vorrei fare un po' di spesa, sono venuta oggi perché sono alla strema ma stia tranquilla che poi non mi vedrà più”. Rita l'ascolta, dice di capire e avvia la compilazione di moduli, fotocopie etc.

Dopo qualche minuto la donna tossisce molto, Rita apre la porta per far circolare aria e poi va a prenderle acqua.

La donna si volta da me e dice, “quando vengo da Rossu mi emoziono sempre”. Rientra Rita, le porge l'acqua, e la donna dice anche a lei che si emoziona quando parlano insieme e inizia a piangere, silenziosamente.

Rita le dice che capisce, che ha dovuto trattare argomenti dolorosi ma che lo doveva fare. Il suo tono è dolce.

Dopo aver atteso qualche minuto, l'assistente sociale riprenderà a trattare alcuni aspetti di cui, per la prima volta, l'utente ha parlato; vuole capire se la signora si è fatta aiutare

per le crisi di panico di cui ha ammesso di soffrire ma, soprattutto, per elaborare “*questo vissuto così sofferente*”, come Rita definisce quanto le è stato raccontato.

“Non ne parlo mai con nessuno, solo quando vedo lei...” dice a Rita, la quale le spiega perché vengono le crisi di panico e perché lo specialista potrebbe aiutarla. La donna la segue con attenzione. “Va bene” dice la donna, e Rita insiste “lei ci pensi, ci rifletta”, “Va bene, ci penso” risponde anche se è evidente la sua perplessità. Rita non aggiunge altro a quanto detto sull’argomento. E riprende in mano il modulo per terminare la compilazione dettando alla signora ciò che manca.

Lo sforzo di compiere, sia un’analisi della situazione e del contesto relazionale della donna e, nel contempo, realizzare un intervento di consulenza e sostegno psico-sociale, ha dei costi; la definizione della situazione va negoziata, nei tempi e nei modi, e l’interazione che ne consegue comporta una certa dose di conflitto che, nel caso specifico, si manifesta al termine dell’incontro:

“Posso andare?” dice la donna, “Sì, mi ha fatto piacere rivederla” risponde Rita e si alza per accompagnarla e per stringerle la mano ma lei sembra avere fretta di uscire. Non bacia Rita come ha fatto quando è arrivata, esce velocemente dalla stanza.

Il bacio iniziale, con cui la signora dichiarava la sua “familiarità” con il servizio e l’assistente sociale, viene meno al termine del colloquio; anche questo fatto ha un suo significato inquadrabile in un’esperienza di disagio, vergogna, intrusione intima, e che non può sempre essere inquadrato come tentativo degli utenti di sfuggire al controllo delle informazioni e delle risorse che forniscono. Piuttosto, segnalano la necessità di essere rispettati e accolti nonostante errori, inadeguatezze e brutture, e impegnano a valutare con molta attenzione l’opportunità di indagare fatti e vissuti faticosamente tenuti in silenzio durante la vita.

Il disagio può essere dissimulato, spostando ripetutamente il focus del colloquio dall’accertamento dello stato di bisogno ad argomenti leggeri, che interessano la generalità delle persone (come costi dell’energia, disfunzioni nei servizi etc.); oppure,

spesso, ponendosi in piedi davanti all'assistente sociale e definendo subito la propria situazione, come una giovane mamma che, con due bimbi al seguito, invitata a sedersi, rifiuta dicendo con voce incrinata *“mi dovete aiutare, mio marito è in ospedale, non ho neanche i soldi della bombola...”*. Il colloquio durerà circa 40 minuti e la signora accetterà di sedersi solo quando la conversazione volge alle fasi finali.

Talvolta si ricorre alla strategia di affermare *“sono qui da parte di ...”*, così da spostare l'attenzione e soprattutto il problema verso un altro soggetto; oppure, anche porre l'attenzione sui diritti e le opportunità, anziché sul problema, attenua il senso di vergogna, e questa è una modalità spesso utilizzata dall'assistente sociale come nel caso seguente, al termine di un colloquio con una signora mai stata al servizio:

“Mi sento anche imbarazzata a venire”, e Paola “spero di non averla messa io in imbarazzo” “No, lei no. Quando ho parlato con la signora Casti mi ha detto di venire a parlare con lei.” “Ha fatto bene, perché la terrò presente per il prossimo bando 162” risponde Paola e ripassa con la donna il senso delle domande che le ha fatto.

I vissuti possono anche essere positivi, legati a traguardi raggiunti dalle persone e che assumono rilevanza per la vita personale e per il rapporto con l'assistente sociale.⁵⁰⁴

Una prospettiva interessante, per cogliere sentimenti e significati positivi, è quella che è possibile acquisire calandosi nell'esperienza delle persone con disabilità; la particolare diffusione in Sardegna dello strumento del piano personalizzato di cui alla *Legge Nazionale 162/98 (“Modifiche alla Legge 5 febbraio 1992, n. 104, concernenti misure di sostegno in favore di persone con handicap grave”)* sembra contribuire a delineare un cambio di cornice dei discorsi intorno all'handicap e ai vissuti soggettivi dei diretti interessati e delle loro famiglie.⁵⁰⁵ Alla base della costruzione del piano vi è la

⁵⁰⁴ Non è sempre possibile operare questa distinzione, dicotomica: vita privata/rapporto con il servizio; nelle situazioni multiproblematiche, o nei casi in cui si predispongono progetti di sostegno a medio e lungo termine, infatti, la consuetudine del rapporto utente/assistente sociale diviene tale per cui aumenta anche la familiarità e, soprattutto, determinati traguardi (di autonomia, svincolo, autodeterminazione) sono strettamente connessi al processo di aiuto. E' cioè evidente che, senza un aiuto professionale e senza risorse esterne, le persone non avrebbero potuto avviare alcun cambiamento nella situazione di vita.

⁵⁰⁵ La legge ha trovato applicazione nel territorio sardo a seguito di un'organizzata azione di stimolo da parte dell'associazione *“abcsardegna”*, fondata nel 1990 da alcuni genitori di bambini cerebrolesi in condizioni di estrema gravità.

metodologia della co-progettazione che vede coinvolti, sullo stesso piano sia pure con responsabilità e compiti differenti, la persona disabile, la sua famiglia, i servizi sociali locali. Una diversa visione dell'intervento in casi di disabilità, costruita anche con l'uso di un certo linguaggio e slogan di efficacia comunicativa⁵⁰⁶, muta nei fatti la posizione del disabile stesso. Si osserva questa particolarità durante vari colloqui o telefonate tra assistenti sociali e utenti, come nel caso che segue trattato nell'ufficio di Paola.

Paola accoglie tre persone, con calore: madre, figlia giovane e una donna non parente (mi sembra con qualche difficoltà o disabilità). Devono dare avvio al piano 162, la giovane è l'operatore prescelto dalla disabile. Paola spiega i ritardi dovuti alle comunicazioni scritte, inviate dall'ufficio con ritardo ai destinatari dei fondi.

“Stia attenta signora Lucia, ora lei dovrà assumere la ragazza, diventa datore di lavoro!” dice Paola suscitando un sorriso e commento di sorpresa nella disabile che si sente “importante” e lo manifesta. Paola spiega cosa fare presso il Caf e chiede qualche notizia alla ragazza: esperienze di lavoro, studi, valorizzando quanto racconta. Prosegue descrivendo le procedure e lasciando loro la scelta di dove rivolgersi per alcuni adempimenti.

Riassume il da farsi. Si rivolge in particolare alla donna disabile e ascolta il suo parere. Trovano un accordo su alcuni aspetti organizzativi.

Le persone sembrano chiedere attenzione non solo a ciò che provano nel chiedere aiuto ma anche ai significati che gli interventi assumono nella loro vita personale e nell'ambiente in cui vivono e con cui si rapportano. Su questo fronte non ci si ferma a

⁵⁰⁶ Nel corso di numerosi eventi a carattere regionale e nazionale sono stati conati titoli e slogan che intendevano contribuire a modificare la cornice culturale e, quindi, le politiche sociali, cornice che fa da sfondo ai discorsi e alle azioni a favore dei portatori di handicap. "Senza la personalizzazione dei servizi sociali non possiamo avere pari opportunità e non discriminazione dei cittadini", "Famiglia e Disabilità: dalle emergenze alle buone pratiche per un welfare di qualità", dalla dichiarazione di Madrid 2002 l'affermazione “nulla su di noi senza noi e - aggiungiamo - le nostre famiglie non come slogan, ma come indicazione metodologica, tutto il settore della disabilità in Italia e in Europa e l'ABC che in esso è inserito pienamente”. Sempre in quest'ottica possono essere letti gli orientamenti rispetto alla diagnosi e identificazione dei bisogni che viene chiesto si adottino per l'accesso alle opportunità della legge 162/98: “valutare la situazione delle persone, e non della patologie, attraverso l'uso degli “strumenti“ della progettazione (scheda personale e scheda sociale), che segua l'approccio multidimensionale, non consideri le categorie/patologie, ma giunga alla definizione della situazione della “gravità” personale nell'ottica scientifica e sociale più avanzata dell'OMS, cioè quella bio-psico-sociale, relazionale e non sanitarizzante”. In www.abcsardegna.org

riflettere con attenzione, il tempo sembra non consentirlo, ma accade che siano le persone ad imporlo, in un certo senso, all'assistente sociale; accade soprattutto quando le persone hanno strumenti adeguati ad esprimere l'esito della propria riflessività e trovano l'assistente sociale disposta ad accogliere, *senza offendersi*, le considerazioni sui propri interventi.

Entra in ufficio una signora "E' tornata a trovarmi!" esclama Paola accogliendola. "Mi fa piacere vederla, al di là di tutto", risponde la signora.

Ricordo che è già venuta, ha un aspetto giovanile, distinto. Sembra quasi vergognarsi, sembra coprire il viso con una mano dal mio lato quando parla con Paola.

L'assistente sociale non ricorda bene la situazione, ricerca gli appunti del precedente incontro nel suo quadernone. La signora ha presentato domanda di contributo economico mesi addietro ma non si conosce ancora l'esito dell'istruttoria e gli uffici sono impegnati a definire i fatidici *elenchi*. Queste informazioni le vengono fornite da Paola per spiegare e giustificare l'attesa e si individua un tempo, una scadenza, per contenere aspettative e attesa ulteriore:

"Torni a fine aprile ma le ricordo di venire ogni tanto per verificare se sono pubblicati i bandi delle *estreme povertà* e della *legge 431*, per gli affitti. Glielo scrivo così non si dimentica", le dice Paola. Sottovoce sento la donna che risponde "e qualche lavoretto? ..." "Ora non abbiamo opportunità" e Paola le rispiega come fare per le altre opportunità di aiuto.

"Una meglio dell'altra le assistenti sociali dove ho fatto il servizio civico, era una specie di elemosina ma mi hanno trattato con il massimo riguardo, facendomi sentire bene. Sono state carinissime, come lei d'altronde", dice la signora prima di salutare e andare via.

Provare vergogna è un altro tra i sentimenti diffusi, non legato al solo intervento dell'assistente sociale ma ad un insieme di pratiche e di considerazioni che avviliscono e appesantiscono la quotidianità, perché pongono le persone costantemente alla ricerca di giustificazioni, interne ed esterne alle persone stesse. "Ciò che le persone decidono di fare non è legato al caso o a forze che agiscono su di loro, nei confronti delle quali esse

sono passive. L'individuo definisce la realtà, la sua posizione riguardo alle pressioni esterne viene stabilita nel suo dialogo interiore: il suo io valuta le richieste che il me gli comunica e può anche fornire risposte che lo inducono a non uniformarsi"⁵⁰⁷. Perrotta offre queste considerazioni in riferimento alle modalità interazionali che conducono l'individuo a comportarsi, giustificandosi, in modo inappropriato o proibito; si tratta di modalità riscontrabili nella quotidianità, messe in atto dalle persone ogni qualvolta si devono confrontare con un *altro generalizzato* che opera pressioni. E se queste ultime agiscono sull'immagine di sé e dell'integrità fisica, possono essere affaticanti e produrre disorientamento, nonché difficoltà ad intraprendere percorsi di cambiamento.

Tra le numerose situazioni osservate è esemplificativa quella di una signora, con seri problemi di salute, in carico al servizio con un progetto di aiuto a sostegno del marito, malato di Alzheimer, e di un figlio disabile. L'assistente sociale prova, da tempo, a far riflettere la signora perché maturi la decisione di affrontare i suoi bisogni di cura; nel corso di un colloquio, dedicato alla compilazione di moduli e alla definizione della procedura per attivare il piano personalizzato di marito e figlio e l'inserimento di quest'ultimo in un centro diurno, l'assistente sociale ritorna sull'argomento, provocata dalla stessa utente che descrive sommessamente il comportamento ingestibile del figlio:

“Non è mai stato così maleducato, c'è ancora un trauma per lui...., a volte dico scappo di casa” Paola la rassicura perché “se ora verrà impegnato qualche ora al giorno fuori casa anche lei starà più tranquilla...” e la donna si asciuga le lacrime.

La donna parla delle sue difficoltà con il medico di base e viene incoraggiata a recarsi ancora presso l'ambulatorio per “*parlare bene*” e vedere con il medico i farmaci per una cura ma soprattutto Paola le consiglia:

“Visto che sta facendo la richiesta per Giorgio faccia la richiesta per la 104 anche per lei, ne parli con il medico”. E parlano della richiesta già fatta per il marito i cui esiti non sono stati ancora comunicati

⁵⁰⁷ R. Perrotta, Cornici, specchi ..., op. cit. pag. 93.

La signora dice tristemente vergognandosi di completare la frase “sembriamo una famiglia di ...” Riferendosi all’invalidità del marito, del figlio e forse sua. Probabilmente per questo sembra resistente a fare domanda per la 104⁵⁰⁸.

La routine degli interventi perde di vista il significato che essi assumono per le persone. Essere dichiarati disabili, e poter accedere a specifiche opzioni di sostegno, è un’opportunità risolutiva per l’assistente sociale ma talvolta distruttiva per le persone sinché non si affronta e negozia con loro, con i loro tempi e caratteristiche, la ridefinizione della situazione che contempla anche la presa d’atto che “si è malati e si ha bisogno di assistenza”, e che possono coesistere malattia e disabilità con capacità, competenza, bellezza, dignità.

Sempre su questa linea, ponendo in relazione tra loro le risposte che si offrono e i vissuti che le accolgono, è possibile evidenziare che le cornici di riferimento spesso divergono, soprattutto quando gli utenti si confrontano con un percorso di vita che cambia bruscamente, con aspettative sospese, con illusioni che si alternano a crudo realismo. Così accade che, per un’equipe, la proposta di un periodo di inserimento in struttura sociosanitaria di un uomo con demenza significhi immaginare di raggiungere un certo grado di recupero, di ri-equilibrio di alcune funzioni, sollievo per la famiglia mentre, per questa, equivale a ricovero in *ospizio*, abbandono, rinuncia al ruolo di cura. In poche parole, sensi di colpa e timori di giudizi dentro e fuori la famiglia. In questo senso, per l’assistente sociale occuparsi anche dei vissuti delle persone diventa necessario per valutare correttamente le situazioni e per provocare cambiamenti che siano sostenibili nel breve e medio periodo. Più dettagliatamente, occorre abilità nel riformulare le richieste, assumendo il disagio che spesso le accompagna e non colpevolizzando, guardando la situazione anche con gli occhi di chi la vive.

Tra i casi osservati, ne riportiamo uno in cui è stato possibile ravvisare come, la compresenza di questi atteggiamenti e comportamenti dell’assistente sociale, Marina,

⁵⁰⁸ Il linguaggio dentro gli uffici è sempre semplificato; le norme vengono citate riferendosi al solo numero che diviene familiare per tutti. In questo caso, assistente sociale e utente si riferivano alla legge 104/1992, divenuta norma fondamentale per la tutela e gli interventi a favore delle persone con disabilità. L’art. 3, comma 3, della legge prevede che il riconoscimento, da parte di apposita commissione medica INPS, di un certo tipo e grado di invalidità determina l’accesso a prestazioni e opportunità. Tra queste l’ottenimento del finanziamento del piano personalizzato ai sensi della legge già citata 162/1998.

hanno avviato un progetto di aiuto per una coppia di anziani a partire dalla richiesta della giovane figlia, residente in altra Regione e rientrata temporaneamente dai genitori per l'aggravarsi della situazione. Si presenta in ufficio con fare stizzito, insofferente, lamenta la troppa burocrazia e l'inadeguatezza degli operatori che ha incontrato sinora.

La donna riassume la situazione del padre, non autosufficiente, e dice "siamo arrivati alla fase scorbutica, violenta, della demenza; mia madre è finita a letto, è immobilizzata, l'altro giorno sono caduti insieme e si è fratturata. La badante è fuggita. Abbiamo tirato i tempi sinché abbiamo potuto ma adesso non si può più ...".

Durante l'esposizione, fatta con un certo imbarazzo, si notava la difficoltà ad ammettere la necessità di un inserimento in struttura per il padre, considerata l'assenza di altri supporti familiari e di risorse adeguate a sostenere un'assistenza a domicilio. E' l'assistente sociale che, comprendendo la difficoltà della ragazza a trovare soluzioni in breve tempo e dare loro un nome accettabile dalla mamma e da lei stessa, ipotizza l'inserimento in struttura di accoglienza e spiega le procedure e il rapporto necessario con i servizi sociali del comune di residenza. La ragazza, mentre il colloquio procede, centrato sugli aspetti procedurali e organizzativi, riesce a dire:

"A noi da fastidio metterlo via, si sentirà solo ... sono sempre stati come due piccioncini, tenuti per mano. Come verrà gestita questa fase critica? E' meglio metterlo in struttura perché trovare una badante che si meriti questo nome". E' risentita con altri operatori che non l'hanno informata adeguatamente e Marina replica: "Tranquilla, sono qui per darle informazioni", con calma le sorride, al che la ragazza cambia tono "Sono figlia unica, vivo a Parma ...mia mamma è cardiopatica, obesa, non può fare da assistente a uno così. Vorrebbe, ma non può".

Importante la riformulazione del problema – disagio fatta dall'assistente sociale e l'espressione usata dalla ragazza per connotare in modo accettabile una soluzione non rinviabile.

“Diciamo che lo mettete in struttura perché vi serve del tempo per trovare una nuova badante!” le propone Marina. “In ospedaletto ...⁵⁰⁹ “ dice la ragazza abbassando lo sguardo.

La conoscenza delle norme sociali che regolano la vita in un certo territorio è necessaria, esse vengono interiorizzate e definiscono le identità sociali, i ruoli, i compiti di chi in quegli spazi cresce e vive; ignorare queste dimensioni equivale a standardizzare e spersonalizzare analisi, valutazioni e interventi. Ritorneremo su alcuni di questi punti, in particolare nell'affrontare il tema della cura e le ripercussioni dei carichi assistenziali su chi li assume.

7.2.3 “C’È UN PAZZO FUORI”.

Inquadrare oggetti e, soprattutto, collocare le persone in una qualche categoria, è attività diffusa dentro i servizi, finalizzata a semplificare quanto di complesso si presenta agli occhi dei diversi attori, servendosi di ciò che appare caratteristica rilevante e facendola divenire qualità intrinseca dell'altro. Significativo, per immaginare un modo in cui ciò si realizza, è un brano della novella Rosso Malpelo, di Giovanni Verga, in cui si racconta l'origine del nome del ragazzo: “si chiamava così perché aveva i capelli rossi; ed aveva i capelli rossi perché era un ragazzo malizioso e cattivo”.⁵¹⁰ Di qui l'equivalenza, ancora diffusa e persistente nel pensiero comune, che a certi tratti esteriori corrispondano precise qualità che danno senso agli atteggiamenti ed ai comportamenti delle persone. Decidere qual è l'identità sociale, di cui già abbiamo detto a proposito dei vissuti degli utenti dei servizi sociali, è attività consueta, ordinaria, della quotidianità, accompagna le interazioni sociali e le sostanzia per alcuni aspetti. Ogni persona necessita di definire l'altro e, nel contempo, di capire come a sua volta è definita dai suoi interlocutori. Attraverso il ruolo poi, si rende conto della categoria in

⁵⁰⁹ Mi spiegherà Marina, dopo il colloquio, che in paese chiamano così la RSA; *ospedaletto* connota in modo meno negativo l'allontanamento da casa delle persone, che agli occhi dei compaesani vengono *ricoverate*, non istituzionalizzate o, peggio ancora, *abbandonate dai familiari*.

⁵¹⁰ Novella scritta nel 1878 ed uscita nella versione definitiva nella pubblicazione *Vita dei campi* del 1897.

cui si è stati inquadrati e collocati anche se non sempre vi è coerenza tra questi due elementi (ruolo e categoria) sia perché si fraintendono le azioni, le posizioni, i comportamenti esteriori, sia perché le persone possono non conoscere l'identità che è stata loro attribuita. Tuttavia, conoscere l'identità sociale degli altri è un bisogno che lega reciprocamente gli attori presenti in un certo contesto; se poi il contesto è particolare, come la sala d'attesa degli uffici del servizio sociale, questo bisogno assume altra pregnanza e si presta a fraintendimenti o errori, anche rilevanti per la relazione di aiuto.⁵¹¹

Dentro gli uffici di servizio sociale o, come abbiamo detto, sin da quando si attende di essere ricevuti, questa operazione di identificazione è continua, silenziosa, a volte invece clamorosa, nei toni e nel linguaggio. E così s'identifica stigmatizzando⁵¹² o non s'identifica affatto, come nel caso delle cosiddette *non-persone*⁵¹³, coloro cioè che per la loro fragilità paiono stare sullo sfondo nonostante si parli di loro, ci si occupi di loro, si facciano richieste di aiuto in ragione del loro esistere: bambini, anziani, persone con disturbi mentali o disabili in generale. Goffman parla di oggetti inanimati⁵¹⁴, aggettivo che s'addice anche alla descrizione di scene particolari come quelle osservate durante visite in strutture residenziali per l'aggiornamento delle situazioni dei ricoverati. Quest'ultimi possono essere presenti mentre si parla della loro situazione ma l'assistente sociale, forse perché gravemente disabili e "assenti", non li saluta né si avvicina, e aggiorna la valutazione del bisogno a partire da quanto riferito dai responsabili della cura.

⁵¹¹ Perrotta, in *Cornici, specchi ...* op. cit., pp. 96-97, riprendendo la teorizzazione di Glaser e Strauss, propone quattro contesti di consapevolezza sull'identità altrui, diffusi nella vita comune. Si tratta: della *consapevolezza aperta*, propria delle relazioni in cui identità dichiarata e identità attribuita corrispondono a realtà; della *consapevolezza chiusa*, nel caso in cui non si conosce la vera identità o questa è nascosta all'altro; della *consapevolezza di sospetto*, quando si possiedono elementi per non credere alla veridicità di quanto detto e/o attribuito; della *consapevolezza di finzione*, propria delle situazioni in cui si finge nel dichiarare un'identità o una situazione, lo si sa ma ci si comporta come se fosse vero. La transizione da un contesto ad un altro non è semplice, la disponibilità ad accogliere e accettare un'identità diversa da quella rivelata può suscitare conflitti e rifiuto.

⁵¹² Lo stigma, concetto centrale nella sociologia di Goffman, è un marchio apposto alle persone per sottolineare la loro diversità fisica, mentale, razziale, comportamentale, in rapporto ai criteri dominanti. Vedi, in particolare, il suo libro *Stigma. L'identità negata*, Giuffrè, Milano 1983.

⁵¹³ R. Perrotta, *ivi*, pag. 98.

⁵¹⁴ E. Goffman, *La vita quotidiana ...*, op. cit., pag. 176.

Uno degli stereotipi⁵¹⁵ più osservati in alcuni uffici di servizio sociale è quello relativo agli utenti in quanto tali; andare nell'ufficio dell'assistente sociale significa essere disoccupato, avere problemi con i figli, essere deviante, o magari essere un qualche *ex*: tossicodipendente, carcerato, matto, adottato o affidato. Questi stereotipi persistono nella mente delle persone, nel linguaggio degli assistenti sociali o di altri professionisti, nelle parole di uscieri o impiegati di supporto. “C'è un pazzo fuori” è l'espressione usata da un usciere per sottolineare il comportamento insofferente e il linguaggio caustico di una persona in attesa, da oltre due ore, di essere ricevuta dall'assistente sociale. Utilizzando il termine *pazzo* ha posto l'attenzione su un certo modo di fare, isolandolo da un contesto che provocava quel comportamento, lasciando nell'ombra altre circostanze che, agli occhi del *pazzo*, erano cruciali per la sua definizione della situazione che viveva (attesa prolungata in un piccolo ambiente sovraffollato, malessere fisico, intolleranza alla maleducazione di chi doveva governare l'attesa stessa).

Lo stesso usciere userà spesso termini identificativi netti, quali “C'è una brasiliana”, “C'è uno straniero”, “E' tornata la nigeriana”, “Se non son matti non li vogliamo”; così la caratteristica esteriore, come detto, diventa l'identità dell'altro.

Si stigmatizza gli altri perché, talvolta, ci si sente dentro stigmatizzati: nel caso di un usciere, la sua esperienza di continua precarietà lavorativa e conseguente indigenza, lo poneva ai margini del gruppo familiare, costituito anche da persone piuttosto benestanti e con uno status sociale rilevante. Ripetutamente ho modo di osservare questo suo stile nell'interazione con gli utenti:

Mi avvicino in sala d'attesa dove l'usciere si lamenta per la maleducazione di qualche utente e racconta, stando in piedi e con fare plateale, vari episodi: “Ho 50 anni – dice – non devo essere trattato così”. Si sentiva prima la voce di una donna piuttosto alterata, ora mi sembra di sentirla in lontananza.

⁵¹⁵ Lo stereotipo è l'immagine semplificata di un oggetto, di una persona o gruppo di persone, data per scontata e con una forza particolare di inquadramento; può essere positivo o negativo ma in entrambi i casi pone in condizione di difficoltà relazionale chi lo subisce.

In un'altra occasione, mentre seguo l'assistente sociale che si muove tra diversi uffici, osservo l'aggressione nei suoi confronti da parte di una donna con la quale si allontana in uno spazio più appartato mentre:

Io mi fermo ad osservare l'usciera che continua a dire: "Da sola devo gestire tutto questo" e con le braccia e le mani indica le persone in attesa. Che stanno in silenzio, non ribattono.

Il suo tono è sgradevole, stigmatizzante e soprattutto provocatorio.

Chi utilizza gli stereotipi non sono solo gli operatori o altri appartenenti alle strutture di assistenza; talvolta lo stesso utente propone proprie letture, di scelte fatte o di informazioni ricevute, utilizzando schemi di pensiero semplificati, stereotipati. Così, spesso, commentano per mettere in evidenza cosa non ritengono di essere e per sottolineare disappunto:

"Mi hanno detto che bisogna essere tossici o essere stati in carcere per essere aiutati al lavoro. Me lo hanno detto in un ufficio in via Bologna ma non ricordo chi".

Numerosi anche i tentativi di scansare stereotipi e stigma o di ovviare agli stessi parlando con naturalezza della propria condizione, come accade un giorno, nell'ufficio di Paola, durante un suo colloquio con un uomo che entra in ufficio salutandolo con vigore e sorridendo, come se conoscesse bene l'ambiente e le persone.

"Mi ha portato un'altra poesia?" chiede Paola all'uomo che ha fatto accomodare. Mi fa cenno che si tratta di una persona con disturbo mentale.

Ricorda all'uomo alcune delle considerazioni fatte in altra occasione sul passato, sugli esiti positivi degli interventi in momenti che anche l'uomo riconosce essere stati difficili.

"Non sono più malato di mente mi ha detto la dottoressa", precisa lui.

Si esprime molto bene, è curato, rispettoso e al tempo stesso libero nel dialogo con Paola, la quale però usa il termine patologia ma non cita la malattia con il suo nome.

L'uomo esclama "Comunque ce l'abbiamo fatta, una guerra ...!" e Paola, rivolta a me, mi informa che il "Signor Antonio ha fatto campagna elettorale." E lui "Per il PD, recepiamo i problemi della gente. Tra due anni ci sono le elezioni per la regione, perché non si candida dottoressa?" "No, non m'interessa, amo il mio lavoro" risponde Paola e lui "Ha ragione, ci vuole stomaco per fare politica".

La naturalezza nel parlare del proprio disagio psichico è stata osservata anche in altre situazioni; il tratto comune ai casi osservati è l'esistenza di un rapporto costruito da tempo con l'assistente sociale, un progetto di aiuto condiviso che ha portato risultati, un atteggiamento dell'assistente sociale evidentemente percepito dall'utente come libero da pregiudizi. Il confronto con le persone stigmatizzate è inevitabile per una professione di aiuto e comporta una particolare attenzione, umana e professionale, per arginare gli effetti che lo stigma produce nell'interazione, con la quale è possibile rafforzare le manchevolezze e i limiti, oppure agire per un recupero di identità positiva. Se invece prevale il timore della diversità dell'altro "quando siamo con lui, quel potenziale senso d'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. Si ha quindi una situazione di regressività senza limiti nella considerazione reciproca"⁵¹⁶.

Nel corso delle interazioni si è osservato e prestato attenzione al linguaggio, anche per il rilievo che assume l'uso di certi termini piuttosto che altri, nel connotare, stereotipandole, le persone e le situazioni. Le parole non cambiano un oggetto o una persona ma hanno il potere di rendere quell'oggetto o persona degno di rispetto, gradevole, di valore. Esprimersi in un modo, utilizzare certi termini, incide sull'idea che gli altri hanno su di sé ma anche sull'idea che del servizio sociale si costruisce nella comunità. Su questa tematica, specifica, sono consapevole che occorrerebbe un adeguato approfondimento, anche a partire dal materiale empirico raccolto.

⁵¹⁶ E. Goffman, *Stigma* ..., op. cit., pag. 19.

Riflettere sulle azioni di aiuto e sul loro potenziale stigmatizzante è necessità sempre attuale, ancora di più se si considera che i processi di esclusione sociale sono sempre nuovi e coinvolgono gruppi nuovi e diffusi di persone che vengono identificate e marchiate (si pensi a *nuovi poveri, donne sole, fuoriusciti dal lavoro*); stigmatizzare non è operazione delle sole *istituzioni totali* ma attività sempre possibile se si sbaglia l'attribuzione d'identità e si ingabbiano in esse gli utenti, impedendo loro di mostrare la globalità di se e del proprio valore. In questo senso si può comprendere l'importanza dei progetti d'aiuto co-costruiti: rappresentano un modo concreto di rimandare all'altro un'identità che gli appaia accettabile, non umiliante né svalutante. Inoltre, anche il parlare e lo stile di scrittura dell'assistente possono incidere, in un senso demolitivo o costruttivo, sulle definizioni sociali d'identità, soprattutto quando si opera a favore di persone discriminate prive della forza culturale e organizzativa per affermare il proprio diritto ad essere accettati, compresi, valorizzati.

7.2.4 “DA CHI CI FACCIAMO UCCIDERE? DOBBIAMO SCEGLIERE”.

Tra gli adempimenti amministrativo-burocratici di un certo rilievo vi sono la predisposizione di *elenchi*: tutte le persone aventi diritto a prestazioni, siano esse di natura economica o prestazioni di servizio quali l’assistenza domiciliare, piani personalizzati d’intervento a favore di disabili, integrazioni rette, vengono incluse in appositi elenchi. Questi, successivamente, vengono sottoposti a verifica e approvati perché possa aver luogo l’erogazione al singolo di quanto proposto. Si tratta di un’operazione complessa, in genere concentrata in un lasso di tempo definito, condizionata da più fattori tra cui, quello più pregnante, quando si tratta di aiuto materiale, è la disponibilità finanziaria per far fronte alle richieste di sostegno economico. L’interesse per questa pratica connessa all’aiuto mi è sorta osservando nei primi giorni di shadowing la scena che riporto così come trascritta nelle note. Entro nell’ufficio e vedo Rita e una sua collega sedute davanti ad un personal computer, tra loro si svolge il seguente dialogo:

Nina chiede a Rita: “Tu hai ridotto tutti all’osso? Siamo sopra di 10.000 euro...”. E Rita “come facciamo?”, ha un’evidente preoccupazione, viso contratto e sguardo incollato al monitor, e aggiunge: “Mi tocca ricontrollarli, però gli affitti erano bassissimi ... non possiamo toccarli”. Nina fa scorrere, evidentemente, un elenco che con Rita leggono insieme. Fanno dei nomi rispetto ai quali commentano “per questo non è possibile”, “non si può toccare”, “loro non hanno niente”. E Rita commenta: “neanche se mettiamo 100 a tutti arriviamo a 10.000”.

Mentre scorrono e leggono nomi individuano una persona che “forse sta lavorando con il servizio civico, risparmiamo 100 euro!”.

“Da chi ci facciamo uccidere? Dobbiamo scegliere!” esclama Rita con un bel sorriso.

E poi continua con Nina a scorrere l’elenco, si soffermano sui singoli nominativi, commentano in vario modo “togli 100, facciamo così 500”, “togli e lasciamo 400, glieli rimborsiamo la prossima settimana”, “spese funerarie”, “anche questo spese funerarie”. Nina legge un nome e Rita commenta: “no, la signora non si tocca, l’ultima volta ci sono voluti due

vigili per tenerla, ... no, anche per questo ragazzo lasciamo, abbiamo troppe bollette da pagare arretrate”.

Questo brano suggerisce diverse riflessioni che attengono la dimensione professionale dell'aiuto, in una triplice direzione: una relazionale, una seconda progettuale, una relativa alla responsabilità amministrativa.

Rispetto alla prima dimensione è rilevante e diffuso l'uso del *noi* da parte dell'assistente sociale quando entra nel merito delle condizioni di vita degli utenti e delle loro aspettative, indicativo del sentire proprie le difficoltà delle persone e sua responsabilità i progetti di aiuto concordati (*abbiamo troppe bollette da pagare*, per esempio, viene detto da una di loro riguardo un caso). Ancora, lo scorrere dei nomi è fatto con preoccupazione, rinvenibile nei visi corrucciati, nella concentrazione evidente che mostrano mentre riflettono o commentano a voce alta; l'impressione è che non si trovi una soluzione che sia rispettosa dei bisogni delle persone e delle loro legittime attese ma, nello stesso tempo, coerente con l'esigenza di contenimento della spesa da parte dell'Ente. Impossibile, quindi, riuscire ad eliminare dall'elenco qualche nominativo, complesso gestire gli aspetti amministrativi derivanti dalla presa in carico. Della la stessa giornata di shadowing, rispetto al ripetersi dell'operazione di controllo e verifica dell'elenco, in una nota riporto:

Ciò che colpisce è che (le assistenti sociali, ndr) hanno presente ogni persona che è in elenco, di ognuno ricordano il perché del contributo economico, la situazione personale, per questo commentano spesso “non è possibile, con questo non si può”, “no, non posso, è da secoli che glielo devo dare”. “Mi ammazza. Già l'altra volta è andata in Prefettura”.

Un'analisi dell'elenco fatta in questo modo è inadeguata a definire priorità e obbligatorietà dell'intervento, la sola indicazione di contenimento della spesa fornita dalla struttura consente di operare in modo ragionieristico e standardizzato. L'operazione osservata costituisce un retroscena determinante ai fini della qualità della relazione di aiuto con le persone, della presa in carico e, soprattutto, della valutazione dei bisogni presentati. Proprio la necessità di fare valutazione con criteri e orientamenti

chiari ed esplicitati potrebbe essere il punto di partenza per ridefinire i percorsi, e il senso, che conducono alla decisione di ammettere al sostegno economico con un progetto realistico e condiviso, anche nelle sue criticità, con gli utenti.

Nella vita quotidiana dentro i servizi si ripete costantemente la scena di persone che chiedono notizie sulla loro richiesta di contributo economico ed i cui esiti paiono dilatati nel tempo⁵¹⁷; quest'ultimo subisce una costante ridefinizione stabilita in astratto, spesso senza certezze ma solo in forma ipotetica e, quindi, con un rinvio continuo di ore ma soprattutto settimane o mesi. Le possibilità, anche minime, di progettare e realizzare operazioni banali quali il pagamento di una bolletta in scadenza, o del canone di affitto mensile arretrato, o integrare una retta dovuta per un servizio residenziale o diurno, divengono molto difficili; anche il momento presente diventa pregnante e pesante, espresso dalle persone con frasi quali “*ed ora che faccio?*”, “*dove vado adesso?*”, “*aspetto qui, non me vado*”, il futuro non entra nell'orizzonte progettuale e crollano le ipotesi di temporanea soluzione del problema materiale. Si tratta, in un certo senso, di una perdita di controllo del tempo e delle azioni ad esso connesse e, conseguentemente, di autonomia e libertà. In questo caso, per le persone che chiedono ripetutamente risposte e per ottenerle attendono un tempo quasi sempre indefinito, si tratta di routine che preservano una realtà⁵¹⁸ che vorrebbero invece scardinare.

7.2.5 “LEI NON MI DEVE FARE DOMANDE MA DARE RISPOSTE ALLE MIE DOMANDE”.

Porre domande alle persone è il modo ricorrente con cui le assistenti sociali costruiscono la loro conoscenza della situazione e identificano, classificandole, le attese e le richieste dell'utenza⁵¹⁹. E' una prassi non sostituibile, anch'essa un dato per

⁵¹⁷ In un certo senso, l'attesa del contributo economico o delle altre opportunità stabilite dalla programmazione regionale o comunale scandisce la vita sociale e individuale di una certa tipologia di persone, di quelle maggiormente dipendenti dagli interventi di aiuto del servizio sociale ma, una volta entrate nel circuito delle procedure per l'accesso a servizi specifici, anche di coloro che sulla disponibilità di quanto concordato progettano le funzioni di cura dentro la famiglia e si servono di supporti esterni ad essa.

⁵¹⁸ Il concetto è ripreso da P. Berger, L. Luckmann, in *La realtà come costruzione* ..., op. cit..

⁵¹⁹ Il colloquio, strumento professionale fondamentale, di utilizzo quotidiano “va utilizzato in maniera consapevole e richiede l'impiego di tecniche congruenti con il modello teorico scelto come orientamento per l'operatività.” A.M. Campanini, voce *Colloquio* in *Dizionario di Servizio Sociale* (a cura di) M. Dal Pra Ponticelli, op. cit., pag. 109.

scontato, ma è capace di generare situazioni conflittuali che derivano da un'apparente normalità dei termini usati e dei contenuti trattati a fronte di un significato connotativo che le persone attribuiscono sia al linguaggio che al fatto stesso di essere sottoposti a *domande*. E' probabile che la reazione stizzita di una ragazza, che durante un colloquio si rifiuta di continuare a rispondere perché, dice all'assistente sociale, "*Lei non mi deve fare domande ma dare risposte alle mie domande*", sia suscitata da una fila di domande che avvertiva giudicanti piuttosto che orientate alla conoscenza e comprensione della situazione che voleva discutere con l'assistente sociale. Una certa tipologia di domande appare alla persona inaccettabile perché non vi è coerenza tra le cornici al cui interno si collocano: così, parlare dell'uso dei contributi economici ricevuti, e dover rendere conto di questo, ha un significato differente se lo si fa in un quadro di accompagnamento, di tutoraggio o, piuttosto, in una cornice più tipica dell'indagine fiscale o amministrativa. Se queste definizioni non sono condivise, scatta un'attribuzione di significato differente tra i partecipanti all'interazione e quindi reazioni diverse che si sviluppano a catena. Così, frequentemente, le persone chiedono "*perché mi sta facendo tutte queste domande?*" non essendo sempre comprensibile il percorso mentale dell'assistente sociale e la procedura che si avvia quando ci si reca a chiedere aiuto in un ufficio pubblico.

Paola ha affrontato due diverse situazioni in cui, dovendo misurarsi con alcuni vincoli amministrativi, ma anche con la difficoltà delle persone a coglierne il senso o ad accettare intrusioni e controlli, ha gestito interazioni difficili, emotivamente complesse, gravate da un investimento fiduciario reciproco deludente e dalla cronicità del bisogno. In un caso, una signora separata, cinquantenne, con due figli a carico, in attesa di ottenere dall'ex marito l'assegno di mantenimento stabilito dal giudice, frequenta con assiduità l'ufficio dell'assistente sociale alla quale chiede un intervento duro e punitivo nei confronti dell'uomo. La donna è aiutata concretamente, e su più piani: economicamente, con un servizio di mediazione familiare, con supporto psicologico. Ma, evidentemente, non è quanto si aspetta o non è quanto reputa sia importante per lei. In uno degli incontri con Paola si verifica una crisi prolungata nel rapporto con questa persona, di difficile gestione emotiva e comportamentale.

Inizia il colloquio e Paola le riferisce dei tentativi andati a vuoto nel contattare l'ex marito. La signora si alza e passeggia davanti alla scrivania.

Si siede di nuovo, gambe accavallate, mani incrociate sul petto.

Quando Paola le pone domande sulla spesa giornaliera e l'organizzazione della vita quotidiana la donna si alza furente. Paola riesce a farla sedere ma i toni si alterano. La donna dice: "L'orrore che provo qua dentro! ... lei mi sta facendo i conti ..., lei è anche intelligente, è stata messa qui per questo probabilmente, e qualche volta è pure umana."

Paola "Noi talvolta chiediamo alle famiglie a cui prestiamo assistenza di portare gli scontrini ...".

Ma questa ingerenza rompe il delicato equilibrio di una relazione complessa e il proseguo del colloquio sarà una sorta di dialogo tra sordi nonostante i tentativi di Paola di riprendere alcuni temi, quelli che sa essere significativi per la donna.

La donna si sta accalorando molto e Paola ascolta in silenzio.

"Voi i conti li dovete fare ai mariti non alle mogli che si tengono i figli, non alle donne che vengono qui mentre i mariti se la godono. Io adesso vado e gli sfondo la porta, gli sfondo tutto ..." replica ai tentativi di Paola di calmarla.

In un'altra situazione, una giovane donna, seguita e aiutata da tempo, si presenta in ufficio definendo la sua situazione in termini tali da indurre a nuova considerazione l'assistente sociale. Il marito è in carcere, il padre ricoverato, il suo lavoro concluso. Paola affronta i diversi temi proposti dalla ragazza ma, quando si tratta di approfondire le opportunità di cambiamento a suo tempo esplorate e non utilizzate, si altera:

"Ma dei soldi ricevuti con il servizio civico ha risparmiato qualcosa?" chiede Paola. E la ragazza: "Ho pagato 700 euro per l'assicurazione della macchina, è semestrale". "Deve aggiungere allora nella dichiarazione che mi sta facendo che possiede una macchina, con la targa ..." replica Paola. Quando poi le chiede meglio della gestione dei soldi la ragazza sembra scocciarsi, "Ho un bambino io ..." risponde e aggiunge "Che discorsi sono? Adesso sto cercando, mi sto muovendo, ho fatto domanda alla fiera

almeno per 10 giorni. Non ci arrivavo con 1000 euro figuriamoci adesso con 200”.

“E suo padre cosa voleva sapere?” le chiede Paola. “Voleva sapere del contributo, non riesce a pagare l’affitto.” Paola chiede meglio ma lei si scoccia “lei non mi deve fare domande ma dare risposta alle mie domande”.

Paola accoglie con calma la provocazione e riporta su un binario calmo la conversazione.

La donna s’inalbera ogni volta che Paola pone questioni relative alla gestione delle risorse economiche. Non ammette che si entri nel merito dell’uso e dei consumi: casa, spesa, macchina, abbigliamento etc. ed entra in simmetria con l’assistente sociale chiedendole come si regola lei per la spesa alimentare, “*cosa mangia lei*”.

“Non siamo qui per fare il menù” risponde Paola alla domanda della ragazza e insiste “Ma lei cosa compra per spesa, per mangiare?”

Viene accompagnata alla porta ma è seccata, vuole soldi perché “*il padre è in ospedale e servono soldi*”. Paola cerca di farla ragionare ma la donna è aggressiva, ha difficoltà a stare sul piano dell’argomentazione in cui lei la vuole portare, non sembra conoscere le regole e i requisiti e accusa l’assistente sociale di fare errori nelle valutazioni.

Le cornici, e quindi i significati delle azioni e delle parole, sono determinanti rispetto alla domanda di aiuto e alle risposte che ne derivano; una modalità osservata, che produce esiti interazionali positivi, è quella di riuscire ad individuare la posizione cognitiva ed i significati che le persone hanno maturato rispetto ai problemi e alle possibili soluzioni. Nella letteratura del servizio sociale si usa la locuzione *partire da dove l’utente è*⁵²⁰, per sottolineare l’importanza di non introdurre letture e

⁵²⁰ Si può, in questo caso, con le debite differenze dovute anche all’approccio sottostante, affermare che si tratta in parte della capacità di conoscere quali dinamiche orientano il self delle persone e muoversi realisticamente in rapporto ad esse. E’ un principio comune sia a Carl Rogers (quando parla di accogliere ed accettare l’altro completamente con la sua unicità, i suoi tempi, e quando raccomanda l’attenzione *all’hic et nunc*, il qui e adesso che comprende proprio lo stato d’animo e le possibilità di lavorare su se stesso del cliente in quello specifico momento) che a Helen Perlman, che sottolinea l’importanza di procedere per gradi senza forzare o precorrere i tempi e rispettando quelli della persona e delle sue energie di quel preciso momento.

interpretazioni immediate, incomprensibili, come pure degradanti e stigmatizzanti, perché fissano errori e carenze nell'identità delle persone. Porsi in questa prospettiva, di attesa dei tempi altrui, richiede la capacità e volontà di correre dei rischi e di saper valutare le conseguenze sulla vita delle persone.

Rita ha operato questa scelta quando, dalla scuola, le è stata segnalata una bambina disabile per la quale, assunto formalmente il carico, era possibile intervenire con un progetto personalizzato di sostegno. Il lavoro con i genitori è stato difficile perché essi, nell'affrontare la disabilità della figlia e l'aiuto proposto, non riuscivano ad accettare che un educatore potesse frequentare quotidianamente la loro abitazione. Rita è stata a questo vincolo ed ha costruito un piano personalizzato di sostegno che si svolgeva totalmente fuori casa ma che si è rivelato utile a costruire un rapporto di fiducia con gli adulti ed a conoscere l'ambiente degradato e i rischi (anche di abuso) a cui la bambina ed il suo fratellino erano esposti. Davanti ad una segnalazione circostanziata e verosimile, assunte altre informazioni, ha dato avvio in meno di 24 ore ad un inserimento concordato in comunità, dandone comunicazione al Tribunale per i minorenni e avvisando di questa segnalazione gli stessi genitori. Per realizzare nel modo meno traumatico possibile l'allontanamento da casa ha coinvolto alcuni insegnanti ed ha fatto accompagnare i bambini in comunità anche dai genitori. In questo modo, racconta, "ho cercato di contenere i sensi di colpa della bambina che pensava fosse colpa sua, di quanto aveva raccontato, se li portavano via dal babbo e dalla mamma. I genitori stanno conducendo una vita particolare, la mamma frequenta un gruppo di clochard, trascorre il tempo fuori casa, il bambino non vuole più andare con lei perché teme gli amici della mamma,. Il padre sta cercando di riorganizzarsi ma anche lui ha serie difficoltà e sembrerebbe essere colpevole di comportamenti gravi nei confronti della bambina, forse di entrambi". L'aver atteso i tempi delle persone ha

Inoltre, è un principio riconducibile al concetto di "capacità negativa" per il quale il genitore, l'assistente sociale, l'educatore devono essere in grado di rispettare i tempi dell'altro, senza precorrere i tempi e senza forzare riflessioni non ancora mature o interventi che possono esporre la persona al fallimento (quando progetti "grandiosi" non sono a misura raggiungibile per chi abbiamo di fronte e per le sue forze o capacità del momento). Per una ulteriore specificazione, anche in chiave operativa, del concetto si rimanda a H. Goldstein, *Il modello cognitivo umanistico nel servizio sociale* (a cura di) M. Dal Pra Ponticelli, Astrolabio, Roma 1988, capitolo 7, pag. 178 e seg..

consentito di conoscere le persone, farsi accettare da loro, capire i meccanismi delle relazioni intra-familiari, riconoscere per tempo gli indicatori di rischio.

Acquisire consapevolezza delle cornici percepite, dentro cui le persone si muovono e guardano la realtà, ha a che fare con i modelli culturali degli operatori, con i modi di intendere ciò che è giusto e ciò che è sbagliato, con gli automatismi con cui queste credenze o convinzioni vengono trasferite sulle persone e sulle azioni. Tali modelli culturali andrebbero compresi ed esplicitati, in un quadro di riflessività necessaria a conoscere se stessi, le mappe mentali, le operazioni con cui l'aiuto viene frequentemente agito.

7.2.6 “MI HANNO PROPOSTO DI VIVERE IN UN SUPER ATTICO MA NON CI SONO LE STRADE PER ARRIVARE A QUESTA CASA”.

La condizione di bisogno, economico o sociale in senso lato, non conduce necessariamente ad una richiesta di aiuto esterna al contesto di vita familiare e amicale; determinare l'esordio in tal senso necessita di ulteriore approfondimento di ricerca per individuare quali sono le spinte che portano alla richiesta di aiuto ai servizi sociali o socio-sanitari.⁵²¹ Durante l'osservazione è parso, però, di poter individuare alcune situazioni tipologiche in cui, l'attribuzione di una diagnosi infausta, in presenza di ridotte risorse familiari e personali, è causa diretta di ingresso nel sistema dei servizi. Le persone affette da malattie con un certo significato sociale⁵²², prima ancora che sanitario, divengono dipendenti dall'intervento dei professionisti, senza i quali la stessa sopravvivenza nel lungo periodo sarebbe difficile e compromessa. La frase che da il titolo al paragrafo è stata pronunciata da un uomo adulto, la cui malattia neurologica progressiva lo ha portato ad una condizione di totale dipendenza. Le sue capacità cognitive ed intellettive sono intatte ma ha perso l'uso delle gambe e si muove in sedia a rotelle. Ha gradualmente acquisito lo status di *persona malata grave* e l'aggravarsi della

⁵²¹ Su questo tema si concentrano le ricerche inerenti la cura di persone con malattie invalidanti e croniche, interessate ad evidenziare modi, tempi e forme della richiesta di aiuto e del suo significato nella vita delle persone coinvolte, siano esse destinatari diretti delle cure o care givers. Si segnala in particolare G. Costa, *Quando qualcuno dipende da te. Per una sociologia della cura*, Carocci, Roma 2007.

⁵²² Vi sono malattie che, pronunciate, suonano come condanna a morte: tumori, sclerosi laterale amiotrofica, infarto e altre. La percezione è di dover affrontare situazioni senza via d'uscita perché la rappresentazione sociale è quella di *malattie inguaribili*.

sua situazione, l'impossibilità di occuparsi in autonomia della cura della sua persona e dell'ambiente, stante l'assenza di sostegno parentale, ha determinato la sua istituzionalizzazione per garantirgli le cure intense e continuative necessarie. La sua permanenza in struttura presenta delle criticità, l'uomo mostra segni di depressione ma anche di rabbia repressa, e così l'assistente sociale, Franca, e altri operatori che si stanno occupando della sua situazione si recano nella comunità residenziale, per fare il punto sullo stato attuale e sulle prospettive future, in particolare per verificare la possibilità, da lui un tempo auspicata, di far rientro nella propria abitazione. E' comune nel gruppo degli operatori la consapevolezza della complessità del caso e, mentre attendono che l'uomo li raggiunga in una saletta, uno di loro commenta:

“Parliamo con lui del suo progetto di vita, di cosa pensa del suo futuro, considerato che sta rifiutando la terapia, i farmaci, parli tu”, dice rivolto alla psicologa. Tutti sembrano concordare quanto proposto.

Quando il signore arriva, spingendo la sua carrozzella, la psicologa inizia a parlargli, spiegando che la riunione è stata convocata soprattutto per conoscere il suo pensiero e cosa immagina per il suo futuro. Lui risponde “da parte mia è difficile dire se non so cosa mi spetta...”. Emerge subito la sua disillusione, sembra non interessato a discutere e progettare, commenta con brevi frasi che *non ci crede più*⁵²³.

Franca interviene e commenta “Le promesse non si fanno, abbiamo sempre lavorato in modo trasparente, lei ha già preso una bella batosta...”. E lui “Se non era per voi, per la 162 sarei ancora a zero, nessuna comunicazione”. Franca conferma sottolineando che “ha ragione, una comunicazione dai colleghi che hanno seguito la pratica doveva arrivarle.”

L'uomo alterna rabbia a disincanto, per esempio quando parla di diverse offerte e proposte che gli sono state fatte dai servizi sociali ma poi *non se n'è fatto niente* e

⁵²³ Questa è sembrata una definizione della sua situazione scaturita dal sommarsi dell'oggettiva condizione fisica e delle mancate risposte alle sue domande di aiuto. I presenti hanno necessità di negoziare con lui questa nuova definizione ma è necessario porsi dalla sua prospettiva per cogliere la sua visione ed evitare di riproporre una situazione in cui chi ha più potere (gli operatori, anche in questo caso) decide per le persone che chiedono aiuto.

nessuno gli ha comunicato i motivi. Ripercorre ed evidenzia il “nulla di fatto” ripetendo:

“Da un anno e più non ho mai ricevuto richiesta di saluti dal comune. La rabbia, come per tutti penso, è non essere considerato!”.

Si esprime con proprietà e lucidità, o meglio, con un filo logico, Franca ascolta in silenzio, lo guarda e annuisce. Lui guarda soprattutto Franca e la psicologa e gela i presenti dicendo:

“E’ come se mi avessero proposto di vivere in un super attico ma non ci sono le strade per arrivare a questa casa Non ho mai fatto progetti, in questo super attico non sono mai salito.”⁵²⁴

Franca “Possiamo proporre il progetto *Ritornare a casa* se lei è d’accordo. Ci rimettiamo in moto se lei è motivato. Non ci deve dare risposta oggi ... ci pensi su ...”.

“Io la farei solo per vedere se mi danno qualcosa in più.”⁵²⁵ Franca “Cosa farebbe altrimenti?” “Resterei qui.” “Ma se il suo obiettivo è tornare a casa?” insiste lei.

“Oggi non è più il mio obiettivo visto il decorso della malattia ... vorrei tornare a casa ma ... mi sento qui più protetto ...” E’ la sua posizione. “Se parliamo di tornare a casa consideriamo un’assistenza adeguata” dice un medico intervenendo nel dialogo.

“Vorrei tornare a casa ma so in che stato mi avvio...” ripete lui con forza e lucidità.

Franca propone che la domanda di finanziamento del progetto per il ritorno a casa venga fatta comunque se lui pensa di voler verificare se possa essere valutata diversamente ma, in attesa di una risposta, un medico gli chiede cosa vorrebbe cambiare per rendere la permanenza in struttura più adatta alle sue esigenze. L’uomo risponde: “Domanda di riserva?” e suscita il riso in tutti.

⁵²⁴ La metafora proposta dal signor Lino è articolata, all’inizio pensavo che stesse percorrendo un pensiero tutto suo, un po’ “fuori”. In realtà, quando ripete, si comprende che il super attico è il progetto di aiuto che gli era stato proposto ma non realizzabile dal suo punto di vista! Mancavano le strade, cioè le risorse concrete e alcuni presupposti imprescindibili.

⁵²⁵ In un progetto precedente per la deistituzionalizzazione l’importo possibile era di entità insufficiente per garantirgli una vita a casa. Inoltre, era insufficiente e inadeguata la rete familiare ma questa valutazione non era stata opportunamente condivisa con l’utente.

Poi continua “è difficile quando si peggiora giorno per giorno! Però andrei allo stadio, a Roma.”

I presenti ridono di nuovo con lui, il clima si scioglie. E' lui che attenua il peso della gravità della situazione che si sta affrontando, chiede che si organizzi un viaggio in crociera ma poi, con tono più serio, dice ad uno dei presenti con cui vi è conoscenza pregressa: “Fammi tornare in via Mori”. E' la via dove viveva durante l'infanzia e l'adolescenza, con la sua famiglia. Questa richiesta apre uno spaccato di significati importanti da analizzare con le persone destinate al progressivo peggioramento: voler vivere nella propria casa è un bisogno umano primario, della vita quotidiana; voler tornare a casa, è bisogno primario del fine vita. Il proseguo del colloquio è dedicato a scandagliare possibilità di migliorare la qualità della vita durante l'istituzionalizzazione, le opportunità per coltivare eventuali interessi al di fuori, il sostegno personalizzato ad opera di psicologi da lui graditi, scelti.

Si discute con l'utente sull'utilità delle professioni di aiuto e Franca aggiunge “Si pensa che le professioni che si possono copiare sono quelle di psicologo e assistente sociale” e l'utente: “L'assistente sociale senz'altro, basta la prima elementare....”.⁵²⁶ Nessuno commenta ma la sua affermazione si connota di significati forti, indicativi di una relazione con il servizio sociale che non sembra aver fatto emergere fattori di ripresa percepiti tali dall'uomo, quanto piuttosto iniziative parziali, inadeguate rispetto al problema che rimane complesso e senza risposta adeguata e negoziata sino in fondo con l'utente. L'incontro termina con l'uomo che, dalla carrozzina, guarda i presenti e commenta:

“Toglietemi una curiosità: sono stato promosso?”

“A pieni voti!” risponde Franca e tutti ridono ma lui ribatte “Nella vita ho sempre sbagliato tutto altrimenti non sarei qua!”

⁵²⁶ Non nasconde per niente la sua disistima, si è sentito abbandonato e preso in giro.

Ci alziamo e ci si saluta, in particolare il saluto rivolto all'utente è personale, da parte di ognuno dell'equipe che con lui intrattiene uno scambio di pensieri, con tono riservato e non udibile da tutti.

Tra le situazioni osservate, si è scelto di segnalare questa del signor Lino perché propone un tema di cruciale importanza, scandagliato nella letteratura metodologica del servizio sociale e strettamente legato a questioni etiche e deontologiche strategiche.

Si tratta della personalizzazione degli interventi e del dovere di lealtà e trasparenza dovuto nella relazione di aiuto con le persone; nel caso concreto, tutto questo è stato posto in discussione da comportamenti ambigui e ambivalenti che hanno generato sentimenti profondi di disillusione e sfiducia, ed una rottura ulteriore del corso di vita già segnato dalla gravità invalidante della malattia.⁵²⁷

Personalizzare significa anche considerare la libertà di scelta come diritto delle persone a vivere la vita migliore possibile stante le condizioni e le *capability*⁵²⁸ senza interrompere, ma anzi sostenendo, la prospettiva nel futuro.

Progettare cambiamenti senza avere tutte le risorse necessarie è un fatto riscontrato anche nei comportamenti degli utenti che, legittimamente, costruiscono una propria idea di vita e di sviluppo e cercano di negoziarla con gli strumenti di cui dispongono. Confrontarsi con queste aspirazioni è impegno quotidiano dell'assistente sociale, che si gioca sulla considerazione della conversazione interiore propria, ma anche delle persone che giungono al servizio avendo definito e immaginato possibilità di azione.

“Il suo desiderio di allontanarsi da questa situazione è più che legittimo ma occorre partire da un punto. Tra un po' ci sarà il bando per gli asili nido e le potremo dare una mano per inserirlo e lei si sentirà più libera di riprendere gli studi, per esempio, e il bambino starà in un contesto adeguato. Mi è capitato altre volte e le cose hanno iniziato a cambiare ma è solo lei che può capire e decidere cosa vuole fare”.

⁵²⁷ Tali comportamenti sono in grado di segnare la carriera morale delle persone, ma anche degli operatori coinvolti, nel senso con cui Goffman la descrive e cioè “insieme di mutamenti regolari nel sé e nell'immagine di sé di una persona, così come nel giudizio di sé e degli altri”. In *Asylums. Le istituzioni totali ...*, op. cit., pag. 154.

⁵²⁸ Si tratta del concetto proposto da Amartya Sen in *Il tenore di vita. Tra benessere e libertà*, Marsilio, Venezia 1993, pag. 64, e che “rappresenta le varie combinazioni di *functionings* (stati di essere e di fare) che la persona può acquisire”.

Questo brano è la conclusione a cui Paola giunge al termine di un lungo colloquio con una ragazza, madre nubile, che si presentava al servizio per la prima volta portando una grave situazione familiare, ma anche una sua ipotesi di intervento: essere aiutata a trovare casa per allontanarsi con il suo bambino da un contesto problematico. La considerazione che l'aiuto pubblico ha una durata e un' indubbia incertezza (nei tempi, nella durata, nell'entità) è la giustificazione che Paola utilizza, dopo un approfondimento generale della situazione, per portare la ragazza ad una progettazione realistica, senza evidenziare con giudizi negativi la sua totale assenza di autonomia economica e dando valore ad un percorso di studi interrotto che può essere ripreso e ad altre risorse che la ragazza sembrava non avere consapevolezza di possedere.

[...] Quando si mette su casa non c'è solo l'affitto, bisogna mantenersi, serve un progetto di vita [...] un lavoretto che può, insieme alle risorse del comune, fare andare avanti: qui stiamo partendo da una situazione in cui lei non ha niente”, riflette Paola. “Mia mamma forse mi aiuta, mia nonna non è che non vuole pagare è che mio zio le prende i soldi. Non sto male fisicamente, ma sto quasi impazzendo” le dice accorata la ragazza.

Paola sintetizza cosa è possibile fare: “pensare di riprendere gli studi, trascorrere fuori casa diverse ore, lei ha un aspetto molto giovane, il bambino va all'asilo, fa un progetto più ampio”.

Quando si salutano, la ragazza uscirà con un foglio in cui ha appuntato diverse cose su cui riflettere, risorse accessibili e tempistica per ottenerle, i recapiti diretti di Paola. L'interazione tra le due pare aver raggiunto obiettivi sostanziali, sul piano della fiducia e dell'immagine reciproca su cui costruire il proseguo del rapporto e la definizione del piano di sostegno.

7.2.7 “MENO MALE CHE C'È INTERNET”.

Nella relazione di aiuto entrano in gioco diversi oggetti al punto che è possibile parlare di vere e proprie relazioni tra esseri umani e, per esempio, il personal computer, la cui funzione assume tratti di necessità inderogabile per conseguire i fini che l'organizzazione si pone. Nel paragrafo 4.3 si è fatto riferimento all'Actor network theory e alle posizioni di Bruno Latour riguardo l'argomento e i rapporti tra scienza e tecnica.

In questa parte del lavoro s'intende invece esplorare come l'assistente sociale si rapporta con le strumentazioni tecniche e come queste acquistano significato per sé e per gli utenti. Nella vita quotidiana dentro gli uffici si lavora, talvolta, non su ciò che si è osservato e analizzato ma su ciò che si è scritto (e salvato in file di dati e di testo) su quanto osservato, così che viene a realizzarsi un progressivo distacco dalle persone in carico. Questo fatto, una volta rilevato con una certa costanza, ha suscitato una domanda: in che modo gli operatori costruiscono una distanza dal "caso", si proteggono e strutturano una certa autotutela personale? La ricerca non era interessata a scandagliare queste dimensioni ma si è osservato che la relazione con gli oggetti e le azioni con gli oggetti, costituiscono modalità costanti che "aiutano" a sostenere il carico di lavoro, a 'prendere fiato' nelle mattine di maggiore affluenza di pubblico, a definire un piano di organizzazione del lavoro senza che si avverta perdita di tempo o sottrazione di tempo all'utenza (facendo da sé le fotocopie, spedendo fax, controllando scadenze e scadenziari).

Ma gli oggetti e gli strumenti informatici hanno anche una funzione "relazionale", consentono il rapporto tra uffici, mettono alla pari con altri operatori, aiutano a ricordare le persone e gli impegni che riguardano le prese in carico dei singoli. La cartella personale degli utenti è, per esempio, un oggetto con una simbologia marcata dentro l'organizzazione di lavoro di un'assistente sociale ombreggiata. La sua cura, la custodia, il controllo dei contenuti, della modulistica, segna la differenza di ruoli e di funzioni; allo stesso tempo, attorno a questa cura si struttura la specificità dell'azione dell'assistente sociale e l'utente sembra divenire "cartella": l'oggetto è la persona. Ma vi è un altro aspetto significativo della relazione con gli oggetti, sempre nello specifico con il personal computer, che ha a che fare con le persone utenti dei servizi. La sua pregnanza è così costitutiva delle interazioni osservate da passare, paradossalmente, inosservata. La sua evidenza si è resa concreta nel corso di un dialogo avvenuto all'inizio di una giornata di shadowing mentre aspetto che Paola arrivi.

Alle 9.00 raggiungono la sala d'attesa tre donne e si verifica un fatto buffo: la signora Lia, assidua frequentatrice dell'ufficio di Paola, sentendo le altre due che vorrebbero "solo informazioni" suggerisce di chiedere a me "tanto è un'assistente sociale pure lei, vero?" mi dice. "Sì" confermo e mi presto ad un dialogo con loro anche se la sig. Lia lo monopolizza subito. Secondo

lei “non funziona l’informazione sui bandi” ma a me pare che “sul sito del Comune ormai troviamo tutto ed anche negli uffici del servizio sociale vengono mandate tutte le cose”. La signora Lia mi guarda dritta negli occhi e replica “ma secondo lei gli anziani e tutti noi che veniamo qui abbiamo la possibilità di internet? Dovete pensarci meglio, ci escludete ancora di più”.

Questo fatto ha posto in evidenza l’esistenza di un concreto problema di divario digitale tra coloro che entrano in contatto con l’assistenza pubblica ed è un fatto che può determinare o rafforzare le disuguaglianze sociali. La signora così vive e così attribuisce significato alla sua mancanza di computer e accesso a internet.

Nell’affrontare il fenomeno denominato "digital divide" (divario digitale, appunto), in una prima fase, temporalmente inquadrabile tra la metà (periodo in cui fu coniato e si iniziò ad utilizzare tale termine) e la fine degli anni '90 del secolo scorso, gli studi effettuati tramite indagini empiriche, i resoconti e i rapporti forniti delle organizzazioni preposte al monitoraggio della diffusione e dell’impatto sociale delle nuove tecnologie informatiche, hanno adottato una definizione essenzialmente di carattere dicotomico. Possiamo al riguardo citare la prima definizione ufficiale del termine, ad opera del N.T.A. (*National Telecommunication and Information Administration statunitense*), risalente al 1999: "Divario tra coloro che hanno accesso alle nuove tecnologie e coloro che non lo hanno". Da tale definizione hanno in seguito avuto origine le espressioni, diffusamente utilizzate nel linguaggio degli addetti ai lavori, "Haves" e "Have nots".

Gli studi successivi, che hanno ricevuto particolare impulso a seguito di *reports* quale quello sopra citato, hanno evidenziato il fatto che fornire una definizione univoca di un simile fenomeno sociale sia una questione non banale, per il motivo che esso coinvolge tutta una serie di elementi che vanno oltre la mera disponibilità di mezzi tecnici (computer, modem, canali trasmissivi) e tra cui possiamo annoverare la disponibilità di informazioni, la capacità e la consapevolezza nell’uso dei mezzi tecnici. Attualmente, quindi, si propende a "considerare il divario digitale come un continuum - una scala - lungo il quale sono individuabili diverse gradazioni di grigio che vanno dalla

mera esclusione dall'accesso alla dotazione di strumenti (*hardware e software*) di ultima generazione accanto ad un uso pieno e consapevole dei propri mezzi".⁵²⁹

Vengono così ad estendersi gli orizzonti di significato cui riferirsi nella definizione della problematica.

Il divario digitale è correlato ad una nuova forma di disuguaglianza sociale riscontrabile, sia pure in modalità differenti, nei paesi più arretrati come nelle società economicamente e tecnologicamente più avanzate, che vede alcuni gruppi nella condizione di avvantaggiarsi della piena partecipazione alla società dell'informazione, con le relative ricadute positive su modalità innovative di relazione nei vari ambiti sociale, politico ed economico, ed altre categorie impossibilitate o comunque limitate nell' accedere alle novità tecnologiche e nell'apprenderne l'uso.

Numerosi studi sul fenomeno hanno cercato di fare chiarezza sulle cause e sulle possibili misure da adottare per limitare gli effetti di questa nuova forma di disuguaglianza sociale, misure inquadrabili all'interno delle polarizzazioni: "più mercato" o "più stato"⁵³⁰.

Nei Paesi maggiormente sviluppati, le politiche pubbliche hanno adottato approcci profondamente differenti: nello scenario internazionale, in alcuni casi, a livello governativo, si sono adottate misure importanti per il finanziamento delle "autostrade dell'informazione"⁵³¹, in altri si è invece liquidato il fenomeno come poco rilevante o addirittura inesistente, riducendo di conseguenza i finanziamenti ai programmi di incremento delle infrastrutture tecnologiche. Tutto ciò è emblematico delle due principali ipotesi sul tema: da un lato si ritiene che il divario sia un fenomeno transitorio destinato ad attenuarsi via via che cresce la diffusione di Internet tra la popolazione (ipotesi della normalizzazione); dall'altro lato si considera Internet come ulteriore fonte di disuguaglianza sociale di tipo strutturato e non superabile semplicemente agendo sull'incremento della diffusione (ipotesi della stratificazione)⁵³².

Emblematico è riscontrare nella quotidianità dei servizi sociali che l'esclusione dal possesso e dall'uso di internet è fenomeno assai diffuso, tra gli anziani e gli adulti in

⁵²⁹ L. Sartori, *Il divario digitale. Internet e le nuove disuguaglianze sociali*, Il Mulino, Bologna 2006, pag. 14.

⁵³⁰ Ivi.

⁵³¹ Ivi.

⁵³² Ivi, pag. 20.

modo particolare; rilevante è anche la limitata diffusione all'interno delle famiglie con figli in età scolare o adolescenti che si sono conosciute durante lo shadowing. Il non possesso di computer e di collegamento internet lo abbiamo visto dichiarato nel momento di accesso ai servizi sociali di base come fosse un indicatore certo del bisogno presentato, la prova di una condizione di povertà. *“Non ho internet, non ho pc, non ho telefono, non ho niente ...”*, è frase sentita ripetere in più occasioni.

Peraltro, il problema della disuguaglianza si pone non solo rispetto all'accesso alla rete ma anche all'uso consapevole e utile che viene fatto della rete stessa, anche con riguardo al tema della privacy.

Nel corso dell'osservazione è stata rilevata una sola situazione in cui l'utente, un signore di mezza età, chiedesse esplicitamente all'assistente sociale di essere aggiornato, attraverso la posta elettronica, sull'evoluzione della procedura di accesso ad un servizio, ed ha fornito, con soddisfazione, il proprio indirizzo mail. In un'altra occasione, la comunicazione tra il figlio di una coppia di utenti, in carico ai servizi sociali e socio-sanitari, è avvenuta esclusivamente attraverso la mail. Nonostante le richieste reiterate delle assistenti sociali perché si rendesse disponibile ad un incontro, l'uomo ha mantenuto i contatti solo virtualmente, e preteso che i servizi facessero altrettanto, dando alle mail valore di comunicazione formale. Questa situazione specifica, osservata nel suo evolversi in momenti diversi della ricerca, racchiude diversi nodi critici che abbiamo approfondito nel paragrafo 7.1.4. In questa fase dell'analisi preme sottolineare l'unicità del caso rispetto all'uso di posta elettronica per gestire le comunicazioni tra cittadini e servizi.

In alcuni casi, invece, la posta elettronica è un mezzo di comunicazione privilegiato tra uffici e servizi e tra operatori di diversi enti ma, più diffusamente di quanto si possa pensare, l'utilizzo è condizionato da una sorta di divario digitale esistente dentro uffici della pubblica amministrazione, prodotto da mezzi insufficienti, per quantità e qualità, rispetto alla mole di lavoro in carico ed al numero di operatori presenti negli uffici stessi. La “pennina”, come viene chiamata la USB, è un altro degli oggetti che accompagnano le assistenti sociali, quasi alla stregua delle cartelle degli utenti; con essa si muovono da un ufficio all'altro, da un servizio all'altro, scrivono in

un personal computer diviso tra più persone, salvano i documenti nella “pennina”, vagano negli uffici alla ricerca di una stampante correttamente collegata e funzionante. Queste scene si ripetono più volte al giorno, coinvolgono più attori, interrompono ripetutamente le attività in corso negli uffici, rallentano la chiusura di procedure e l’invio di atti e documenti. Rappresentano una condizione di lavoro su cui occorre riflettere e indagare.

7.3 INTERPRETARE L'AIUTO A PARTIRE DALL'AGIRE AGAPICO

Nel corso dell'analisi ci si è imbattuti in alcuni fatti o comportamenti la cui interpretazione si prestava a scelte diverse da quelle adottate per l'insieme del lavoro; onestamente si deve riconoscere che nel bagaglio teorico concettuale di chi ha svolto la ricerca era presente un certo interesse verso una categoria sociologica attorno alla quale si vanno concentrando gli interessi di una parte di sociologia: il concetto di agire agapico.

Tuttavia, con altrettanta onestà, si afferma che si è cercato di evitare, durante l'osservazione, la ricerca di riscontri del concetto stesso nella realtà, consapevoli che teorizzare l'agire agapico potrebbe essere, ed in parte lo è, una questione normativa, connessa cioè a “come ci si dovrebbe comportare”.

Prima di addentrarci in questo percorso analitico del concetto e, soprattutto, dei suoi possibili riflessi nella prassi, è necessario un sintetico quadro utile a inquadrare gli elementi per una descrizione di “agire agapico” a partire dalla considerazione del concetto di amore in sociologia.

Il tema dell'amore è intensamente trattato, in questi ultimi anni, in ambito sociologico. Ci si riferisce però, prevalentemente, all'amore erotico o d'innamoramento⁵³³.

E' comprensibile che ci si addentri prevalentemente in questo aspetto dell'amore, dato il peso e l'incisività che una tale realtà hanno nell'esistenza umana e nella vita della società.

Un aspetto che sollecita interesse è il fatto che si sia cominciato da tempo a studiare il fenomeno – per dirla con l'espressione del sociologo francese di origine polacca Luc Boltanski – che “nella tradizione cristiana è stato chiamato col nome di *agape*”⁵³⁴.

⁵³³ Cfr la bibliografia ragionata sulla tematica dell'amore nella sociologia contemporanea, a cura di Silvia Cataldi e Anna Maria Leonora, nel sito www.social-one.org.

⁵³⁴ L. Boltanski, *Stati di pace. Una sociologia dell'amore*, Vita e pensiero, Milano 2005. Il libro è in realtà la traduzione di un solo capitolo di un'opera più ampia del sociologo francese, pubblicata nel 1990 e intitolata *L'amour et la justice comme compétences*, Métailié, Paris 1990. L'introduzione alla pubblicazione italiana è di Mauro Magatti.

Anche questa tematica può sembrare ovvio che sia affrontata dalla sociologia: 1) per il fatto che è uno dei volti della realtà estremamente multiforme dell'amore, e 2) perché si tratta di un'esperienza umana presente nella società, e quindi ha lo statuto e desta l'interesse necessario per diventare oggetto di studi sociologici come ogni altra realtà sociale.

Tuttavia tale ovvietà non è così scontata: perché parlare dell'*agape* può sembrare un fenomeno "confessionale" che eventualmente è chiamato ad essere oggetto di altre discipline (come la filosofia, l'etica, la teologia, ecc.) e perché, come ha riconosciuto Pierre Bourdieu, e successivamente Luc Boltanski che è stato un suo "discepolo", bisogna riconoscere che la sociologia, dai suoi albori, che hanno segnato poi la sua storia, aveva due obiettivi, magari non dichiarati esplicitamente, ma certo ben riscontrabili nel suo impegno disciplinare: promuovere i poveri e contrastare la religione (un certo tipo o concezione di religiosità). Questo potrebbe aver inciso pregiudizialmente nel non far entrare l'amore *agapico* negli interessi diretti ed espliciti della sociologia contemporanea.

Tuttavia, si possono trovare di esso numerose tracce in studi sociologici che hanno una qualche attinenza con un agire di tipo *agapico*, in genere senza nominarlo esplicitamente. Si potrebbero qui riportare dei cenni o delle descrizioni di dinamiche di stile *agapico*, presenti ad esempio:

- in intere pagine o brevi riferimenti di sociologi come lo stesso Pierre Bourdieu⁵³⁵ o Edgar Morin⁵³⁶;
- nel pensiero di studiosi di sociologia di tempi passati come Luigi Sturzo⁵³⁷ o Georges Gurvitch⁵³⁸, e recenti come Tommaso Sorgi⁵³⁹ o Giulia Paola Di Nicola⁵⁴⁰;

⁵³⁵ Cfr. *Poscritto su dominio e amore*, nella sua opera *Il dominio maschile*, Feltrinelli, Milano 1998, pp. 126-129.

⁵³⁶ Nelle sue opere sarebbe possibile segnalare numerosi e ricchi riferimenti che vanno in questa direzione, particolarmente nei 6 volumi su *Il metodo*, editi da Raffaello Cortina, Milano 2001.

⁵³⁷ Il testo *Sociologia del soprannaturale*, la cui versione originale risale al 1943, è stato ancora riedito recentemente, nel 2005. Per un'introduzione a questo aspetto della sua opera, cfr. G. Morra, *Luigi Sturzo. Il pensiero sociologico*, Città Nuova, Roma 1979, spec. pp. 41 ss. (il libro contiene nella seconda parte un'ampia antologia di testi sociologici di Sturzo).

- nella “corrente” che studia in modo particolare il *dono*, che di per sé ha diversi punti di contatto con l’*agape*⁵⁴¹; importante la serie di opere di studiosi enucleati nel M.A.U.S.S.⁵⁴²;
- nelle sociologie che focalizzano le loro ricerche teoretiche e quantitative/qualitative sugli aspetti relazionali, come succede in Italia con Pierpaolo Donati e la sua “scuola” con un notevole numero di pubblicazioni⁵⁴³, o Guy Bajoit, sociologo belga i cui scritti continuano ad essere di grande utilità per il modo stimolante e la sistematicità con cui tratta il tema della relazione⁵⁴⁴;

⁵³⁸ Rimando a due sue opere che contengono indicazioni particolarmente utili, ricche e articolate a riguardo: *La vocazione attuale della sociologia*, Il Mulino, Bologna 1965, e *I quadri sociali della conoscenza*, AVE, Roma 1969.

⁵³⁹ Cfr. *Costruire il sociale. La persona e i suoi piccoli mondi*, Città Nuova, Roma 1991². Sono significative per il nostro tema, giacché indicano l’interesse di questo autore per lo studio sociologico dell’amore in senso *agapico*, le due monografie frutto delle sue lezioni di sociologia all’Università di Teramo, *La sociologia del profondo* in P. A. Sorokin, in “Schemi di sociologia”, Libreria dell’Università, Pescara 1985, e *La sociologia dell’amore* in “Sociologia”, Rivista di Scienze Sociali, Istituto Luigi Sturzo, Roma 1990, contributi teorici in cui Sorgi rivela la sua originale ricerca sociologica che alimenta con l’approfondimento - per primo in Italia - della figura di Pitirim Sorokin.

⁵⁴⁰ Cfr. la sua opera *Per un’ecologia della società. Problemi di sociologia*, Dehoniane, Roma 1994.

⁵⁴¹ Un sociologo che ha studiato in modo ricco e stimolante la realtà del *dono* è G. Gasparini; si veda la sintesi che formula nel suo articolo *Il dono: tra economia e società*, in “Aggiornamenti sociali” 55 (Milano 3 marzo 2004), pp.205-213, e in *Elementi per una sociologia del dono*, in Id. (a cura di), *Il dono – Tra etica e scienze sociali*, Ed. Lavoro, Roma 1999; cfr. anche le pagine riferite al dono in: Id., *Sociologia degli interstizi – Viaggio, attesa, silenzio, sorpresa, dono*, Milano 1998; G. Gasparini, *Dono, tra reciprocità e agape*, “Nuova Umanità” 193/2011, pp. ..., Città Nuova, Roma 2011.

⁵⁴² Che ha origine nel pensiero e le ricerche del nipote e allievo di E. Durkheim, Marcel Mauss (1872-1950), spec. nella sua opera *Saggio sul dono. Forma e motivo dello scambio nelle società arcaiche*, in Id., *Teoria generale della magia e altri saggi*, Einaudi, Torino 2000. Cfr. A. Caillé, *Critica della ragione utilitaria. Manifesto del Movimento antiutilitarista nelle scienze sociali [Mauss]*, Bollati Boringhieri, Torino 1991; [a questo punto devo citare il libro di Id., *Il terzo paradigma*, Bollati Boringhieri, Torino 1998]; J. T. Godbout, (con la collaborazione di A. Caillé), *Lo spirito del dono*, Bollati Boringhieri, Torino 1998²; Id.; *Il linguaggio del dono*, Bollati Boringhieri, Torino 1998; Id., *Quello che circola tra noi. Dare, ricevere, ricambiare*, Vita e Pensiero, Milano 2007; A. Salsano, *Il dono nel mondo dell’utile*, Bollati Boringhieri, Torino 2008.

⁵⁴³ Possono servire per un’introduzione al suo pensiero: la voce “*Relazione sociale*” redatta dallo stesso P. Donati, in *Sociologia* (volume che fa parte dell’Enciclopedia Tematica Aperta), Jaca Book, Milano 1997, pp. 375-378; Id., *Introduzione alla sociologia relazionale*, FrancoAngeli, Milano 2004 (ed. orig. 1983); Id., *Teoria relazionale della società*, Milano 2000 (ed. orig. 1991); P. Donati - P. Terenzi (a cura di), *Invito alla sociologia relazionale. Teoria e applicazioni*, FrancoAngeli, Milano 2005; P. Donati - I. Colozzi (a cura di), *Il paradigma relazionale nelle scienze sociali: le prospettive sociologiche*, Il Mulino, Bologna 2006; per tematiche che hanno particolare attinenza con l’agire *agapico*, segnalo in modo speciale le due ultime opere dello stesso Donati: *La società dell’umano*, Marietti 1820, Genova 2009; *La matrice teologica della società*, Rubbettino, Soveria Mannelli 2010.

⁵⁴⁴ Cfr in particolare le sue opere *Pour une sociologie relationnelle*, Presses Universitaires de France, Parigi 1992, e *Le changement social*, Armand Colin, Parigi 2006².

- nella *Sociologia per la Persona* (SPE) nata in Italia, centrata con ampiezza di contributi attorno al concetto di persona⁵⁴⁵;
- in testi estremamente ricchi e stimolanti come quelli di V. Cesareo e I. Vaccarini⁵⁴⁶;
- nella comunità scientifica, con diversi studi teoretici e investigazione empirica, che si va formando attorno al gruppo *Social One - Scienze sociali in dialogo*⁵⁴⁷.

Riferimenti bibliografici più immediati per una descrizione di agire *agapico*

Senza scartare nessuna di queste realtà, anzi tenendone conto a volte in modo implicito altre volte esplicitamente, si fa riferimento in questo primo scavo terminologico sull'agire *agapico* a due opere fondamentali: quella classica del sociologo di origine russa P. Sorokin, *Il potere dell'amore*⁵⁴⁸, e quella del già menzionato L. Boltanski, *Stati di pace. Sociologia dell'amore*,

Tuttavia, ci si discosta in parte dal pensiero di questi due autori, a causa dei limiti riscontrabili in essi nei riguardi della concezione di agire *agapico* che s'intende assumere in questo studio.

Il primo, Sorokin, elabora un trattato molto suggestivo e ampio, però riferito all'amore *agapico* soltanto in senso altruistico, quindi "unidirezionale", studiato piuttosto a partire dalla sua fonte soggettiva, senza esplicitare sufficientemente gli effetti dell'*agape* reciproco con le conseguenze anche sociali che ciò comporta e di cui si vorrebbe tener conto in questo lavoro.

Il secondo, Boltanski, studioso senza riferimenti religiosi, compie un'analisi dell'*agape* particolarmente fine, accurata, sviluppata, allo stesso tempo storica e riflessiva, concepita però in senso piuttosto individualistico, dove sono assenti certe dimensioni fondamentali di un agire di tipo *agapico*, soprattutto nei suoi "risvolti comunitari", con le conseguenti ricadute sociali e culturali, cognitive e potenzialmente

⁵⁴⁵ Cfr Gruppo SPE, *Verso una sociologia per la persona*, FrancoAngeli, Milano 2004; Id., *La sociologia per la persona. Approfondimenti tematici e prospettive*, FrancoAngeli, Milano 2007; L. Allodi – L. Gattamorta (a cura di), *"Persona" in sociologia*, Meltemi, Roma 2008.

⁵⁴⁶ V. Cesareo – I. Vaccarini, *La libertà responsabile*, op. cit., e la conseguente discussione con contributi di numerosi studiosi e l'ampia risposta degli autori: V. Cesareo – I. Vaccarini, *La libertà responsabile. Una discussione*, Vita e Pensiero, Milano 2009.

⁵⁴⁷ Cfr. il sito www.social-one.org

⁵⁴⁸ Editto da Città Nuova editrice, Roma 2005.

progettuali, di cui s'intende al contrario discutere e, in qualche misura sviluppare, nel presente lavoro.

Prima di passare a una descrizione, seppur sintetica, di alcune delle principali caratteristiche dell'*agape*, è necessaria un'importante premessa, imprescindibile per evitare tranelli metodologici e malintesi.

Esiste abbondante bibliografia teologica e "spirituale" dove le caratteristiche dell'*agape* sono elencate e analizzate⁵⁴⁹. Ovviamente, come sottolineava chiaramente l'espressione citata di L. Boltanski, l'origine del concetto di *agape* si trova nell'insegnamento di Gesù di Nazareth e nel Nuovo Testamento della Bibbia. Quindi si tratta di un'espressione che ha una chiara origine religiosa. Ciononostante, il suo significato va ben oltre l'ambito religioso, con risvolti antropologici, sociali, culturali, economici, politici e sociologici. E' da questa prospettiva che si reputa di poterlo utilizzare nel lavoro di ricerca.

Per offrire allora una descrizione delle caratteristiche *agapiche* che chiariscano il lessico e con ciò la finalità e l'ottica dentro questo lavoro, ci si limita in questo momento, per una questione di brevità e per la sintonia che si ritrova col suo approccio, a un articolo della sociologa brasiliana Vera Araújo (vengono qui utilizzate quasi letteralmente le caratteristiche descritte da questa sociologa, con la libertà di modificare l'ordine dell'elenco da lei offerto e di completare, aggiungere e modificare qualche concetto quando lo si considera necessario)⁵⁵⁰:

- L'*agape* non è un sentimento del cuore, è un *fare*, senza interesse né pretese né seconde intenzioni, cercando il bene dell'altro semplicemente per il bene dell'altro, cioè per la sua realizzazione personale e sociale.
- Si tratta di "farsi prossimo", di prendersi cura dell'altro così come l'altro ha bisogno, senza forzarlo, senza ledere la sua libertà e dignità.
- Amare/agire in modo *agapico* è quindi servire: essere in atteggiamento di servizio non "generico" ma concreto verso persone concrete che prende forma nel momento presente e che può essere rivolto anche ad ambiti più ampi, ad

⁵⁴⁹ Un'opera interessante per l'attenzione posta alle conseguenze antropologiche e sociali della dottrina proposta è di P. Coda, *L'agape come grazia e libertà. Alla radice della teologia e prassi dei cristiani*, Città Nuova, Roma 1994.

⁵⁵⁰ V. Araújo, *Agire agapico e scienze sociali*, in "Nuova Umanità" XXXI (2009/2) 182, pp. 243-251, Città Nuova, Roma 2009.

esempio a un intero settore sociale emarginato, a una religione, a una cultura, a un popolo.

- Si rende presente innanzitutto nella vita quotidiana, negli spazi dove tutti possono essere protagonisti.
- L'agire *agapico* prende l'iniziativa, è pronto a fare il primo passo, a offrire la propria azione con delicatezza e intelligenza, a far sentire l'altro/gli altri *accolti*. Prendere l'iniziativa senza aspettare che l'altro faccia il primo passo è una delle prove dell'autenticità dell'*agape*.
- Quindi *agape* è sinonimo, tra l'altro, di rapporto, non di qualunque relazione ma di un certo tipo e stile di relazione che si muove nella direzione e con le caratteristiche che si vanno descrivendo.
- Un effetto tipico dell'*agape* è che consente di “vedere” e percepire le povertà, senza umiliare.
- L'*agape* è sempre nuova, non è ripetitiva, produce sempre nuovo interesse, contiene potenzialmente una quota di sorpresa, non è sempre prevedibile; anche se è ordinata e se ha delle regole, non si lascia codificare, non appiattisce, è generatrice di libertà, di riconoscimento, di identità.
- Uno dei comportamenti che maggiormente interpreta l'*agape* è il *farsi uno*, azione che permette di andare incontro alle vere necessità dell'altro, condividere stati d'animo, saper valorizzare le capacità ed i valori altrui anche latenti, e contribuire ad alleggerire i suoi problemi e ad avviare un cambiamento sostenibile e desiderabile.
- Un altro effetto tipico, soprattutto quando l'*agape* è vissuto in reciprocità, è la creatività che produce. Presupponendo la preparazione e competenza degli attori, un atteggiamento *agapico* produce quello che la psicologia sociale ha ampiamente dimostrato nei più diversi ambiti: un lavoro fatto da un gruppo che agisce in senso *agapico* è normalmente più fruttuoso ed efficace di quello prodotto in modo solitario dal più intelligente del gruppo.
- La reciprocità dell'*agape* produce una realtà *sui generis*, nuova, che trascende i due o più: la relazione *agapica* produce un eccesso, un “terzo”, una realtà che supera la somma dei soggetti che la compongono.

- Se in ogni relazione umana il segno più grande di maturità lo costituisce la capacità di *resilienza*⁵⁵¹ a livello personale, e di gestire i conflitti anche a livello comunitario e sociale⁵⁵², l'*agape* non sarebbe possibile senza la capacità di fronteggiare e superare difficoltà, di trasformare la sofferenza e la difficoltà in motivo per ricominciare, per-donare, per avviare e sostenere nuova crescita personale e comunitaria, nonché inedite possibilità di comprensione e novità di vita anche nelle più fitte tenebre di distruzione, di crudeltà e di degrado umano.

Verso una definizione di agire *agapico*.

Per tentare una prima approssimazione verso una definizione dell'*agape*, ci si riferisce a due saggi scritti in collaborazione tra i sociologi Michele Colasanto e Gennaro Iorio⁵⁵³. In una prima proposta, l'attenzione degli autori è rivolta a delineare i tratti di un *homo agapicus*, che fonda la sua azione sull'*agape*, e il cui agire potrebbe essere definito come “un agire di Ego il cui senso è caratterizzato dall’atteggiamento di donazione, incondizionatamente verso Alter e dal ricercare il bene e la felicità di quest’ultimo, indipendentemente dalla volontà e/o l’effettiva restituzione del contro dono”⁵⁵⁴. Collocati nella tradizione sociologica, ma cercando di andare oltre essa laddove ritenuta insufficiente a dar conto dei fenomeni empirici, alcuni dei tratti sono riconducibili alle caratteristiche di *agape* già prima evidenziate quali la gratuità, con la conseguente rinuncia alla messa in equivalenza, la dimensione del fare proprio della persona concreta, che agisce in un contesto sociale, crea relazioni e interazioni, la produzione di novità nelle azioni e nelle relazioni. Ma l’apporto dato alla definizione del concetto si esplicita soprattutto in sette proposizioni scientifiche⁵⁵⁵: 1) *agape* come motivazione primaria dell’azione; 2) l’*agape* come inter penetrazione dei soggetti crea

⁵⁵¹ Sui contenuti e l’importanza di questo concetto, cfr E. Malaguti, *Educarsi alla resilienza. Come affrontare crisi e difficoltà e migliorarsi*, Erickson, Gardolo (TN) 2005.

⁵⁵² Cfr. E. Arielli – G. Scotto, *I conflitti. Introduzione a una teoria generale*, Bruno Mondadori, Milano 1998; M. P. Aquino – L. C. Susin (a cura di.), *Riconciliazione in un mondo di conflitti*, “Concilium” 5, Queriniana, Brescia 2003.

⁵⁵³ M. Colasanto - G. Iorio, *Sette proposizioni sull’homo agapicus. Un progetto di ricerca per le scienze sociali*, in “Nuova Umanità” XXXI (2009/2) 182, pp. 253-254), Città Nuova, Roma 2009; M. Colasanto – G. Iorio, *L’agire agapico come categoria interpretativa per le scienze sociali*, relazione in corso di pubblicazione e presentata al Seminario Internazionale, Castel Gandolfo, 17-18 gennaio 2011.

⁵⁵⁴ Ivi.

⁵⁵⁵ M. Colasanto - G. Iorio., *Sette proposizioni...*, op. cit.

proprietà emergenti del sociale, ovvero la sua istituzionalizzazione sociale; 3) l'agape e la sua tragedia insita nel suo agire ed esperire; 4) l'agape trascende la vita e l'azione di chi la produce; 5) l'agape come agire di libertà rompe la regola, la formalizzazione giuridica; 6) l'agape si radica nella vita quotidiana, sua sede privilegiata; 7) l'agape come terzo, via alla costruzione di istituzioni umane.

Le argomentazioni proposte forniscono alcune chiavi interpretative utili in chiave micro e macro della vita sociale e vengono riprese, in parte, nel proseguo dell'analisi contenuta in un altro elaborato al cui interno è proposta non più un'analisi idealtipizzata di homo agapicus ma esclusivamente di agire agapico, fondato cioè sull'agape che è così definita: "... in prima approssimazione, come *un'azione, relazione o interazione sociale nella quale i soggetti eccedono (nel dare, nel ricevere, nel non rendere o non fare, nel tralasciare) tutti i suoi antecedenti, e dunque, offre più di quanto la situazione richieda. Pertanto, l'agape si definisce a partire da sé e per sé senza interesse, senza ritorno, contabilità o giustificazione*"⁵⁵⁶.

Il concetto è proposto anche con lo scopo di essere utilizzato, nella pratica della ricerca, per spiegare fenomeni anomali rispetto alle interpretazioni o classificazioni possibili con i concetti teorici già disponibili, nella considerazione previa dei limiti intrinseci allo statuto epistemologico delle scienze sociali. Tra i concetti utilizzati 'per differenza', affinità o vicinanza al concetto, vengono proposti *dono, solidarietà, giustizia*, dei quali viene posta in rilievo la non coincidenza di significato, di azione, di intenzione, di destinatari dell'azione stessa.

Nella tradizione di ricerca⁵⁵⁷ del servizio sociale professionale, nel costruire la quale ci si è avvalsi anche del patrimonio teorico e concettuale delle altre scienze sociali in un sempre sofferto equilibrio tra identificazione, distinzione e contaminazione, il concetto di solidarietà è diffuso, a tratti ridondante. Su di esso si fondano, per via della comune appartenenza al genere umano e del dovere di rispetto della dignità di ogni uomo e donna, gli interventi di politica sociale dal secondo dopoguerra ad oggi. Così

⁵⁵⁶ M. Colasanto - G. Iorio, *L'agire agapico come categoria interpretativa per le scienze sociali*, op. cit.

⁵⁵⁷ In questo caso ci si riferisce al significato di "insieme di assunti generali riguardanti le entità ed i processi presenti in un certo dominio di studio e i metodi appropriati che si devono usare per indagare sui problemi e costruire le conoscenze di tale dominio" in L. Laudan, *Il progresso scientifico. Prospettive per una teoria*, Armando, Roma 1979, pag. 103. Uno studio così inteso si avvale, necessariamente, di concetti utili a individuare, spiegare e agire.

pure il concetto di giustizia, per definire il quale si assumono le diverse tematizzazioni sociologiche e soprattutto le interpretazioni contenute nelle linee di tendenza delle politiche sociali, a loro volta conseguenti alle trasformazioni socio-culturali del momento storico. Una certa considerazione è riposta nella teoria della giustizia di Rawls, i cui limiti si evidenziano proprio quando si tratta di assumere, nella concretezza degli interventi, i concetti di co-progettazione e partecipazione degli utenti alle scelte che li riguardano e che invece vedono inizialmente esclusi, in una logica distributiva, coloro i quali sono ritenuti non in grado di partecipare alle scelte, alla contrattazione⁵⁵⁸. Il sistema valoriale del servizio sociale è altresì impregnato dei concetti di giustizia, solidarietà, fiducia, e orienta la prassi verso comportamenti e atteggiamenti di ascolto empatico, comprensione, rispetto, accoglienza, condivisione. Si può affermare che detto sistema di valori costituisce l'imprescindibile catalogo di asserzioni pre-scientifiche che strutturano il modo di porsi davanti alle persone, ai fatti e alle cose.

Allo stesso modo lo sono i modelli teorico-operativi, declinati a partire da quegli stessi assunti etici e dalle teorie delle scienze sociali e del servizio sociale stesso. E' possibile affermare che alcuni concetti dominanti nel servizio sociale assurgono a fattori prescrittivi, relativi al dover essere del professionista e quindi assai soggetti a interpretazioni di ruolo soggettive, giocate nell'intimità della conversazione interiore⁵⁵⁹ ma più difficilmente esplicitabili in una relazione d'aiuto. L'agire agapico, nella sua trattazione sociologica, si affaccia nel panorama concettuale del servizio sociale ma, ad una prima lettura, pare non avere niente da dire di nuovo su *come bisogna lavorare*.

Ma l'agire agapico, come già detto, non ha pretese prescrittive e normative⁵⁶⁰; esso si propone per la sua possibile utilità nella comprensione di modalità lavorative, di azioni professionali, che esulano dall'apparato concettuale comunemente utilizzato e

⁵⁵⁸ L'argomento è già stato trattato nel capitolo 3, par. 3.2.1

⁵⁵⁹ Questa definizione, introdotta da Margareth Archer in *La conversazione interiore. Come nasce l'agire sociale*, Erckson, Trento 2006, è stata ampiamente ripresa dal servizio sociale nelle sue elaborazioni intorno all'approccio costruttivo, basato sulle analisi delle narrazioni e sul ruolo della riflessione, interiore, operata da tutti i partecipanti per la costruzione dell'analisi e del progetto, co-costruito e insieme realizzato a partire dalle aspirazioni e motivazioni che determinano il pensare e le scelte su cosa fare, cosa dire. L'apporto della Archer è approfonditamente esplicitato da M. Dal Pra Ponticelli, *Nuove prospettive per il servizio sociale*, op. cit..

⁵⁶⁰ Nella sua introduzione a *Stati di pace*, op. cit., pag. 18, Magatti sostiene che "l'agape non può diventare norma della vita sociale ma costituisce un punto di apertura dell'ordine sociale in grado di dinamizzare i rapporti tra gli uomini e di stimolarne continuamente il rinnovamento".

orientano verso reazioni proattive più coerenti con le esigenze sociali e comunitarie con cui il servizio sociale si confronta attualmente. L'agire agapico si affianca a quanto già contenuto nella cassetta degli attrezzi teorici, metodologici e tecnici dell'assistente sociale, eventualmente utilizzabile se si intende percorrere la strada di diversa comprensione dei fatti e di costruzione della relazione di aiuto. In particolare, può contribuire ad una diversa tematizzazione del concetto di identità (soprattutto quando si deve operare la complessa sintesi tra aiuto e controllo o si affrontano le richieste di aiuto provenienti da persone di culture e tradizioni differenti), della vulnerabilità, dell'autonomia delle persone nelle scelte che riguardano stili di vita generativi di conflitto.

La definizione sopra riportata di agape mette in rilievo alcuni aspetti fondamentali che caratterizzano e qualificano un'azione agapica perché possa dirsi tale. Tuttavia è soltanto, come notano gli stessi autori, una "prima approssimazione". Valida quindi per quello che afferma, ma ancora con la possibilità o necessità d'essere ampliata e completata. Costituisce – e probabilmente gli autori potrebbero essere d'accordo con questa considerazione – la posa dei primi mattoni, che possono successivamente essere integrati per continuare la costruzione dell'edificio, soprattutto per quanto concerne la necessaria operativizzazione del concetto.

Oggi, infatti, diversi scienziati sociali rilevano correttamente che nell'agire *agapico*, che per definizione non esige né pretende la reciprocità dell'altro, nondimeno la contiene in modo implicito, "latente" (G. Iorio), "potenziale" (P. Donati). Per cui si riconosce a livello teorico che l'agire *agapico* ha caratteristiche di diffusività, non solo non esclude ma ha in sé la possibilità, anzi la probabilità, di suscitare reciprocità, pur parziale e magari inconsapevole da parte dell'interlocutore. Più ancora, si può riconoscere che in uno stile di azione *agapica*, la reciprocità, quando si dà, è quella che le permette di sprigionare maggiormente le sue ricchezze e potenzialità, sino ad arrivare alle caratteristiche tipiche di quella che tecnicamente è stata chiamata "comunionalità *pericoretica*"⁵⁶¹.

⁵⁶¹ Per una descrizione di tali caratteristiche nelle quali qui non ci addentriamo, però almeno parzialmente ne terremo conto nello svolgimento delle nostre analisi e proposte, cfr E. Cambòn, *Valore sociologico dei racconti di vita*, in "Nuova Umanità" XXVII/162 (2005), spec. pp. 877-880, Città Nuova, Roma 2005;

Un altro tema è in corso di esplorazione: la possibilità di operativizzare il concetto per renderlo utilizzabile nella ricerca empirica.

Al riguardo, Colasanto e Iorio⁵⁶² propongono il sistema pentadimensionale di Sorokin, in chiave ermeneutica e non quantitativa, costituito dalle variabili: intensità, estensione, durata, purezza, adeguatezza. Esse attengono il grado di intensità con cui si pratica un agire agapico, di estensione verso un numero più o meno ampio di persone a cui quell'agire si rivolge e la sua estensione nel tempo, di purezza nelle intenzioni (consapevoli o meno di agire agapicamente) e di coerenza tra intenzioni (agapiche o meno) ed esiti oggettivi.

Di seguito vengono presentati altri due temi, emersi durante lo shadowing, espressi mediante casi singoli o situazioni e interazioni osservate, costituiti anche da contenuti di azione e relazione interpretabili come tracce di agire agapico in rapporto ad alcune caratteristiche di questo stesso tipo di agire e avendo, come orientamento, quanto già esplicitato riguardo l'osservazione realizzata con categorie interpretative. Ancora, considerata la pregnanza della dimensione etica e deontologica nell'azione del servizio sociale professionale, si deve valutare se vi è e qual è l'elemento di differenza tra quanto è teoricamente e metodologicamente già elaborato dalla disciplina del servizio sociale e ciò che, in aggiunta, può introdurre un concetto come quello di azione agapica. In linea approssimativa - tale perché occorre verificare ancora nella realtà quanto si afferma - è la caratteristica di eccedenza già descritta.

7.3.1 "RICOMINCIARE"

La risposta all'aiuto richiesto può essere immediata, materiale, confinata nel tempo e esaurita in semplici interazioni con le caratteristiche di automatismi e ritualità già evidenziate. Vi sono altre situazioni in cui questi meccanismi non funzionano, non a causa di sole forze o circostanze esterne alla relazione o al setting, bensì per l'intervento di atteggiamenti e azioni che determinano cambiamenti e esiti inaspettati. Una caratteristica delle interazioni tra assistente sociale e utenti trae origine da uno strumento, o modalità di lavoro, diffuso nei servizi: l'accordo o contratto,⁵⁶³ che

⁵⁶² M. Colasanto, G. Iorio, *L'agire agapico come categoria interpretativa...*, op. cit..

⁵⁶³ F. Ferrario, *Le dimensioni...*, op. cit.; in questo testo vi è una approfondita trattazione del contratto e della sua finalità nel lavoro di aiuto. Il contratto impegna chi lo sottoscrive ma, non necessariamente, esso

determina e segue i progetti personalizzati di aiuto. Non sempre, però, all'accordo viene attribuito lo stesso significato dai partecipanti e le logiche d'azione possono essere differenziate, come pure si differenziano i modi in cui utenti e assistenti sociali esprimono disapprovazione, disagio, rabbia, dolore, davanti ad accordi violati. Scusanti e giustificazioni utilizzate in questo caso, nel significato proposto da Scott e Lyman e già trattato⁵⁶⁴, sono necessarie per rendere conto di aspettative tradite e recuperare le fila del rapporto; per gli utenti si tratta di un'operazione complessa, non sempre dispongono degli strumenti concettuali e verbali per esprimere ed argomentare le decisioni assunte e, assai frequentemente, si osservano scene in cui vi è chi non riesce a rispondere alle domande dell'assistente sociale o propone *account* privi di legittimità o ragionevolezza; altre scene in cui alterare il tono della voce o mettere in atto comportamenti aggressivi, o paventare azioni dimostrative, è il modo per giustificare se stessi e stigmatizzare circostanze esterne a fronte di un comportamento inevitabile, e quindi giusto.

Per l'assistente sociale, è molto più frequente ricorrere ai limiti e alle regole dell'organizzazione per giustificare inadempienze ed errori, talvolta viene fatto esplicito riferimento anche a limiti propri come "*non ce l'ho fatta*", o "*non mi è stato possibile*", "*me ne occuperò presto, avevo troppe scadenze*", ma si tratta generalmente di motivi che esulano da questioni relazionali e soggettive. Le quali però intervengono laddove, davanti agli *account* utilizzati dalle persone utenti, intervengono meccanismi di squalifica, di proiettamento sull'altro dei propri schemi mentali e delle motivazioni che si sarebbero utilizzate stando al suo posto, "ritenere che l'attore non si renda conto dei veri motivi che guidano le sue scelte può indurre a svalutare le sue spiegazioni. Si tratta di una situazione che impedisce un corretto processo di role-taking, ed esaspera ed umilia chi tenta invano di far udire la sua voce".⁵⁶⁵ Una conseguenza è la possibile

ha forma scritta in quanto si fonda, di norma, su un rapporto fiduciario che ci si aspetta venga mantenuto, non violato, anche quando espresso solo verbalmente. Quando la violazione avviene sono diversi gli esiti, essi dipendono soprattutto da chi è responsabile, da chi è venuto meno agli impegni, e dal potere che ha dentro la relazione. In ogni caso, violare gli accordi, segna un punto di rottura o di crisi del rapporto.

⁵⁶⁴ In Perrotta, op.cit.. L'autrice assume la distinzione di Scott e Lyman rispetto alle tipologie di *account*: giustificazioni e scusanti. Le prime mirano a giustificare un comportamento sbagliato per l'interlocutore, e il contesto, ma giusto per chi lo ha messo in atto e intende dimostrarlo; le seconde, riconoscendo azioni e comportamenti sbagliati, servono per spiegare come si è giunti a fare e comportarsi nel modo sanzionato dagli altri attori.

⁵⁶⁵ R. Perrotta, op. cit., pag. 89.

cronicizzazione del passato, la mancata aderenza alla realtà presente, la scomparsa del futuro dall'orizzonte di interesse per l'azione di cambiamento.

Uno degli esiti riscontrati nei casi osservati, in presenza di patti o contratti non rispettati, è una certa stereotipizzazione delle persone (attorno alle loro mancanze si definisce l'identità di inaffidabile, o di incapace, o approfittatore) se non addirittura di stigmatizzazione, che pregiudica la possibilità di riprendere il rapporto, di ri-definirlo e reimpostarlo, anche a partire dai limiti manifestati e non compresi in precedenza. Sia pure in modi diversi, l'assistente sociale e gli utenti, manifestano imbarazzo,⁵⁶⁶ sentimento di cui sembrano consapevoli al punto che s'innesca "una situazione di regressività senza limiti nella considerazione reciproca"⁵⁶⁷ e la persona finisce per coincidere con il suo comportamento.

Se si considerano la routine e l'aggravio burocratico che caratterizza le giornate lavorative delle assistenti sociali ombreggiate, lo sconcerto davanti alle inadempienze delle persone aiutate appare una possibile e legittima nuova definizione di realtà, tale da giustificare una gestione del caso meno coinvolgente, condotto in rapporto alla domanda ed alla possibile risposta, meglio se materiale, perché garantisce da un coinvolgimento relazionale in cui significati e azioni andrebbero negoziati ex novo.

Tra le situazioni in carico a Rita ve n'era una di particolare complessità, comparsa sin dagli inizi dello shadowing; è stato quindi possibile osservarne l'evolversi nel corso di esso, attraverso l'osservazione diretta di quanto accadeva con le persone e con brevi interviste a Rita per farle esplicitare le definizioni personali e gli obiettivi che andava pattuendo con gli utenti.

Una mattina non dedicata al ricevimento pubblico, terminato un colloquio, viene avvisata dell'arrivo di un'altra persona a cui ha dato appuntamento e mi chiede: "*Vuoi sapere qualcosa prima di questo signore?*" Dopo il mio no aggiunge: "*speriamo non abbia il coltello*". E fa entrare e accomodare un uomo di circa 60 anni, dall'aspetto abbastanza curato, con un berretto sportivo in testa⁵⁶⁸. I toni da lui utilizzati non sono

⁵⁶⁶ Così può essere definito il comportamento espresso con toni di voce sommessa, sguardo basso, difficoltà ad avviare un discorso, quando ci si ritrova in ufficio dopo un contratto fallito.

⁵⁶⁷ E. Goffman, *Stigma. L'identità ...* op.cit., pag. 19.

⁵⁶⁸ Si tratta del padre di Gianni, un bambino di 10 anni, inserito con la madre, sua compagna, in una comunità educativa a causa dei gravi problemi psico-fisici della donna, affetta da una malattia cronica che incide gravemente sulla qualità della vita quotidiana, e determina l'instabilità del rapporto di coppia. La

coerenti con i timori iniziali di Rita, si esprime con calma e non oppone resistenza a trattare gli argomenti per cui è stato convocato.

“Buongiorno signor Gigi come sta?” gli chiede Rita.

“Ho trovato casa, non pretendiamo la luna ma è giusto che io abbia una casa” e la descrive.

Rita “L'ho convocata perché ho bisogno di parlare con lei. Sono d'accordo per il ricongiungimento vista la gioia del bambino ma devo vedere con lei 2 cose: Maria ha chiesto 1 aiuto economico, la domanda per l'assegno di accompagnamento è ancora da definire. Avrò tutti gli arretrati ma il contributo economico serve per acquistare i panni. L'ho assicurata. E' anche beneficiaria di piano L. 162, circa 3700 euro per un anno. Voi potete scegliere per essere aiutati una persona di vostra fiducia, non un parente entro il quarto grado, la legge lo vieta. Lei è d'accordo?”

“Sì”, risponde l'uomo e Rita “ Ha in mente qualcuna?”

“No, ora non saprei”.

Su questi aspetti concreti Rita presta attenzione alle scelte autonome che l'uomo può e deve fare (della persona da assumere, delle mansioni da affidarle, dei compiti da distribuire in casa poiché lui cucina e Rita sottolinea con enfasi questa sua competenza). Per ottenere l'assistenza infermieristica a domicilio spiega cosa occorre fare ma lui sembra conoscere uffici e servizi sanitari. Ogni necessità trattata vede Rita impegnata a mettere sempre in gioco lui e la sua compagna per le scelte da compiere.

“La seconda cosa è un po' delicata, riguarda Gianni” continua Rita.

Decidono però che è meglio ci sia anche il bambino per parlare della vita fuori dalla comunità dove ora vive con la mamma. Rita propone che il bambino frequenti, per una sorta di doposcuola, un servizio pomeridiano così da essere seguito nei compiti, servizio che viene svolto in un'altra

situazione è in carico a Rita da almeno due anni, lei racconta di un suo investimento di energie particolare: per i tratti caratteriali degli adulti, per l'oggettiva complessità dei problemi, per la necessità di mediare continuamente tra gli adulti e tra questi e il servizio e con altri servizi territoriali coinvolti. I genitori sono legati al bambino e nei suoi confronti non sono mai stati messi in atto comportamenti pregiudizievoli tali da considerare necessario un allontanamento con l'Autorità giudiziaria. L'inserimento in comunità di madre e figlio era stato deciso per ristabilire un equilibrio possibile nella salute della donna e nei rapporti familiari. La permanenza in comunità volge al termine e l'impegno di Rita è quello di accompagnare la dimissione e il ricongiungimento familiare che vede l'uomo impegnato anche nel recuperare un'abitazione idonea alle esigenze di tutti.

comunità sita in altro quartiere. Scrive un appunto così che l'uomo possa ricordarsi.

“Per avere questo servizio per Gianni devo presentare domanda al mio Assessorato, e anche lei deve fare una richiesta”

L'utente è d'accordo e scrive sotto dettatura di Rita. Alla fine del colloquio l'utente sembra soddisfatto, ringrazia, saluta e va via.

L'esito del colloquio è positivo e Rita pare rassicurata dalla negoziazione operata con il signore, consapevole che il significato da questi attribuito ad un servizio semi-residenziale non è quello proprio di un operatore, e poteva essere rifiutato perché una sorta di proseguo di istituzionalizzazione del bambino, nonostante l'impegno profuso dal padre per accelerare la dimissione dalla comunità. Comprendendo questo gli ha proposto, prima ancora di parlarne con il figlio, di andare insieme a visitare la sede del servizio semi-residenziale così da conoscere anche gli operatori. La visita avviene la settimana successiva, e durante il colloquio presso la struttura, emergono particolari azioni e significati. Il giorno precedente però, Rita affronta un momento critico con Maria, la madre del bambino, la quale si reca presso il suo ufficio e, stando in un corridoio, urla disperata.

Continuo a sentire in lontananza la donna di prima che urla, cosa che in sala d'attesa continua ad essere commentata dall'usciera e da qualcuno dei presenti. Raggiungo Rita, ora è fuori dallo stabile, mi affaccio e vedo che parla con una donna minuta, con lo sguardo spaventato. Capisco che sta cercando di rasserenarla. Mi fermo da una parte, vedo che la donna è indubbiamente malata, il colorito è grigiastro.

“Maria, adesso è più serena? Ha capito cosa faremo domani?” le dice Rita accarezzandole il braccio.

La donna era stata già messa al corrente dell'ipotesi di sostegno pomeridiano a Gianni, le era stato spiegato e descritto, aveva manifestato condivisione mentre quando arriva in ufficio urla come se dovesse contrastare una sorta di imbroglio nei suoi confronti. Per Rita, questo cambio di atteggiamento, è un problema ulteriore da affrontare, decide di farlo anche con il padre durante la visita nella nuova comunità.

Ci sediamo “in cerchio”; Rita riassume per i presenti perché siamo lì. Durante la sua sintesi sulla situazione osservo il signor Gigi, il quale annuisce soprattutto durante alcuni passaggi, quelli in cui Rita si sofferma sul positivo: intelligenza e bravura a scuola di Gianni, la casa in via di sistemazione, l'imminente dimissione di madre e figlio dall'attuale struttura.

Ma anche quando Rita esprime dubbi o preoccupazione per Gianni lui interviene confermando con brevi suoni o cenni del capo. Rita spiega che la mamma del bambino è affetta da una grave malattia che ne condiziona la vita quotidiana in maniera molto pesante e, rispetto alla quale, ha responsabilizzato e coinvolto il bambino; per esempio nel farsi aiutare da lui per il controllo della glicemia o nel cambio panno o pulizia intima.

Rita parla con serietà, senza colpevolizzare, ma non nasconde la sua preoccupazione e esprime con chiarezza la non opportunità che il bambino “faccia il grande” sentendosi responsabile della mamma anche se, dice, “lo fa a fin di bene”. Parla di rapporto simbiotico madre/figlio e di come Gianni “vive in modo molto forte quando la mamma si sente male e deve essere ricoverata”. Il rapporto con la mamma è sullo stesso piano, non le riconosce il ruolo di genitore e questo rende difficile a Maria educare il bambino. Su questi passaggi l'accordo del signor Gigi è espresso con il movimento del capo in segno di “SI”, con forza.

Rita informa l'educatrice che Maria, grazie al finanziamento del piano 162, avrà a disposizione una persona che ogni giorno l'aiuterà, a casa, sia per la cura della propria persona che per quella dell'ambiente e la preparazione dei pasti, *“Così, anche lei signor Gigi, può ritagliarsi spazi di tempo libero, potrà pensare anche a se stesso, portare avanti quei lavoretti che ogni tanto gli vengono chiesti per arrotondare il reddito”*.

Affrontano il problema degli orari e di come raggiungere la comunità. Vi sono diverse possibilità con i pullman ma è soprattutto il signor G., coinvolto, che trova soluzioni e aggiunge “Lo posso portare anche io, sia all'una e mezzo quando esce da scuola e poi vado a riprenderlo”. Questa sua iniziativa viene valorizzata con commenti di Rita e dell'educatrice. “ Bene, va benissimo, quando può faccia lei come le viene meglio ...”.

E' a questo punto che Rita affronta la questione spinosa della condivisione, da parte della coppia genitoriale, di questa idea di sostegno e riconosce che *“il sig. Gigi ha capito, ci siamo confrontati e capiti, la signora Maria è invece spaventata e turbata perché teme che le vogliamo allontanare il bambino, metterlo in un'altra comunità senza di lei”*. Il proseguo del colloquio rimane centrato sulle questioni organizzative e sulla negoziazione del progetto di sostegno, costruito a partire dalle scelte fatte dalla coppia e dalle opportunità reperite dal signor G., nonché dalle risorse disponibili dell'ente.

A questo punto Rita ridefinisce le criticità della vita in famiglia per via dello stato di salute psico-fisico della mamma e delle difficoltà educative che anche l'uomo ha in un certo modo confessato come non gli era accaduto prima. A questo punto sembra che si lasci andare, con il capo chino confessa *“Vorrei che lei guarisse*”.

Rita accoglie questo desiderio e ipotizza che con le nuove possibilità di aiuto che stanno avviando l'intera situazione familiare non potrà che migliorare, compresa la cura della salute. Gli affida un compito impegnativo, dichiara di aver necessità di lui, anche per incrementare la fiducia di Maria.

L'uomo condivide con Rita il piano di lavoro. Più volte, rivolgendosi a lei o all'educatrice dice *“Come dice Rita, come dici tu”*. E' diretto e spiccio ma non manca mai di rispetto. Sembra voglia mostrare autorevolezza, sa come si deve fare, al pari loro. Rita ritiene che, poiché anche il signor G. ha visto la struttura e condivide più consapevolmente il progetto, cercherà di farsi autorizzare l'intervento e spiega al signore che quest'opportunità è *“preziosa”*, sia perché ha un costo che per il fatto che disporre è un privilegio visti i pochi posti e le tante necessità manifestate da altri assistenti sociali. Questa comunicazione è diretta, semplice nei termini utilizzati, senza colpevolizzare, ma per responsabilizzare e dare importanza alla persona. Al termine dell'incontro durato circa un'ora e mezzo, congedato il signor Gigi, Rita evidenzia che mai prima l'uomo aveva verbalizzato le sue difficoltà educative; un'interpretazione possibile è l'essersi sentito ripetutamente accolto, importante, non omettendo le

difficoltà e le responsabilità, sue e dell'assistente sociale, prospettandogli soluzioni. Lui, così, ha scelto di accettare l'aiuto e deposto i panni della difesa.

Il progetto concordato può essere avviato, esso implica preliminarmente adempimenti amministrativi interni all'ente, comunicazioni con l'autorità giudiziaria, visite domiciliari e definizione di nuovi atti e documenti. I tempi per giungere a questo progetto sono stati lunghi e impegnativi, sul piano relazionale ed emotivo, per la fragilità delle persone coinvolte, per i timori che hanno accompagnato il rapporto con il servizio sociale, e per le diverse tipologie di problemi da affrontare per salvaguardare il progetto di vita insieme proposto dalla coppia ma, nel contempo, avere contezza di adeguata tutela del minore. Sul piano del risultato, Rita mostra soddisfazione e fiducia nel nuovo corso assunto dalla relazione di aiuto dopo due anni di paziente lavoro.

Dopo quasi tre mesi, in una nuova giornata di shadowing, Rita viene da me sollecitata a parlare dell'andamento della situazione ma, mi spiega, il progetto di aiuto da me osservato nella sua definizione è stato radicalmente modificato. La famiglia si ricongiungerà ma in un altro comune dell'hinterland, per questo motivo non si potrà usare il servizio semi-residenziale per Gianni che invece frequenterà, dal prossimo anno scolastico, una nuova scuola. La mamma sorprendendo tutti, ha chiesto di stare, per alcuni mesi, in una Residenza Sanitaria Assistita al fine di ristabilirsi. Lo ha chiesto perché consapevole che per ripartire con figlio e compagno deve essere più *'in forma'*. Il cambiamento è stato quindi determinato da una precisa richiesta di Maria, anche se una permanenza in struttura era stata già proposta alla donna l'anno precedente, durante un ricovero ospedaliero. Le sue condizioni suggerivano già allora un intervento riabilitativo massiccio e i medici del reparto erano orientati verso l'inserimento in apposita struttura. La donna però aveva rifiutato con decisione, sempre intimorita per gli sviluppi rispetto al suo rapporto con il bambino, e l'ipotesi era stata accantonata. Così, dopo il ricovero, aveva fatto rientro nella comunità socio assistenziale dove viveva con il figlio, nonostante la struttura non fosse adeguata a soddisfare tutte le esigenze socio-sanitarie rilevate. A partire da questa decisione, il servizio si era mosso per definire il sostegno a domicilio dopo la vita protetta in comunità e lo si era definito, come già descritto, nei dettagli.

Dopo oltre un anno dal ricovero è stata la donna a voler considerare un inserimento in residenza sanitaria assistita e chiedere l'intervento: "*Quando noi abbiamo smesso di parlarne è stata lei a tirar fuori l'idea*", dice Rita. *Ricominciare* è la parola che suggerisco per indicare atteggiamento e azione delle persone e dell'assistente sociale; Rita condivide e ripete la parola con enfasi e convinzione. Prestarsi al cambiamento sostanziale di un progetto d'aiuto è un'operazione coinvolgente, per le persone e per l'azione professionale. Cambiano gli eventi, cambiano i pensieri, cambiano le azioni di aiuto. Si ricomincia in tutti i sensi, avendo il coraggio e la forza di farlo.

Ed è proprio sul termine 'ricominciare' che vorrei soffermarmi. Provo innanzitutto ad analizzare se quanto è accaduto è interpretabile alla luce di due concetti: solidarietà e dono.

Nel primo caso, stante il principio di solidarietà alla base della cornice politico-istituzionale in cui opera Rita, il dovere dell'intervento solidale è stato pienamente adempiuto, pure in un arco di tempo lungo e paziente. Carico di lavoro, difficoltà a reperire risorse, violazione degli accordi sarebbero state motivazioni di per sé sufficientemente credibili per giustificare un minore impegno o persino la dismissione dell'intervento di sostegno psico-sociale. Per tali ragioni il concetto di solidarietà non sembra soddisfacente per interpretare il comportamento di Rita.

Riguardo al secondo concetto, è da notare che il termine dono non risulta abbastanza pertinente per la nostra analisi. Ciò vale non tanto in riferimento alla mancanza di tematizzazione di tale concetto nell'ambito del quadro teorico e valoriale del servizio sociale professionale, quanto in relazione al comportamento osservato, in quanto esso risulta ben difficilmente interpretabile alla luce di un legame sociale – seppur anti utilitaristico - basato sullo scambio e su aspettative reciproche consolidate. Ovviamente, questo non significa che non si debba prendere in considerazione l'utilità che l'applicazione di tale concetto potrebbe avere nel procedere verso un ampliamento degli approcci possibili a supporto della pratica. Tuttavia, anche in questo caso il riferimento concettuale a disposizione non appare adeguato per 'spiegare' la realtà osservata.

Un'interpretazione plausibile del comportamento in analisi mi pare invece riconducibile al concetto di agire agapico delineato in precedenza. Esso, - seppur

altrettanto inesplorato nell'ambito della riflessione del servizio sociale – con la sua caratteristica di eccedenza rispetto a quanto dovuto, normativamente ed eticamente, pare avere non solo una pertinenza, ma pure una rilevanza rispetto al comportamento di aiuto messo in pratica dagli attori osservati. In particolare l'analisi appare feconda con riferimento ad alcune dimensioni dell'agire agapico individuate da Colasanto e Iorio⁵⁶⁹. Innanzitutto l'estensione. Con riferimento a questo aspetto, Rita non si fa condizionare dalle caratteristiche delle persone aiutate, dall'apparente inaffidabilità, e acconsente a ricominciare un nuovo percorso con loro, definendo nuove analisi e nuovi interventi; più semplice è il processo di aiuto con persone dotate di maggiore e immediata consapevolezza di sé, dei propri limiti, dei problemi delle persone accanto, e capaci di porre tutto questo in relazione con il sistema di regole e di convenzioni proprie del contesto istituzionale.

Riguardo alla durata dell'azione – aspetto che rappresenta una seconda dimensione del modello pentadimensionale dell'agire agapico⁵⁷⁰ -, non è dato di sapere se e quanto questa tipologia di azione si estenda a tutti gli utenti, con la stessa estensione. Con Rita non si è mai parlato di azione agapica per spiegare il suo comportamento, pertanto si può presupporre che non abbia una consapevolezza in tal senso ma “le conseguenze del suo agire producono un obiettivo beneficio ad altri soggetti e sono di fatto eccedenti”.⁵⁷¹

Una valutazione a parte merita la considerazione del vincolo etico e deontologico: certamente il comportamento di Rita è riconducibile al dettato di rispetto della dignità e unicità di ogni persona e del suo diritto ad autodeterminarsi, tuttavia tale riferimento alla deontologia professionale non vincola Rita a ricominciare nella misura osservata: sia, infatti, il piano pratico dell'azione, sia quello dell'atteggiamento e della motivazione, paiono sostanzialmente differenti da quelli attesi dal role-taking⁵⁷². Potremmo invece riscontrare come tipico di tale comportamento un orientamento al bene concreto della persona che si ha di fronte che supera la sola comprensione del

⁵⁶⁹ M. Colasanto, G. Iorio, *L'agire agapico come categoria interpretativa...*, op. cit..

⁵⁷⁰ Ivi.

⁵⁷¹ Ivi.

⁵⁷² Torneremo su questo punto in seguito.

punto di vista altrui, spesso utilitaristicamente finalizzata ad anticipare le azioni dell'altro⁵⁷³.

Ancora, altre considerazioni sono rintracciabili nell'azione sopra descritta: non aver timore di perdere la propria definizione della situazione per assumere, almeno temporaneamente, quella altrui, la quale è fatta di azioni e di significati che non appartengono alla cultura dell'operatore o di cui non ha consapevolezza o conoscenza diretta e sperimentata. Rita pare essere disposta a superare la paura di mostrarsi debole perché rinuncia al ruolo di guida del progetto e, anziché pretendere un adeguamento delle persone al piano condiviso che l'ha impegnata per mesi, accetta di rimettere in discussione le sue valutazioni sul caso, le sue proposte, il suo tempo.

D'altra parte, sul piano meramente burocratico, ma anche deontologico, se Rita avesse sanzionato gli utenti, la sua azione sarebbe stata considerata coerente con le regole e con il ruolo. La scelta di *ricominciare* - termine con cui lei stessa ha definito ciò che è accaduto - è densa di simboli e di significati agiti dentro un dilemma situazionale⁵⁷⁴ e che si possono interpretare come:

1) fiducia, sperimentata e agita dalle persone, che avvertono la libertà di comunicare i propri ripensamenti e di dichiarare di aver maturato, a distanza di anni, la condivisione di un'analisi già compiuta dall'assistente sociale ma rifiutata in precedenza. La fiducia con cui le persone restituiscono l'investimento di tempo e risorse che viene fatto: questa è una possibile reciprocità che porta a credere che niente va perduto in una relazione di aiuto di un certo tipo e qualità;

2) umanità e responsabilità, l'una e l'altra non si esauriscono nel compiere una volta per tutte il proprio dovere, in ossequio al mandato istituzionale, ma hanno un potenziale di

⁵⁷³ R. Collins, nella sua analisi sui ruoli e l'apprendimento di essi in rapporto a quanto gli altri fanno, specifica che "l'azione viene svolta assumendo il ruolo dell'altro, ovvero attraverso il role taking, cioè il mettersi mentalmente nel ruolo delle persone con le quali si sta interagendo al fine di anticipare che cosa faranno". Op. cit., pag. 327.

⁵⁷⁴ Diffuso nella pratica del servizio sociale professionale e determinato da limiti della comprensione, da differenze culturali, linguistiche, valoriali, da differenti visioni del cambiamento e dello sviluppo che giocano un ruolo fondamentale nelle interazioni e nelle relazioni di aiuto e che, se non opportunamente gestite, mantengono in stallo la stessa situazione. L'impegno cognitivo e relazionale è notevole e soggetto a frustrazioni che l'altro produce con le sue differenze e che l'assistente sociale nutre con le proprie. "Non possiamo discutere tanto facilmente su dove 'si trova' un certo individuo o 'da dove viene', fintantoché si è coinvolti in qualcosa di affine all'intimità, alla fiducia, all'apertura di se stessi. Queste condizioni sono, dopo tutto, le qualità più preziose di una relazione significativa, quale che possa essere la sua forma; preziose perché sono conquistate, se mai lo sono, a prezzo di un incrollabile impegno". In H. Goldstein, op. cit., pp. 184-185.

generatività umana e professionale che suscita nuovo impegno e creatività se poste alla base dell'azione professionale stessa;

3) l'azione di Rita non genera disputa, non è prescrittiva nonostante il patto condiviso e violato, non si sclerotizza sul *già fatto* e sul *già conosciuto*, piuttosto evidenzia che "l'agire agapico conduce alla trascendenza della realtà quotidiana, perché non è routine, non è un agire tipizzato, ma al contrario il soggetto è sempre pronto a partire verso nuovi lidi, nuove esperienze che chi gli passa accanto può richiedergli, ed egli lo segue sin dove quest'ultimo lo conduce"⁵⁷⁵.

⁵⁷⁵ G. Iorio – M. Colasanto, *Sette proposizioni...*, op. cit.

7.3.2 “HO BISOGNO DI AIUTO, MI ASCOLTI”

Nel paragrafo 7.2.1 abbiamo evidenziato come la richiesta di cambiare assistente sociale è, talvolta, motivata dal non essersi sentiti ascoltati. Ma l’ascolto è una esigenza che tocca trasversalmente le narrazioni e le dichiarazioni degli attori, compresi gli assistenti sociali che ‘invocano’ ascolto quando appare difficile ottenere attenzione durante i colloqui, sostenere posizioni o giustificare scelte agli occhi degli utenti.

“Ascolti signora, si ferma un attimo?” è la richiesta ricorrente di un’assistente sociale ad una donna che si presenta al servizio con una certa regolarità, e che non tollera essere interrotta dall’operatore e conduce sistematicamente il colloquio sulle tematiche di suo interesse.

L’ascolto, in questo senso, opera anche ai fini di una certa reciprocità tra operatore e utente in quanto, un ascolto efficace, consente di parlare, comprendere, condividere, decidere insieme. L’osservazione ha evidenziato molteplici modalità in cui si chiede, si realizza, si critica la capacità di ascoltare. Ne proponiamo alcuni:

Rita rientra in ufficio e il giovane che l’attende dice: “Brutta notizia, mamma deve subire il quarto intervento”.

Mi pare si commuova e Rita ha un atteggiamento di comprensione espressa con la mimica facciale, tiene lo sguardo fisso su quello del giovane e ripete: “Mi dispiace, mi dispiace molto”. Dopo una breve pausa di silenzio riprende la conversazione.

Rita ha il tempo stretto per via delle tante persone in attesa (si sente un bel vociare fuori dalla stanza) ma non lo dà a vedere. Ascolta.

Quanto ci si sente ascoltati è motivo di confronto, di giudizio sui servizi. Così un giorno si è espresso un uomo nel corso di una breve intervista riguardo le sue difficoltà a farsi capire e a ricevere aiuto dall’assistente sociale:

“A Trento non è così”.

“ Forse hanno altre disponibilità finanziarie“ suggerisco.

“ No, non mi riferisco a questo, ma lì puoi parlare, ti ascoltano. Qui non è così, non vieni mai ascoltato”.

Talvolta, condizioni psichiche o emotive generate dall'angoscia per condizioni di bisogno protratte nel tempo, rendono vani i tentativi di costruire una base di analisi e valutazione essenziale ad un piano di intervento e le aspettative di ascolto sembrano coincidere con l'ottenimento delle prestazioni richieste. Una donna si presenta angosciata, non è in carico a Rita ma le chiede di essere ricevuta lo stesso:

“Ho mio marito in istituto, in RSA a Roma. Il Comune ci ha dato l'anno scorso un piccolo aiuto. In via Vigna mi hanno ascoltato, la sua collega ... (scuote la testa come a dire NO)... Vorrei che mi seguisse lei. Ha detto che non mi aiuterà.” Rita risponde che “Questo non è possibile. So che la collega ha parlato della sua situazione con l'ufficio Anziani. Cercherò di parlare anche io...”.

La signora piange “mio marito sta peggiorando, la ASL ha prorogato per 5 mesi, è anche legato. Cerco solo un mio diritto, essere aiutata per la retta.”

Rita ribadisce più volte “mi dispiace, capisco”, ascolta il racconto, e la signora si calma. “Grazie per avermi ascoltata” dirà andando via.

Essere ascoltati costituisce una delle richieste più frequenti, spesso le persone già in carico esordiscono il loro aggiornamento dicendo: “Mi ascolti” oppure giustificano il loro presentarsi ripetutamente al servizio.

“Sono dovuta tornare, sono preoccupata, sono contenta se lei mi ascolta”.

Ascoltare costituisce, a mio avviso, un servizio; un fare che è di per sé *risposta* alle domande delle persone. In un ufficio, così un'assistente sociale descrive l'organizzazione del ricevimento pubblico spontaneo:

“L'orario al pubblico è dal lunedì al venerdì, dalle 8.30 alle 12.30 e il lunedì e il giovedì dalle 15.00 alle 17.00. Non si manda mai via nessuno, ci

muoviamo con flessibilità. Se vengono fuori orario garantiamo almeno un minimo di ascolto, questa è la filosofia del servizio”.

Dedicare tempo all’ascolto costituisce quindi un presupposto per la costruzione di un’immagine di servizio a disposizione dei cittadini, rende flessibili le regole dell’organizzazione, umanizzandole anche quando i ritmi di lavoro sono incessanti e l’automatismo delle domande, delle procedure, delle risposte è in agguato.

Rita va dalla collega nell’altro ufficio, quando esce viene bloccata dall’usciera perché “C’è un signore che vuole parlare con te”.

Rita lo rimanda al giorno di pubblico, pur dedicandogli qualche minuto per rassicurarlo. Osservo che non rimanda mai senza ascoltare di che si tratta.

Indubbiamente l’ascolto ha bisogno di tempo e quindi con questo deve fare i conti; definire tempo e spazio attiene alla cultura in cui questa definizione avviene ma il significato attribuito a giorni, ore, mesi o minuti è diverso tra gli utenti e le assistenti sociali (e le organizzazioni in cui sono inserite). Questo nonostante vivano nello stesso spazio territoriale, culturale. Così, l’attesa di una risposta può sembrare, ai primi infinita, e alle seconde prassi normale, e la durata di un colloquio può essere per gli utenti appena sufficiente per spiegarsi e farsi capire e per gli operatori tecnicamente ed emotivamente impossibile da gestire a causa del suo protrarsi. Una possibile interpretazione di questa esperienza differenziata è che “avere consapevolezza del tempo, così come avere consapevolezza di un qualunque oggetto, lo rende percepibile, lo fa esistere per noi; dimenticarsene, invece, tende a cancellarlo”.⁵⁷⁶

Accade così che decidere di dedicare del tempo oltre le modalità standard, aprire uno spazio mentale e temporale all’ascolto, è un modo per avviare una più significativa relazione con le persone, per ampliare la conoscenza delle risorse delle persone e delle vulnerabilità presenti. Affrontare temi scabrosi, comunicare comportamenti devianti di

⁵⁷⁶ R. Perrotta, *Cornici, specchi e maschere...* op. cit., pag. 76. Nello stesso testo, pag. seg., l’autrice afferma che “essere impegnati in attività che assorbono l’attenzione fa scorrere il tempo velocemente. E lo stesso accade quando ci si trovi immersi in routines che procedono quasi automaticamente. L’interruzione delle routines costringe, invece, ad orientare l’attenzione su un presente e un futuro che devono essere strutturati; acuisce la percezione dei vari momenti e tende, di conseguenza, a dilatarli”.

sé o di propri congiunti, ammettere condizioni di povertà o declassamento improvvisi, è complesso; le persone, come abbiamo già avuto modo di sottolineare, cercano di salvare l'immagine di sé, nascondendo quanto di *irregolare* o cattivo può essere percepito e giudicato tale dagli *altri*.

Il concetto di *role-taking*, assumere cioè il ruolo dell'altro, proposto come già visto da Mead,⁵⁷⁷ è utile ad individuare modi e atteggiamenti che sostengano un processo di ascolto e comprensione in linea con le attese delle persone che si presentano ad un servizio di aiuto: "l'interazione simbolica si basa sul *role-taking*, sulla capacità di conoscere la definizione dell'altro e assumere il suo punto di vista".⁵⁷⁸

Tra i presupposti per agire in tal modo vi sono la sospensione del giudizio, per il tempo necessario a capire e conoscere, e l'ascolto con disponibilità a mettersi nei panni dell'altro per comprenderne le definizioni e le emozioni

Un ascolto profondo consente, inoltre, di interpretare correttamente gli stati d'animo degli utenti e di ricordare (riportare al cuore) quanto già appreso dei loro vissuti e delle informazioni trasmesse. Avere esplorato, attraverso l'ascolto, porzioni di vita delle persone facilita il ricordo, non tanto dei fatti e circostanze concrete comunicate, quanto dei vissuti e delle emozioni condivise.

Essere capaci di ascolto, inoltre, è titolo per essere collocati, dagli utenti, nella categoria di *brava* assistente sociale

Nei casi osservati, in cui la difficoltà ad ottenere attenzione da parte dell'utente ha dominato la scena, anche in giornate diverse, si è evidenziata una modalità di un'assistente sociale che ha consentito di sbloccare la relazione, o un evidente *dialogo tra sordi*: accettare di dover solo ascoltare, anche espresso con frasi del tipo "va bene, l'ascolto" o con posizioni del corpo, rinunciare a comunicare il proprio pensiero, fare una sorta di vuoto mentale ed emotivo e perdere il ruolo di colui che conduce e decide dove portare la conversazione. Quando questo è accaduto, le persone hanno cessato di essere aggressive, hanno pianto, fatto silenzio, discusso e dialogato. Questo comportamento di apparente rinuncia dell'assistente sociale, che presuppone un fare ma anche un voler essere, costituisce un passaggio ulteriore rispetto al solo *role-taking*

⁵⁷⁷ G.H. Mead, *Mente, sé e società. Dal punto di vista di uno psicologo comportamentista*, Barbera, Firenze 1966.

⁵⁷⁸ R. Perrotta, *Cornici, specchi e maschere...* op. cit., pag. 49.

perché, a differenza di questo, si propone finalità positive innanzitutto per l'interlocutore, con una certa caratteristica di eccedenza sul tipo indicato per l'agire agapico. Certo, non si può escludere che l'intento sia anche quello di sbloccare un'interazione che affatica e pone in difficoltà davanti ad altri utenti o alla stessa organizzazione, soprattutto quando quest'ultima giudica l'abilità dei propri dipendenti in base alle rimostranze dei cittadini. Anche in questo senso, è richiesto all'assistente sociale di saper perdere, in certo modo, l'immagine di efficienza e di persona con potere che con fatica viene costruita e sulla quale si è giudicati. Rinunciare al potere ma, soprattutto, porsi in una condizione di vulnerabilità davanti agli utenti, soprattutto se *difficili*, è un fare eccedente rispetto a quanto atteso e dovuto in presenza di norme e regole istituzionali e di ruolo.

Il concetto di *role-taking*, inteso come processo di sospensione del giudizio e di capacità di non imporre agli altri *i propri panni*,⁵⁷⁹ per spiegare determinati atteggiamenti, può essere accompagnato da un altro concetto, quello del *farsi uno* citato nel paragrafo 7.3. La sociologa Araujo lo identifica con un fare caratterizzato da alcuni elementi che così descrive: "*Farsi uno* implica un doppio movimento, 1) uscire da sé (= svuotarsi) ed entrare nell'altro per compiere una integrazione che non è fusione, ma unità, nella distinzione. Questo primo movimento (= uscire da sé) si concretizza nella disponibilità all'ascolto, a liberare la mente e il cuore per creare un luogo di silenzio su cui l'altro possa parlare, creare uno sfondo d'ombra che possa evidenziare quanto l'altro sente e comprende⁵⁸⁰; 2) Il secondo movimento (= entrare nell'altro) è conseguente. Si tratta di *trasferirsi* nell'altro superando i confini del sé. Il risultato è l'integrazione, l'unità nella distinzione. Le parti vengono così a trovarsi nelle condizioni di essere arricchite di una verità più vera, di una nuova identità che supera quella di ognuno, verità, o visione co-costruita colta ed espressa da entrambi i soggetti nella loro distinta identità. *Farsi uno* allora permette e rende possibile far riprendere un contatto là dove la relazione si è spenta o sembra morta (= conflitto latente); di intavolare una reciprocità dove si è bloccata (= conflitto in atto); di aprire una breccia dove la relazione si è chiusa, di creare uno spazio dove diventa agibile un movimento; di far scattare un

⁵⁷⁹ Così lo definisce R. Perrotta, op. cit., pag. 52.

⁵⁸⁰ Un'assistente sociale ha verbalizzato questa operazione con l'espressione: *mettere a terra il proprio fardello per prendere in braccio quello della persona che ho davanti*.

mutamento dove la relazione è ferma; di far fluire la comunicazione là dove è cessata o dove è falsata. Questo dinamismo del "farsi uno" non è automatico e tanto meno istantaneo. Al contrario, secondo la varietà delle personalità e dei contesti in cui si opera, esige ritmi e tempi variegati⁵⁸¹.

Il *role-taking* non ha una connessione diretta con l'empatia⁵⁸² ma presenta alcuni aspetti in comune con il *farsi uno*: immedesimazione nell'altro, assenza di giudizio, ascolto; lo distingue invece dal *farsi uno* la non necessità della condivisione degli stati emotivi, è sufficiente cioè porsi nella prospettiva dell'altro per comprenderne il punto di vista, e una certa attenzione alla strategia e alla strumentalità finalizzata agli obiettivi di azione che si devono raggiungere. Farsi uno, quindi, ha una certa eccedenza che, certamente, andrebbe meglio esplorata nella prassi del lavoro professionale

Un ascolto con alcune delle caratteristiche sopra descritte, potrebbe agire, influenzandole positivamente, sulla qualità delle interazioni dentro l'organizzazione; ascoltare consente di interpretare le urgenze o decidere le priorità senza provocare disagi nelle relazioni e prendendo atto di limiti di tempo e di risorse personali ed organizzative attorno a cui costruire consenso e negoziazione.

Bussa ed entra un medico: "vorrei un tuo parere" dice a Franca. Si tratta di questioni organizzative relative alle uscite fuori sede. Franca ascolta con attenzione (nonostante non abbia ancora concluso l'ultima relazione, quella che più la preoccupa).

Secondo il medico si tratta "di una cosa molto amministrativa, non nostra" e Franca "Sarà che Q. (il responsabile amministrativo) pensa lui ad un modulo e ci dice come usarlo? Sta facendo un lavoro enorme ma per fargli noi una proposta deve trovarsi in una situazione di maggior calma ... ma ci penso domani, quando sarò più libera". Dice con un sorriso.

Il medico l'ascolta e Franca aggiunge "deve far predisporre un modulo, poi tanto verrà chiesto a noi ... non oggi, però!" e manifesta con mani e viso la sua difficoltà, ora, a farsi carico di questa esigenza amministrativa.

⁵⁸¹ V. Araujo, *Il paradigma dell'unità nella comunicazione*, relazione presentata nel corso del Seminario Internazionale sulla Comunicazione, Castel Gandolfo, 7/6/2003.

⁵⁸² Alla concettualizzazione dell'empatia, ai suoi significati, criticità, modalità di realizzazione, abbiamo dedicato il paragrafo 1.2.. R. Perrotta, op. cit., sostiene che "l'empatia presuppone un corretto processo di role taking", pag. 50.

Anche la gestione dei conflitti suscitati dall'interpretazione differente di norme interne all'organizzazione può essere influenzata da un buon ascolto delle ragioni dell'altro. Nel corso di un'impegnativa giornata di ricevimento pubblico arriva a Rita la telefonata di una collega alla quale spiega come si è mossa per una situazione di non autosufficienza e a che punto è il progetto di aiuto definito con gli utenti.

Cerca di spiegare ma la collega dall'altro capo continua a parlare.....Rita cambia tono, "Lina, sai bene che carico ho, può essermi sfuggito di dirti che queste persone hanno fatto questa richiesta. Non ce la faccio a fare tutto, qualcosa mi sfugge". La collega dall'altro capo del telefono si altera (si sente!)

Rita invece abbassa il tono per dire "penso di averti fatto un favore facendo io la relazione, potevo liberarmene mandandola da te. Non ho fatto con intenzionalità, mi sono dimenticata di dirtelo, credimi. Mi è completamente sfuggito". "CIAO" la saluta e chiude la telefonata.

Rita è arrabbiata. Devo ammettere che il tono è però pacato, più triste è l'espressione del viso.

Osservare gli effetti della mancanza di ascolto tra assistenti sociali ha suggerito di riprendere l'accaduto durante una breve intervista, per comprendere i fatti e per coglierne i significati che così Rita spiega:

Si tratta dell'organizzazione che ci siamo date per la presa in carico delle persone non autosufficienti, in particolare quelle che usufruiscono dei fondi della L. 162, quasi tutte seguite dalla collega che mi ha chiamato al telefono. Mi sono scordata di dirle che, per una persona di questa "categoria", avevo avviato un altro progetto di sostegno direttamente io, mentre avrei dovuto inviare tutto alla collega. Che per questo mi sgridava. Ci sono rimasta male perché, di fatto, ho predisposto una relazione evitando lavoro all'altra. Non m'interessa essere ringraziata, sono contenta di averla fatta e basta.

In seguito verbalizzerà che ciò che le ha creato disagio e sofferenza è stato non essersi sentita ascoltata e quindi capita nell'errore compiuto involontariamente. La regola diviene, quindi, più importante della relazione e, paradossalmente, infrangerla comporta una sanzione proprio sul piano relazionale, del rapporto personale. In una circostanza

successiva, osservo Rita che ha nuovamente a che fare con la collega con cui ha avuto difficoltà: l'equivoco precedente non viene nominato, né mostra segni, verbali o comportamentali, di disapprovazione. Insieme affrontano un problema organizzativo e trovano una possibile soluzione per consentire a utenti in attesa di un piano personalizzato di accedere ai finanziamenti nonostante i tempi ristretti e le disorganizzazioni diffuse negli uffici.

Non attende la prima mossa della collega rispetto al chiarimento che le sarebbe dovuto, utilizza le sue maggiori competenze di *role-taking* e le usa per raggiungere gli obiettivi di risposta alle domande degli utenti; evidenzia, in un certo senso, una delle caratteristiche dell'agape trattate da Boltanski: la rinuncia all'equivalenza e l'incertezza del calcolo.⁵⁸³

⁵⁸³ Cfr. L. Boltanski, op. cit., pag. 72 e seg..

8 TIPOLOGIE DI AZIONE, SOGGETTIVITÀ, RESPONSABILITÀ

Conclusa la parte dedicata all'analisi dei temi ricorrenti emersi nel corso dell'osservazione, affrontiamo ora l'approfondimento di alcuni di quegli stessi temi in un quadro più ampio di possibile comprensione e interpretazione.

La vita quotidiana dei servizi in cui si è svolta la ricerca fa emergere, in modo pressante, la necessità di porre attenzione anche alle condizioni strutturali del lavoro dell'assistente sociale, inserito in "un sistema di coordinate sintetizzabili in termini di burocrazia, potere, sistema e strategie."⁵⁸⁴ E' all'interno di queste coordinate che si realizzano i suoi mandati professionali, ritenendo inoltre che l'aiuto che questo professionista attiva è sostanzialmente un *fare*, sia in termini di azioni concrete, visibili, materiali, sia in termini relazionali e quindi immateriali: fa rete, costruisce connessioni dentro e fuori le istituzioni, avvia rapporti o li ripristina, ricerca risorse. Il *fare*, professionalmente strutturato e eticamente orientato, pare sostanziare il suo aiuto evidenziandolo in sue proprie tipicità. Ma queste, come la ricerca sul campo ha evidenziato, si confrontano giornalmente con un sistema organizzato di regole e vincoli.

Il percorso d'inquadramento generale del tema dell'aiuto, seguito nella prima parte del lavoro, ha già posto in evidenza il cambiamento in atto da un ventennio a questa parte. L'evoluzione delle politiche sociali, i loro contenuti, i principi ispiratori, le visioni antropologiche sottostanti, va ora correlata ad altri temi di pari importanza e che possono essere utilizzati per comprendere e interpretare fatti, azioni e interazioni osservate. Questi temi attengono alla struttura assunta dalle pubbliche amministrazioni, alle culture amministrative e gestionali ricorrenti e alle culture e pratiche professionali conseguenti⁵⁸⁵. Da un lato, quindi, pare necessario soffermarsi sugli approcci al

⁵⁸⁴ M. Erbetta Fontana, V. Cadario, *Sociologia e intervento sociale...*, op. cit., pag. 21.

⁵⁸⁵ Il rapporto tra servizio sociale professionale e burocrazia costituisce già dagli anni '60 del secolo scorso uno dei punti critici caratterizzanti il mondo dei servizi alla persona. La sua criticità è stata evidenziata sin dalle prime ricerche che indagavano ruoli e funzioni del servizio sociale negli enti pubblici; ciò che emergeva era la difficile composizione delle finalità e modalità dell'azione degli assistenti sociali all'interno di organizzazioni rigidamente strutturate e forgiate secondo criteri, di fatto, incompatibili con i presupposti valoriali e metodologici degli operatori. Cfr. F. Ferrarotti, *Servizio sociale*

cambiamento amministrativo e gestionale che dominano la scena del lavoro sociale, dall'altro occorre riflettere su azioni professionali emergenti o su quelle che, pur tipiche della professione, paiono caratterizzarsi con accenti diversi di natura valoriale e metodologica, magari più efficaci nel negoziare le rigidità organizzative con i processi sociali. Non dimenticando di annotare che, quando si affrontano i temi dei vincoli e delle regole, pregnante diventa la funzione di controllo che notoriamente accompagna l'azione di aiuto.⁵⁸⁶

Per quanto concerne la prima dimensione occorre innanzitutto considerare la natura della Pubblica Amministrazione, la sua duplice anima presente sin dai suoi esordi riconducibili alla nascita dello stato moderno e alla formazione dei grandi stati nazionali europei del XVI secolo: perché esiste una PA e in nome di chi opera? Nel rispondere a queste domande è utile ricordare che “all’aspetto funzionale, ciò che l’amministrazione fa, va sempre aggiunto quello della relazione con il potere, ciò che l’amministrazione è e rappresenta: le funzioni sono espressione del rapporto con l’economia e la società nel contesto in cui opera, mentre ciò che essa rappresenta costituisce un capitolo del tema dedicato all’autorità e al potere politico”.⁵⁸⁷ Entrambe queste componenti assumono caratteristiche specifiche e diverse ma nel contempo si condizionano e intersecano in forme variabili e differenti, con effetti differenti e storicamente determinati. Allo stato, la componente di esercizio di potere e autorità è sovrastata da quella che viene definita “amministrazione di prestazione e erogazione”⁵⁸⁸. Per quanto riguarda l’assistenza sanitaria, cambiamo quasi radicalmente cornice istituzionale ma permangono alcuni fondamenti circa la cultura organizzativa e i principi di riferimento tenuto conto che la salute è considerata un bene pubblico, oltre che diritto inviolabile costituzionalmente riconosciuto, e come tale affidata alle “cure” della PA. Non possiamo non considerare

ed Enti pubblici, Armando, Roma 1965. Il tema, pertanto, è ben presente nelle analisi compiute dalla professione nel suo divenire e, in parte, è al centro della crisi che interviene negli anni '70 nel mondo dell'assistenza sociale, crisi delle identità professionali e del sistema assistenziale nel suo complesso.

⁵⁸⁶ L'attività di controllo espletata dall'assistente sociale è da tempo sotto attenta valutazione e approfondimento teorico e metodologico, così che prevale l'orientamento a potenziarne la valenza educativa, promozionale e responsabilizzante. Una visione dell'aiuto realistica e più aderente ad un'idea di utente pienamente coinvolto nei progetti che lo riguardano, sia sotto il piano delle opportunità che dei vincoli.

⁵⁸⁷ M. Cammelli, *La Pubblica Amministrazione – Cosa è, cosa fa e come è cambiata la pubblica amministrazione*, Il Mulino, Bologna 2004, pag. 19.

⁵⁸⁸ Ivi.

questi aspetti quando intendiamo decifrare il senso e la motivazione dell'azione dei singoli e delle collettività coinvolte nella programmazione ed erogazione dei servizi sociali e di coloro che ad essi si rivolgono. Non è cioè sufficiente fermarsi alla sola dimensione della soggettività, di chi chiede aiuto e di chi lo offre, avulsa dalla relazione con la struttura sociale che origina e da forma all'amministrazione della cosa pubblica.⁵⁸⁹

Nel corso del XX° secolo e ancora oggi, le attività affidate alla PA si sono moltiplicate e interi macro settori di azione, quali quello dei trasporti, dell'ambiente, dell'edilizia e urbanistica, dei servizi sociali, sono sotto la tutela e la cura della pubblica amministrazione e “le ragioni principali della crescita delle amministrazioni pubbliche sono legate a due processi maturati nel XX secolo e tra loro connessi: l'interventismo statale nelle attività economiche e l'affermazione del welfare state”.⁵⁹⁰ Occorre però attendere la fine del ventesimo secolo perché vengano approvate dal Parlamento italiano profonde riforme dell'assetto amministrativo e istituzionale, determinate non solo dall'evidenza della loro necessità e improrogabilità ma da un insieme di condizioni interne ed esterne alla stessa pubblica amministrazione, condizioni riassumibili in “fine del vecchio modello, vincoli internazionali e comunitari, dinamiche interne”.⁵⁹¹ Le conseguenze riformatrici attengono l'organizzazione e l'amministrazione statale, l'azione amministrativa, le regioni e le autonomie locali.

La revisione costituzionale del 2001 ha introdotto, nella Carta (articolo 118, ultimo comma), in forma esplicita, il principio di sussidiarietà: “Stato, Regioni, Città metropolitane, Province e Comuni favoriscono l'autonoma iniziativa dei cittadini, singoli e associati, per lo svolgimento di attività di interesse generale, sulla base del

⁵⁸⁹ Il tema del cambiamento istituzionale e organizzativo è al centro dell'interesse anche della sociologia (classica e contemporanea), che lo sviluppa a partire dal rapporto tra le istituzioni, le organizzazioni, gli attori sociali, con attualmente una prevalente concezione processuale dell'organizzazione e dell'organizzare. Un approccio che ha assunto rilevanza è quello del neo-istituzionalismo che, nello studio del mutamento istituzionale considera non solo i comportamenti di tipo utilitaristico ma anche i processi cognitivi degli attori sociali; le istituzioni sono intese come vincoli per l'azione umana ma anche come risorse per quelle stesse azioni, capaci di stabilizzazione dell'ordine sociale in quanto determinanti comportamenti certi e prevedibili ma, allo stesso tempo, di superare cristallizzazione a partire dalle interazioni tra gli attori che quelle istituzioni usano e provocano perché cambino. Cfr. L. Lanzalaco, *Istituzioni, organizzazioni, potere*, NIS, Roma 1995; L. Bifulco, O. De Leonardis (a cura di), *L'innovazione difficile*, Franco Angeli, Milano 1997.

⁵⁹⁰ Ivi, pag. 32.

⁵⁹¹ Ivi, pag. 73. Cammelli propone un'analisi approfondita delle motivazioni sottostanti l'evoluzione dell'apparato pubblico e delle circostanze complesse che accompagnano i cambiamenti.

principio di sussidiarietà”. Le conseguenze, anche sul piano pratico, di questa affermazione di principio, sono potenzialmente enormi. Innanzitutto sul piano culturale, in quanto sostiene giuridicamente una spinta diffusa nella società civile⁵⁹² e tendente a limitare il monopolio della cura degli interessi pubblici assunta dalla PA e “legittima formalmente i cittadini ad uscire dal ruolo passivo di utenti dei servizi pubblici per diventare soggetti attivi che si prendono cura, insieme con le amministrazioni, di beni comuni.”⁵⁹³

Nella realtà, talvolta, la sussidiarietà assume i connotati di semplice esternalizzazione dei servizi o di delega al privato nell'erogazione ma secondo la logica del mercato e non nella prospettiva di un modello di società che la sussidiarietà presuppone o suscita ed in cui non ci si limita a definire i confini tra azione pubblica e privata, ma è un modello “caratterizzato dalla presenza diffusa di cittadini attivi, cioè cittadini autonomi, solidali e responsabili”.⁵⁹⁴

Questo è il quadro più generale al cui interno si collocano anche le spinte evolutive del welfare pubblico o, forse più correttamente, si ritiene che quello sopra illustrato, sia il contesto con cui il cambiamento socio-assistenziale ha fatto e sta facendo i conti.

Vi è poi la dimensione più prettamente professionale, dell'assistente sociale, che in questo contesto agisce, soggetto tra soggetti, personali, comunitari, istituzionali. Nella prospettiva di una centralità, nei fatti, della soggettività quale categoria con cui s'intende indicare l'elemento “della persona costituito dalla riflessività, dall'autonomia di scelta e dall'originalità”⁵⁹⁵, definizione che il servizio sociale professionale ritrova in declinazioni diverse lungo tutto il proprio percorso storico ed evolutivo, occorre riflettere su alcune forme di rapporto possibile tra l'azione personale e sociale e la struttura sociale. Indubbiamente, in questa dialettica, si consumano anche tensioni e

⁵⁹² Su questo argomento la bibliografia è molto ricca e diversificata, sia pure centrata su opzioni comuni di specifico interesse per la ricerca e la comprensione di come si è evoluta concettualmente e pragmaticamente la nozione di società civile e la sua rilevanza in termini di visibilità e cambiamento socio- economico e politico. Vedi, al riguardo, oltre le opere già citate nel capitolo 2, paragrafo 2.1.5 e capitolo 3, S. Zamagni, *L'economia civile e i beni relazionali*, Mimeo, Bologna 2004; L. Bruni, S. Zamagni S. (2004), *Economia Civile*, Il Mulino, Bologna 2004; A. Merler, (a cura di) *Altri scenari. Verso il distretto dell'economia sociale*, Franco Angeli, Milano 2010.

⁵⁹³ G. Arena, *Cittadini attivi*, Edizioni Laterza, Roma-Bari 2006, pag. IX.

⁵⁹⁴ Ivi, pag. VIII.

⁵⁹⁵ V. Cesareo, Vaccarini, *La libertà ...*, op. cit..

opportunità tra il servizio sociale e il sistema più ampio di saperi e di strutture politiche e assistenziali. Tuttavia, appare imprescindibile una riflessione che tenti di delineare come porre attenzione al lavoro con le persone (e quindi al tema della soggettività, dei bisogni, delle risposte) senza dimenticare i risvolti nel lavoro nella comunità e la connessione con i temi del cambiamento sociale e istituzionale.

In quest’ottica, e coerentemente con alcuni degli aspetti emersi nel corso della ricerca, si sono scelti i temi riguardanti l’impatto della burocrazia, l’ascolto, la personalizzazione, la cura, la vulnerabilità, allo scopo di riflettere sui riflessi nelle azioni di aiuto professionale che tali dimensioni comportano. La scelta di questi temi, piuttosto che di altri possibili ed altrettanto significativi, è scaturita dalla considerazione che attraverso essi è possibile costruire un percorso di sintesi tra istanze di carattere politico sociale e relazioni professionali personali significative, tra necessità di regole e standardizzazione e progettazione di interventi personalizzati, tra generalizzazione e oggettivizzazione (proprie delle organizzazioni di lavoro) e riconoscimento di identità personali, di sviluppo di responsabilità e autonomia nelle persone utenti dei servizi.

Si tratta, in altre parole, di considerare nella sua concretezza e pregnanza la cosiddetta *interezza delle politiche sociali*⁵⁹⁶ ed il suo significato nel contesto attuale di evoluzione del quadro culturale e normativo in cui l’aiuto del servizio sociale professionale è agito.

Questo concetto di interezza fonda un’analisi sull’esistenza di contraddizioni all’interno del discorso e delle azioni proprie delle politiche sociali, contraddizioni polarizzate ed evidenti su tre assi di analisi delle stesse e che mettono in luce, ognuno, la dimensione propositiva e quella attuativa. Questi assi, definiti il primo della “volontà manifesta/volontà latente (asse della scelta, dell’opportunità)”⁵⁹⁷, il secondo riferito alla dimensione “dell’enunciato/realizzazione (asse del progetto, della fattibilità)”⁵⁹⁸ ed il

⁵⁹⁶ A. Merler, *Il quotidiano dipendente. Lavoro Famiglia e Servizi in Sardegna*, Iniziative Culturali, Sassari 1984. In questa sede non si considera l’attenzione dell’autore posta ai concetti di quotidiano dipendente e quotidiano dipendere in rapporto alla vita quotidiana e alle trasposizioni concettuali ed operative nell’ambito delle politiche sociali. Tuttavia, occorre riconoscere l’attualità, per certi versi, dell’analisi proposta e della strumentazione concettuale utilizzata. A partire da essa si potrebbe effettuare un percorso di studio e rivalutazione di quanto accade nel tempo presente nell’intricato mondo delle politiche sociali.

⁵⁹⁷ Ivi, pag. 95.

⁵⁹⁸ Ivi, pag. 96.

terzo concernente il “desiderio/capacità (asse della conoscenza, della realizzazione)⁵⁹⁹, consentono di immaginare un possibile percorso di interpretazione e spiegazione di paradossi esistenti nel rapporto tra cittadini e servizi sociali, tra persone e assistenti sociali. Quando si parla di scelta e opportunità, la riflessione è centrata sulla responsabilità politica di capire i bisogni ed immaginare ed agire in risposta ad essi con norme e direttive⁶⁰⁰; progetto e fattibilità orientano l’analisi su ciò che concretamente viene operato a seguito dell’emanazione delle norme, aspetto questo che chiede di considerare le questioni concettuali come pure quelle strumentali, senza le quali l’attuazione delle leggi e l’attivazione dei servizi non può aver luogo; considerare l’asse della conoscenza e realizzazione impone, invece, di focalizzare l’attenzione su quanto fatto, la sua qualità, gli esiti in termini di efficacia ed efficienza, verificare non solo “l’apprestamento ma anche la concreta attuazione delle misure di conoscenza tecnica, di formazione del personale, di gestione e amministrazione, di capacità di ‘ascoltare’ e di ‘cogliere’, di attenzione, di operatività, di verifica”.⁶⁰¹ La contraddizione che viene evidenziata concerne la scarsa consequenzialità tra i momenti immaginativi, propositivi, legislativi, attuativi, contenuti nei tre momenti o fasi della vita delle politiche sociali, ed è questa incoerenza tra le altre ragioni attinenti la conoscenza e le opportunità a determinare “un solido cemento che tiene fortemente uniti dipendenza e assistenzialità”.⁶⁰²

Il concetto di interezza delle misure di politica sociale, da intendersi tale “non nel momento della sua formulazione o in occasione della formale promulgazione, ma solo *quando essa diventa realtà fattuale*, quando ha completezza ed effetto, quando arriva a soddisfare i bisogni sociali che intende soddisfare, concretamente, di fatto”,⁶⁰³ suggerisce una lettura possibile dello stato attuale della riforma del sistema dei servizi alla persona.⁶⁰⁴ Accade di imbattersi nell’affermazione che per costruire una società,

⁵⁹⁹ Ibidem.

⁶⁰⁰ Merler individua in questo agire “il delicato momento in cui la *policy*, la linea di condotta, diventa *politics*, dimensione operativa. Ivi, pag. 96.

⁶⁰¹ Ivi, pag. 97.

⁶⁰² Ivi, pag. 102.

⁶⁰³ Ivi, pag. 98.

⁶⁰⁴ La legge regionale di riforma n° 23 del 23 dicembre 2005, “Sistema integrato dei servizi alla persona”, ha prodotto numerose pubblicazioni e riflessioni intorno alle sue specificità, innovazioni e, recentemente, anche alle criticità emerse nei primi anni della sua attuazione. Rimandiamo, per un’analisi snella, all’articolo pubblicato su

in questo caso un sistema di servizi, a misura umana, è necessario agire sincronicamente su tre fronti: sulla conversione della mentalità delle persone (non è possibile rinnovare la società senza che cambino i singoli); sulla scala dei valori, delle preferenze, dei criteri, secondo i quali si muove questa società; e sulle leggi e istituzioni che la strutturano e la regolano. Risulta chiaro che questi aspetti sono inseparabili in quanto si rapportano ostacolando o promuovendo a vicenda. Il processo di evoluzione delle politiche sociali ha certamente una buona base normativa ed una certa definizione operativa (terzo fronte) ma, perché possa attuarsi con sempre maggior rispondenza alle effettive necessità e problematiche che le determinano, i primi due aspetti sono co-essenziali al terzo. Questa interpretazione suggerisce una riflessione più profonda anche agli assistenti sociali, al fine di contribuire in termini di contenuto e di senso, di criteri e di metodo, al dibattito in corso su come costruire servizi sociali concertati e co-progettati, oltre a riflettere su *Cosa si fa* (direzione delle azioni) per incidere anche su *Come si fa* (significato sottostante le azioni). La declinazione operativa, nel quotidiano, degli assunti di fondo della legislazione recentemente conquistata necessita anche di conversione della mentalità degli operatori (non è possibile rinnovare servizi senza che cambino i modi di pensare e fare dei singoli) e sulla scala dei valori, delle preferenze, dei criteri, da utilizzare negli ambiti di programmazione e co-progettazione in cui si è coinvolti per incidere sulla cultura propria di questi ambiti.

Il percorso di sintesi proposto è riconducibile a due direttrici di lavoro professionale: una attinente alla *dimensione della relazione cittadini/sistema dei servizi* per ciò che attiene l'accessibilità, la qualità, il rispetto del diritto all'autodeterminazione della persona, la libertà di scelta (dell'aiuto e della risposta), sui cui si è concentrata la ricerca; l'altra agli aspetti programmatori e organizzativi, nei loro contenuti tecnici e relazionali. Su questa seconda pista di riflessione il presente lavoro non si sofferma, non avendo un focus specifico su essa, ma la si tiene in considerazione in quella prospettiva, più volte dichiarata, di utilizzare il criterio della globalità e dell'interezza della persona al centro delle politiche sociali.

Quaderni Bolotanesi, anno XXXIV – 2008, n° 34, scritto da Branca G., Casu V., Merler A., *L'integrazione dei servizi socio-sanitari in Sardegna*, Associazione culturale "Passato e Presente", Bolotana 2008.

Per quanto riguarda la scelta di riflettere su gestione della burocrazia, ascolto, personalizzazione, vulnerabilità e cura, essa è stata effettuata a partire da una considerazione di fondo: si tratta per l'assistente sociale di dimensioni che richiamano la possibilità di agire concretamente, in prima persona; attengono l'esercizio di responsabilità etica, deontologica e tecnica sempre possibile all'interno dei contesti amministrativi della Pubblica amministrazione e, estremizzando, nonostante questi.

8.1 MORIRE DI BUROCRAZIA

Quotidianamente, come abbiamo già avuto modo di evidenziare, l'assistente sociale e il cittadino si confrontano con le *scadenze, i bandi, gli elenchi, le ricevute, le dichiarazioni, i moduli, le firme*; sono questi alcuni tra gli adempimenti e gli strumenti burocratici che animano o determinano le azioni dei diversi attori dentro i servizi. Indubbia la loro necessità ma appare necessario apportare correttivi la cui rilevanza è di natura strutturale ed organizzativa ma anche più squisitamente operativa e relazionale. Per quanto riguarda la prima ci si riferisce al processo di implementazione delle riforme sopra accennate, in particolare quelle attinenti l'azione amministrativa, la seconda attiene invece ai modi in cui l'assistente sociale 'governa' nel processo di aiuto i vincoli posti dall'organizzazione e le sue funzioni di controllo.

Ci addentriamo nella dimensione burocratica-amministrativa partendo da quello che oggi può apparire alla stregua di 'peccato originale': "Quando è nata, l'amministrazione era al servizio del re, non dei sudditi. Non bisogna quindi stupirsi se fin dalle origini il rapporto tra le amministrazioni pubbliche e cittadini è stato fondato sulla separazione e sulla contrapposizione".⁶⁰⁵ In diritto è rintracciabile il c.d. Paradigma bipolare⁶⁰⁶, principio che "concepisce il rapporto tra amministrazioni e cittadini come una continua contrapposizione fra due poli separati e confliggenti".⁶⁰⁷ E sempre riguardo a tale rapporto e al modo in cui si è sviluppato, Cassese evidenzia due poli "separati, né convergenti né contrattanti, ma in contrapposizione, a causa della superiorità di uno sull'altro; a compensare tale superiorità, quello più forte è astretto a regole e doveri mentre il privato agisce secondo il proprio interesse, in modo libero, salvo limiti esterni imposti dalla legge".⁶⁰⁸

L'ammodernamento del sistema amministrativo italiano, iniziato negli anni novanta, non si è esaurito con la sola emanazione di alcuni provvedimenti, tra i quali le leggi n. 142 e n. 241 del 1990, ma ha richiesto un processo lungo e complesso che si

⁶⁰⁵ G. Arena, *Cittadini attivi* ..., op. cit, pag. 3.

⁶⁰⁶ S. Cassese, *L'arena pubblica. Nuovi paradigmi per lo Stato*, in Rivista trimestrale di Diritto Pubblico, Giuffrè, Milano 2001, pag. 602.

⁶⁰⁷ G. Arena, *Cittadini attivi* ..., op. cit, pag. 3.

⁶⁰⁸ S. Cassese, *L'arena pubblica*..., op. cit., pag. 604.

tende a considerare interrotto o perlomeno in ritardo rispetto ai tempi previsti per un'accettabile ammodernamento della PA. Non è interesse di questo lavoro entrare nel dettaglio delle diverse componenti delle riforme ma centrare l'attenzione su alcuni fatti che hanno poi assunto una certa rilevanza anche per l'apparato dei servizi sociali. Ci si riferisce all'introduzione in ambito pubblico, sia pure con specifici adattamenti, di metodi organizzativi e gestionali diffusi nel settore privato.

“Programmazione strategica, controllo di gestione, valutazione delle performance, responsabilità, merito, *customer satisfaction* cessarono di essere parole estranee alla cultura delle amministrazioni pubbliche e divennero, almeno sulla carta, strumenti ordinari della loro attività”.⁶⁰⁹ Tra gli strumenti innovativi troviamo anche tutti quelli necessari a digitalizzare l'amministrazione, quali il documento elettronico, la firma digitale, la sperimentazione della carta d'identità elettronica. Ma, soprattutto, il rapporto tra cittadini e PA è parso avviarsi verso un'impostazione di maggiore semplificazione attraverso l'autocertificazione e quindi la de-certificazione che, nelle intenzioni del legislatore, avrebbe dovuto intervenire, riducendolo, sul carico regolativo e burocratico delle stesse amministrazioni. Bassanini rileva come il rapporto OCSE del marzo 2001, sulla *Regulatory Reform* in Italia⁶¹⁰, attestava la qualità e gli “impressionanti progressi” dell'Italia riguardo “la regolazione, la semplificazione burocratica e l'ammodernamento dell'amministrazione, e venivano elencati dati positivi dei quali, né l'opinione pubblica né il ceto politico italiano, sembravano aver compreso”.⁶¹¹

Attualmente, il sistema pubblico si confronta con alcune questioni concrete che hanno al centro: 1) l'esigenza di definire la certezza e quindi la garanzia necessaria alla documentazione amministrativa, 2) la semplificazione degli adempimenti burocratici e l'individuazione di strumenti e tecniche in grado di semplificare, 3) l'informatizzazione delle procedure e la produzione di documenti informatici. Il *Testo Unico delle disposizioni legislative e regolamentari in materia di documentazione amministrativa*, approvato con D.P.R. 445/2000, intendeva incidere proprio su questi aspetti individuando specifici istituti giuridici e strumenti (quali certificati, autocertificazioni

⁶⁰⁹ F. Bassanini, *Le riforme amministrative degli anni novanta: che cosa si è fatto che cosa resta da fare*, in *Astrid Rassegna*, 17/2008, pag. 2.

⁶¹⁰ OECD, *Regulatory Reform in Italy*, OECD Publications, Paris 2001.

⁶¹¹ F. Bassanini, *ivi*, pag. 3.

etc.) per “dare certezza di fatti, stati o qualità personali Ma gli adempimenti burocratici necessari per l'utilizzazione di tali strumenti di certezza possono diventare un fattore di rallentamento e complicazione dell'azione amministrativa; si pone quindi il problema di semplificare questi adempimenti senza al tempo stesso mettere in pericolo la certezza delle informazioni concernenti fatti, stati o qualità personali utilizzate dall'amministrazione nell'ambito dei vari procedimenti amministrativi”.⁶¹²

Anche in ambito giuridico la questione della semplificazione e ammodernamento della pubblica amministrazione si colloca in un quadro più ampio di considerazione della post modernità, dei suoi mutamenti e delle sue innovazioni come pure delle sue mutevoli forme conflittuali e produzione di insicurezza diffusa. “Dal punto di vista giuridico, uno dei momenti di incontro e di equilibrio tra queste due spinte contrapposte è rappresentato dagli atti di certezza pubblici: essi garantiscono infatti i rapporti intersoggettivi riducendo le incertezze”.⁶¹³ Ciò che appare significativo per quanti si occupano di rendere servizi o di condurre relazioni tra amministrazione pubblica e cittadini è maturare consapevolezza che la propria azione necessita di una buona gestione dell'incertezza (anche quando determinata da cambiamenti strutturali, normativi o organizzativi) ma ponendo attenzione al fatto che “un sistema in cui tutto sia assolutamente certo, prevedibile e sicuro è un sistema stagnante, incapsulato nelle proprie certezze al punto da risultarne soffocata qualunque possibilità di evoluzione”.⁶¹⁴

Eccessiva incertezza ed eccessiva stabilità possono produrre la decadenza del sistema.

Dentro i servizi sociali la ricerca di certezza appare una tensione diffusa, quotidiana, sia sul piano delle relazioni umane che su quello dell'accertamento delle informazioni, della loro veridicità e qualità, capaci di motivare decisioni e interventi. Al contrario, però, persiste una condizione di dubbio che richiede di dover e poter scegliere nell'incertezza, riducendo la complessità e la molteplicità delle opzioni. Qualora la semplificazione amministrativa rimane allo stadio di ipotesi o proclami, lo stato di dubbio e incertezza affonda le relazioni, complica le scelte, standardizza gli interventi

⁶¹² G. Arena, M. Bombardelli, M.P. Guerra, A. Masucci, *La documentazione amministrativa*, Maggioli, Rimini 2001, pag. 12

⁶¹³ Ivi, pag. 13

⁶¹⁴ Ivi,

perché non facilita la comprensione e la visione chiara tra le opzioni possibili. La certezza, data da una corretta applicazione delle norme, assume in questa prospettiva una certa dinamicità, un aiuto a proiettare in avanti gli esiti delle scelte pur comprendendo gradi diversi di certezze e sapendo convivere con la sospensione del dubbio e delle circostanze complesse non semplificabili dalla sola innovazione amministrativa. “Non vi è la ‘certezza’ in assoluto, bensì vi sono gradi più o meno alti di certezza, a seconda delle circostanze e dei soggetti coinvolti ... Molti formalismi e gran parte di quelli che si potrebbero definire i ‘rituali della certezza’ derivano appunto dall’aver assolutizzato il concetto di certezza, come se essa fosse unica ed immutabile e non invece plurima e relativa”.⁶¹⁵

Non tenere in considerazione questi elementi costitutivi dell’evoluzione giuridica e amministrativa in atto significa omettere una componente essenziale del sistema pubblico dei servizi sociali e dei rapporti operatori/utenti al loro interno, rinunciando a intervenire per migliorare le strategie di composizione dei conflitti e di normazione delle procedure e dei loro condizionamenti sulla dimensione tecnico-professionale. In questo senso si può assumere come significativo l’orientamento che coglie ed evidenzia l’aspetto relazionale degli atti prodotti dentro la pubblica amministrazione, in una duplice prospettiva che così si esprime:” la certezza non è nel documento, bensì nell’animo della persona che ad esso si affida e in un senso più profondo, perché gli atti di certezza hanno bisogno di un ‘altro’ per la loro stessa esistenza, in quanto se non vi fossero altri soggetti tali atti non servirebbero a nulla”.⁶¹⁶

Strettamente connesso a questo tema vi è quello relativo alla natura stessa dei rapporti cittadini/amministrazione pubblica, a come vanno evolvendosi e configurandosi sotto la spinta di idee e concettualizzazioni di stampo personalistico e comunitario. Sembra esservi avviato un processo orientato a conquistare e rendere esigibili per tutti i diritti che animano la “cittadinanza amministrativa”⁶¹⁷, diritti riconducibili proprio alla

⁶¹⁵ Ivi, pag. 20.

⁶¹⁶ Ivi, pag. 31.

⁶¹⁷ G. Arena, *Cittadini attivi* ..., op. cit, pag. 145. Lo stesso autore, nelle pagine seguenti, specifica che “la cittadinanza amministrativa è composta da un insieme di situazioni giuridiche soggettive, alcune consolidate, altre più recenti, di cui possono essere titolari tutti coloro, cittadini italiani, di Stati comunitari e di Stati extra comunitari, che entrano per qualsiasi motivo in contatto con le amministrazioni pubbliche italiane; l’unico requisito necessario per godere di tali diritti consiste nell’essere cittadino di uno Stato, qualunque esso sia. Nel rapporto con le istituzioni rappresentative nazionali e locali entrano in

semplicità dell'azione amministrativa, alla cura e completezza dell'informazione (sui servizi, le regole di accesso, di utilizzo, di scelta), alla determinazione di tempi certi per ricevere risposte e chiusure di procedure, alla motivazione non discrezionale degli esiti delle procedure stesse. Parallelamente, questo processo si accompagna ad una maturazione concettuale della cittadinanza attiva che vede gli individui mobilitarsi e prendersi cura di determinati beni comuni andando oltre la normalità e legittimità della tutela dell'interesse personale a vantaggio dell'interesse generale, della collettività. Da questa importante e significativa esperienza di stampo comunitario, paiono essere esclusi i soggetti utenti dei servizi; nel corso dell'esperienza di ricerca si sono resi evidenti, come abbiamo già avuto modo di scrivere, meccanismi in grado di far mantenere loro lo status quo di persone dipendenti, vulnerabili, incapaci mentre “nel grande campo della cittadinanza attiva c'è posto per tutti, indipendentemente dalle condizioni personali e sociali, dalle capacità, dalla disponibilità di tempo ed energie”.⁶¹⁸

Si tratta di un concetto di cittadinanza che pone al centro le persone, non lo Stato, e che fonda su un'esperienza e visione di democrazia in cui i diritti di libertà e i diritti sociali sono garantiti nella concretezza della vita quotidiana. Occorre disporre di libertà fondamentali e tra queste, di libertà dal bisogno poiché serve “essere stati messi in condizione di poter realizzare le proprie capacità, perché come si può pensare che qualcuno possa assumersi la cura dei beni comuni, preoccuparsi dell'interesse generale, quando non è in grado di soddisfare le esigenze fondamentali della propria vita?”.⁶¹⁹

Su queste basi, unitamente ad una declinazione concreta e visibile di sussidiarietà, può costruirsi un nuovo modello di amministrazione condivisa, alternativo a quello già citato fondato sul paradigma bipolare che vede contrapposti cittadini e amministrazioni pubbliche. Inoltre, è possibile si realizzino esperienze di partecipazione e solidarietà comunitarie che vanno oltre la sfera di azione e competenza delle amministrazioni ma che a queste si affiancano in modo non alternativo ma complementare, relazionale. Dovrebbe così favorire la regolazione dei rapporti tra

gioco i diritti politici, derivanti dalla titolarità della cittadinanza intesa nel senso tradizionale, mentre nel rapporto con le amministrazioni pubbliche entrano in gioco i diritti derivanti dalla titolarità della cittadinanza amministrativa, che è quindi più ampia di quella politica”.

⁶¹⁸ G. Arena, *Cittadini attivi*, op. cit, pag. 156.

⁶¹⁹ Ivi, pag. 158.

cittadino e pubblica amministrazione in una prospettiva non antagonistica, al di fuori del paradigma conflittuale, bipolare che continua a sostanziare le scelte organizzative per la regolazione di quei rapporti. Laddove si è osservato il funzionamento di corretti rapporti sussidiari tra cittadini attivi e servizi pubblici, anche i servizi sociali e le prestazioni di aiuto offerte sembrano produrre minori rischi di esclusione e marginalità dei beneficiari, un maggior rispetto della dignità delle persone. In questo senso occorre riconsiderare la pubblica amministrazione come “la dimensione organizzativa dei diritti e, in particolare, è la principale dimensione organizzativa della solidarietà che regge l’ordinamento politico-sociale”.⁶²⁰ In una prospettiva di senso di questo genere è possibile riprendere il processo di ammodernamento dell’azione pubblica e, in essa, collocare una reale evoluzione degli interventi propri delle politiche sociali superando la dicotomia tra *pensare e fare* che accompagna la programmazione degli interventi concreti di aiuto.

Alla luce di quanto esposto sinora, una riflessione s’impone al servizio sociale professionale riguardo le forme e le azioni con cui fronteggia l’incertezza che la cura degli atti amministrativi porta in dote e che rischia di scindere, in qualche modo, l’attività di aiuto in due momenti non comunicanti tra loro: da un lato la ricerca di personalizzare quanto già standardizzato, dall’altra l’attenzione a rendere oggettivo e difendibile l’intervento nei confronti dell’organizzazione e di altri portatori d’interesse. Se questa seconda necessità prevale sulla prima, il rischio è quello di agire con gli stessi stereotipi e tipizzazioni delle organizzazioni, imponendo visioni e prestazioni alle persone mentre “i problemi devono poter conservare intatta la loro natura composita. L’utente deve poter considerare il problema così come lo vede e lo vive, senza essere indotto a considerarlo in un’ottica particolare, amministrativa, psicologica o sanitaria secondo il servizio o l’operatore cui ci si rivolge.”⁶²¹

⁶²⁰ G. Marongiu, G. De Martin (a cura di), *Pluralità e unità dell’amministrazione* in *Democrazia e amministrazione*, Giuffrè, Milano 1992, pag. 98.

⁶²¹ E. Bianchi, *Introduzione. Perché e come continuare lo studio*, in E. Bianchi, I. De Sandre (a cura di), *Solidarietà e soggetti: servizio sociale e teorie di riferimento*, Centro Studi e Formazione sociale E.Zancan, Padova 2000, pag. 13. L’autrice propone il concetto riprendendolo da T. Ciolfi, G. Milana, *Ipotesi di modello professionale dell’assistente sociale con riferimento alla più recente normativa sui servizi sociali*, in Ministero dell’Interno, *Assistente sociale, urgenza di una normativa*, Roma 1983.

Questa interpretazione richiama l'attenzione su un altro concetto, pertinente con l'orientamento sulla soggettività sinora assunto: *io composito*.⁶²² Con esso Merler indica un'identità "in grado di ospitare più contributi, più visioni capaci di convivere (magari in modi anche conflittuali), in base ad una mediazione che talora può presentarsi più come il frutto di un equilibrio personale, talaltra più come il risultato di una elaborazione di gruppo o di comunità"⁶²³. E' questa una prospettiva che induce a ritenere possibile, oltre che necessaria, una modalità di assunzione della domanda di aiuto che non si limita a prestare attenzione alla domanda in sé ma, a partire da questa, costruisce ipotesi e possibilità di risposte co-costruite con l'apporto dei diversi soggetti e interessi in gioco.

La questione relativa alla pregnanza della burocrazia nei servizi pubblici alla persona può essere analizzata anche a partire da un'altra prospettiva, quella che considera i vincoli posti dall'ente e, contestualmente, l'autonomia e la discrezionalità dell'assistente sociale. Queste ultime due componenti contengono in sé aspetti positivi come pure dinamiche contraddittorie, affrontarle significa prendere in considerazione contenuti ideologici, politici e deontologici. Ciò che in questa sede si ritiene rilevante evidenziare è che, come numerose analisi evidenziano, anche in presenza di regole rigide, di orientamento alla standardizzazione, di procedure rigorose, è possibile mettere in campo azioni professionali discrezionali, produttrici di decisioni con le persone e per le persone, orientate alla loro domanda di aiuto e benessere, senza per questo violare le norme o utilizzarle come alibi per non assumere decisioni difficili⁶²⁴. La discrezionalità accompagna costantemente, nella vita lavorativa quotidiana, la ricerca di autonomia tecnico- professionale dell'assistente sociale ed il suo uso è certamente influenzato dal contesto di lavoro ma anche dal sistema di valori e dall'orientamento personale del singolo professionista. Eppure, probabilmente è proprio l'uso di margini diversi di

⁶²² A. Merler, *Le isole nei percorsi di autonomia e di autogoverno* in A. Merler, M. L. Piga, *Regolazione sociale, insularità, percorsi di sviluppo*, Editrice Democratica Sarda, Sassari 1996.

⁶²³ Ivi, pag. 25.

⁶²⁴ Molto interessante e suggestivo il saggio di T. Evans, J. Harris, *Vincolati dal proprio ente? La discrezionalità nel lavoro degli assistenti sociali*, in *Lavoro sociale*, vol. 9, 1/2009, pag. 47-72. Pur riferendosi ad analisi compiute in Gran Bretagna, anche a seguito di importanti innovazioni quali la riforma socio-sanitaria del 1990, gli autori propongono spunti di riflessione importanti anche per il nostro contesto locale e nazionale, a partire dal concetto di burocrazia di strada (*street-level-bureaucracy*) introdotto da M. Lipsky, *Street level bureaucracy: the dilemmas of individuals in public service*, Russel Sage Foundation, New York 1980.

discrezionalità che influenza l'attuazione, la traduzione operativa con il singolo utente, delle politiche sociali le quali, in realtà, non sono sempre così definite e chiaramente attuabili. Perché l'uso della discrezionalità consenta di umanizzare regole e procedure, e non corrisponda invece ad un esercizio iniquo di potere, occorre una più profonda riflessione e formazione teorico-pratica.

8.2 PERSONALIZZARE

Il tema della personalizzazione è ricorrente, nella legislazione di politica sociale come nella produzione di programmi, piani, progetti. Ancor più nella letteratura che è stata sinora presa in considerazione, la cura dell'intervento personalizzato è al centro delle disquisizioni teoriche e metodologiche, sempre più insistentemente connesse con il diritto al riconoscimento e al rispetto della libertà di scelta e di autodeterminazione. La sola dichiarazione di intenti negli atti di programmazione dei servizi, o la previsione normativa del piano personalizzato quale strumento privilegiato di attuazione delle politiche di aiuto, non è sufficiente ad una sua declinazione operativa efficace e coerente. La riflessione che qui si propone attiene tre livelli di criticità teorico-operativa: una prima dimensione si ricollega al tema della soggettività e quindi della considerazione, a monte, dell'idea di soggetto che sostanzia le stesse politiche di aiuto; un altro aspetto cruciale è legato alla concezione di sé come operatore sociale e alla consapevolezza di appartenere ad una certa corrente o formazione socio-culturale da cui si trae ispirazione e motivazione all'agire; ancora, non si può trascurare la dialettica, già evidenziata in precedenza, tra livello personale e livello istituzionale dell'aiuto e di come questa dialettica viene compresa e gestita dall'assistente sociale. Partendo da quest'ultima pista di riflessione, si ritiene fondamentale che vengano indagati gli effetti prodotti dalla burocrazia sulla possibilità reale di personalizzare gli interventi. Paradossalmente, lo strumento del piano personalizzato, quando utilizzato all'interno di procedure rigide e standardizzate (immutabili nei tempi, nei contenuti, nelle forme) produce spersonalizzazione e, laddove dovrebbe consentire risposte adeguate ai bisogni di cura e assistenza, rafforza invece disagio, insicurezza, sospensione e aggravio di incombenze nella vita delle persone che devono provvedere alla cura quotidiana dei propri congiunti. E' utile, a titolo esemplificativo, considerare quanto accade nell'attuazione della L. 162/98 già ampiamente trattata nel capitolo 7: annualmente è previsto l'aggiornamento della documentazione attestante lo stato di disabilità grave e occorre provvedere a redigere un piano di aiuto, riproponendo atti e certificati i cui contenuti, in determinate situazioni psico-fisiche, non sono suscettibili di modificazioni

tali da annullare o ridimensionare il diritto all'intervento. Si tratta dei casi di *gravità estrema*, in cui l'evoluzione è cronicamente sul versante negativo e l'esistenza in vita delle persone, nel corso dei 12 mesi di durata dell'intervento, è l'unico elemento di dubbio possibile. Personalizzare un intervento, in questi casi, significa anche che si consideri, a partire dai processi deliberativi e programmatori, la possibilità di evitare aggravii burocratici laddove è evidente, lapalissiano, la loro inutilità a fronte di un impegno gravoso per le famiglie dei disabili e alienante per gli stessi assistenti sociali i quali, all'assolvimento degli obblighi amministrativi, dedicano ampia quantità di tempo sottraendolo alla cura della relazione di aiuto.

Se quindi la possibilità di fare personalizzazione sembra condizionata dalla persistenza di burocrazia o dalla scarsità di risorse che impone la distribuzione standardizzata delle opportunità, non si può omettere di considerare le altre due dimensioni critiche: l'idea di persona che sostanzia le pratiche professionali, il sistema di riferimento tecnico-valoriale del professionista. Entrambe riconducono ad alcuni aspetti trattati nel precedente paragrafo ma che ora si vogliono proporre in rapporto alla caratteristica intrinsecamente relazionale del servizio sociale. Essa comporta che alle strategie razionali e pragmatiche si accompagnino sempre anche quelle emotivo-esistenziali, attraverso le quali è possibile riconoscere la singolarità e non ripetibilità delle persone che chiedono aiuto; nella concretezza dei fatti che accadono dentro i servizi, possibilità di azione e sviluppo della relazione di aiuto sono al centro dell'interesse di quanti sono coinvolti nel processo di aiuto stesso. L'importanza attribuita all'una o all'altro possono però facilitare o meno la personalizzazione dell'intervento, in rapporto a quanta preminenza viene attribuita al fare (anche per contenere eventuali reazioni negative o l'ansia di dover rispondere comunque in ossequio al mandato istituzionale) e quanta *misura interiore del caso*⁶²⁵ si riesce a costruire. Questo significa ridimensionare lo spazio dei meccanismi di presa in carico che partono dalla norma, dai regolamenti, dai confronti razionali al fine di inquadrare il caso e la risposta, per far invece emergere un *modus operandi* che ha al centro la persona, le sue narrazioni, le sue richieste. E' un modo di fare che si compone di un

⁶²⁵ Cfr. P. Gemignani, *La partita con il caso*, in M. A. Toscano, (a cura di) *Introduzione al servizio sociale*, Laterza, Roma - Bari 1996, pag. 120.

pensare e di un sentire che riguarda la globalità della persona dell'operatore, pur nella consapevolezza del ruolo, della diversa soggettività e individualità che lo distinguono dagli utenti. "L'interiorità può rappresentare, per l'operatore, un fondamentale strumento di orientamento per ordinare la varietà dei casi che incontra e proporre soluzioni sensate; i vincoli e le emergenze esterne possono essere ordinati con saggezza e sottoposti al tribunale di una *misura interna* [...] La recezione di un certo caso non dipende dal caso stesso; è funzione dei pre-concetti e dei pregiudizi irriflessi, che ingombrano la mente e condizionano le possibilità di soluzione positiva".⁶²⁶ Questa affermazione evidenzia la pregnanza della dimensione cognitiva ed esperienziale personale dell'operatore, della quale occorre maturare consapevolezza e farla fruttare come esperienza generativa di buone soluzioni piuttosto che nutrire formule, automatismi e rituali che riducono le persone e le famiglie a *casi*.

Personalizzare gli interventi è certamente tra le operazioni più complesse con cui ci si confronta quando il carico e la pressione del lavoro è imponente e farebbe pensare, legittimamente, all'impossibilità di evitare regole e burocrazia (che in questo senso aiutano a dare un assetto ordinato al molteplice). Così, gli strumenti cartacei o informatici che servono a rendere visibili la centralità delle persone nelle decisioni e negli interventi, assumono valenza rituale e divengono la personalizzazione tout court, esito rassicurante per la sensazione di aver ottemperato alle disposizioni di legge. Indubbiamente occorre tempo per personalizzare gli interventi ma, banalmente, si può osservare che la qualità delle relazioni non è direttamente connessa alla quantità di tempo a disposizione; si tratta, forse, di trovare il tempo *dentro di sé*, recuperando alcune abilità pratiche e di riflessività che sostengono la relazione e conducono ad una buona mediazione tra diritti, esigenze e aspettative delle persone, possibilità di interventi, vincoli della struttura e dell'organizzazione in cui si opera. Agire aiuto personalizzando è un modo di *fare ricerca*, di esplorare quanto non è conosciuto, di mettersi in gioco con il proprio bagaglio teorico-concettuale e con l'abilità operativa che con l'esperienza ci si è costruiti, di riflettere con le persone non solo sui problemi ma anche e soprattutto sulle risorse e progetti di vita possibili, accantonando

⁶²⁶ Ivi, pp. 121-122.

temporaneamente il *dato per scontato* che la similarità con tutti gli altri casi può suscitare.⁶²⁷

⁶²⁷ Ritorna in questo senso l'importanza della competenza riflessiva dell'operatore, un'abilità su cui impegnare la formazione e l'aggiornamento continui. Sul tema si rimanda a A. Sicora, *L'assistente sociale riflessivo*, Pensa Multimedia Editore, Lecce 2005; D.A. Shon, *Il professionista riflessivo. Per una nuova epistemologia della pratica professionale*, Dedalo, Bari 1993. Importante l'analisi sulla riflessività che attraversa tutta l'opera di M. Dal Pra Ponticelli, *Nuove prospettive per il servizio sociale*, op. cit.

8.3 ASCOLTARE

L'ascolto, come la personalizzazione, è un tema chiave nella riflessione teorico-operativa dell'assistente sociale, la quale dedica ampio spazio anche alle tecniche professionali che contribuiscono, talvolta in maniera determinante, a rendere concreto l'esercizio di una cittadinanza attiva per ogni persona, a prescindere dalle fragilità, dai bisogni, dalle "mancanze". Come già illustrato in altra parte del lavoro si è concordi con quella parte di letteratura professionale che sintetizza i temi rilevanti per la formazione e l'operatività dell'assistente sociale in quattro dimensioni: ascolto, comprensione, accoglienza, condivisione⁶²⁸ e individua proprio nell'ascolto il primo atteggiamento impegnativo nella relazione con le persone, necessario per avviare un percorso in cui l'altro si senta soggetto e non semplice destinatario di interventi nella propria esperienza di fronteggiamento delle difficoltà.

Attorno al concetto di ascolto, e ai modi di realizzarlo, si indirizzano analisi e studi delle diverse scienze sociali,⁶²⁹ secondo diversi approcci e interpretazioni connesse al setting in cui l'ascolto si colloca e le finalità che ad esso si attribuiscono. Il servizio sociale professionale dedica all'ascolto sistematica attenzione, lo individua tra le funzioni paradigmatiche della professione e "la capacità di ascolto è uno dei fattori che concorre a caratterizzare la competenza comunicativa, l'abilità e la capacità di percepire in modo corretto l'interlocutore".⁶³⁰ La sua "utilità" diviene visibile nelle prassi di personalizzazione poiché un ascolto di qualità, profondo, avvia meccanismi utili ad evitare standardizzazione e prevedibilità degli interventi di aiuto. Inoltre, ascoltare facilita la comprensione dei vissuti e delle domande di aiuto formulate dalle persone e consente di innovare le azioni di aiuto, a partire dalle definizioni che le persone danno

⁶²⁸ Cfr. L. Gui L., *Le sfide teoriche ... op. cit.*, pag. 130 e segg.

⁶²⁹ M. Sclavi, *Arte di ascoltare e mondi possibili. Come si esce dalle cornici di cui siamo parte*, Bruno Mondadori, Milano 2003; M.T. Zini, *La comunicazione nella relazione di aiuto*, in A. Tiberio (a cura di), *I processi comunicativi nella relazione di aiuto*, EISS, Roma 1997; O. Cellentani, *Manuale di metodologia per il servizio sociale*, Franco Angeli, Milano 1991; M. Baldini, *Educare all'ascolto*, La Scuola, Brescia 1988; R. Mucchielli, *Apprendere il counseling*, Erickson, Trento 1987. Il tema dell'ascolto è trattato, in modo diversamente approfondito, nei diversi manuali di metodologia di servizio sociale, diversi dei quali già indicati in altre parti del presente lavoro.

⁶³⁰ P. Grigoletti in *Dizionario di servizio sociale* (diretto da M. Dal Pra Ponticelli), Carocci Faber, Roma 2005, voce *Ascolto*, pag. 45.

di sé, della realtà, dei bisogni, e dai modi con cui si rapportano ai servizi e costruiscono aspettative e immagini.

Se in teoria non vi sono discordanze su perché *ascoltare* è fondamentale nella relazione di aiuto, nella realtà pratica la formazione professionale di base non sembra attrezzare adeguatamente gli operatori, ribadendo nei fatti una delle criticità già riscontrate circa la non completa declinazione operativa dei principi posti a fondamento della professione. Le persone che si recano nei servizi esprimono valutazioni non tanto, o non solo, sulle risposte che ottengono, quanto sulla quantità e qualità dell'ascolto che hanno sperimentato e, in base a questo, formulano i loro giudizi sugli operatori con cui si rapportano. Questi fatti sono comprensibili alla luce di una considerazione che si può ora formulare ancor più specificatamente: l'aspettativa della persona che chiede aiuto è innanzitutto quella di essere ascoltata, compresa e accettata. Il fatto che più facilmente si chieda aiuto materiale non significa, lo si è visto dentro gli uffici, che si rinunci agli aspetti relazionali e affettivi dell'aiuto. Anche questi concorrono a costruire l'aspettativa di essere aiutati a cambiare le proprie condizioni di vita. Semplicemente, la materialità di alcuni bisogni rende più facile esprimerli e rappresentarli e, il fatto che una certa parte di utenza non desideri essere implicata in relazioni di aiuto ma solo ricevere le prestazioni a cui ha diritto, non dovrebbe produrre alibi per il mancato ascolto o la scarsa qualità di accoglienza.

Distorsioni dell'ascolto concorrono al verificarsi di alcune gravi mancanze, a valenza etica e metodologica, poste in luce da Fargion nella sua analisi sull'uso a-critico del modello di *care management*⁶³¹, ma che hanno un certo significato anche rispetto a condizioni di lavoro osservate in contesti in cui i modelli organizzativi sono di altra natura. In realtà, ogni volta che si utilizzano modelli (e moduli) standardizzati, informatizzati o meno, anche con la finalità di un uso equo delle risorse o per facilitare la chiusura in tempi dignitosi delle procedure necessarie ad erogare gli interventi e il monitoraggio dei servizi, si abdica alla visione globale che caratterizza la comprensione dei bisogni delle persone e la loro soggettività nel viverli e narrarli. Le schede, cioè, paiono rendere superflua la funzione e la necessità di ascoltare. Inoltre, se il fine dell'interazione è la compilazione di esse e l'erogazione del richiesto, producono un

⁶³¹ S. Fargion, *Il servizio sociale...*, op. cit., pp. 80-111.

ulteriore spersonalizzazione perché gli strumenti utilizzati non sempre tengono conto delle condizioni delle persone, delle loro diverse capacità, abilità cognitive ed espressive, della disponibilità iniziale di informazioni e della lucidità emotiva e razionale con cui descrivono la situazione. Questi elementi possono essere compresi e rilevati all'interno di una relazione in cui l'ascolto empatico e l'accompagnamento esplorativo di sé e del proprio stato sono gli ingredienti principali. Si tratta forse di declinare, in modo non ideologico o stereotipato, il processo di *empowering* già descritto in altra parte del lavoro.

L'ascolto ha dirette correlazioni con il mancato sviluppo anche di altre capacità, quelle che Manghi individua alla base di una difficile sintonizzazione sulla cura dell'altro e che possono definirsi come difficoltà a vedersi in relazione con altri; egli cioè sostiene "a) che gli individui liquido-moderni non riescano a *disporre* delle 'interfacce necessarie a connettersi con le altrui sofferenze', per riprendere Bauman, non in quanto tali interfacce siano svanite, ma in quanto esse sono invisibili agli individui stessi; b) che queste stesse 'interfacce' siano invisibili per il fatto che gli individui moderni sono in larga misura culturalmente formati a vedere individui: ovvero, a non vedere relazioni".⁶³² Da questa prospettiva, si coglie come anche la possibilità/capacità di ascoltare ha a che fare con l'interiorità dell'assistente sociale, con le sue caratteristiche affettivo-relazionali e non solo con le abilità razionali e pragmatiche. Come evidenziato nel capitolo 7, paragrafo 7.3.2, l'ascoltare può essere considerato come un *non fare facendo silenzio*, quindi un comportamento pienamente attivo dell'operatore ma decentrato rispetto alle proprie costruzioni e mappe mentali: "l'assistente sociale che impara a fare il vuoto dentro di sé migliora la comprensione del caso. La regola metodologica di un simile esercizio potrebbe suonare così: impara ad essere te stesso anche quando aiuti l'altro, il tuo aiuto sarà più efficace".⁶³³ Si tratta di un'indicazione pratica, una possibile risposta al dubbio che simili atteggiamenti possano produrre alienazione e perdita di soggettività dell'operatore.

Ancora una riflessione relativa all'ascolto: nella letteratura è frequente il richiamo alla professione dell'assistente sociale basata sulla costruzione dialogica della

⁶³² S. Manghi, *Democrazia e fraternità. Le nuove sfide della rivalità tra uguali*, in N. Antonetti, (a cura di), *Libertà e autorità nelle democrazie contemporanee*, Rubettino, Soveria Mannelli 2008, pag. 255.

⁶³³ P. Gemignani, op. cit., pag. 124.

comprensione del caso e dell'azione condivisa con l'utente. L'affermazione è in sé profondamente coerente con i principi ed i fondamenti della professione stessa, tuttavia occorre intendersi sull'aggettivo *dialogica*, per le implicazioni che il dialogo produce. L'ascolto è presupposto necessario al dialogo o meglio, ad un dialogare produttore di significati condivisibili nel rispetto delle soggettività e specificità di chi in esso è coinvolto. “La relazione di aiuto del servizio sociale deve essere infatti un processo di riflessività congiunta in cui ciascuno attraverso l'ascolto della visione della situazione dell'altro procede a continue, graduali modifiche e arricchimenti della propria visione; è un cambiamento reciproco che deve tendere ad una visione integrata”⁶³⁴.

Ciò che probabilmente non è sufficiente è l'apprendimento di tecniche e la sedimentazione di esperienze di buon ascolto che possono realizzarsi, in talune situazioni più complesse, con una certa dose di eccedenza nel fare e nel non fare, in termini di gratuità ed eventuale reciprocità, che non teme la perdita di ruolo, di potere, di riconoscimento professionale.

⁶³⁴ M. Dal Pra Ponticelli, *Nuove prospettive ...*, op. cit., pag. 117.

8.4 AFFRONTARE LA VULNERABILITÀ, CREARE VULNERABILITÀ

Il concetto di vulnerabilità ha assunto un sempre maggior rilievo nei discorsi intorno al welfare ed il suo utilizzo, più che mero esercizio lessicale, consente di tematizzare in maniera stimolante le pre-condizioni (esistenziali e prima ancora antropologiche) per l'accesso alle prestazioni assistenziali.⁶³⁵ La domanda di aiuto ricorrente, abbiamo visto nelle situazioni osservate sul campo, è di natura economica, di sollievo alla condizione di indigenza o limitatezza di risorse materiali ma non sfugge, nella narrazione delle persone, la coesistenza di più fattori che nutrono stati di fragilità e vulnerabilità, il verificarsi di eventi che in determinati momenti della storia personale e familiare segnano cadute verso il basso. Una dimensione fondamentale per individuare il passaggio dalla vulnerabilità alla dipendenza è quella delle capacità e opportunità disponibili e spendibili per fronteggiare imprevisti o fatti inattesi⁶³⁶.

L'uso diffuso del concetto non significa gli venga attribuito un significato univoco e inequivocabile; considerato un *sensitizing concept*⁶³⁷, esso è stato introdotto da Castel nelle sue analisi sulle trasformazioni del lavoro e dei salari e delle loro implicazioni e conseguenze sugli assetti sociali e sul modificarsi dei processi di esclusione sociale.⁶³⁸ La sua diffusione nell'ambito delle scienze sociali pare possa ricondursi a due ordini di fattori differenti ma strettamente connessi tra loro: uno attinente lo studio delle disuguaglianze sociali in rapporto ai rischi⁶³⁹ e ai cambiamenti sociali, un secondo fattore è relativo alla possibilità, per questo concetto, di tenere insieme “sia la dimensione, per così dire, ‘strutturale’ delle ‘nuove questioni sociali’ (legata alle risorse materiali a disposizione dei soggetti), sia quella connessa all’agency

⁶³⁵ Come già riportato, la condizione di vulnerabilità è in un certo senso insita nella vita di ogni uomo e donna tanto da poter dichiarare che nessuno è escluso dal fare esperienza di vulnerabilità. Essa però si rivela in grado di condizionare la qualità di vita allorquando, in certe fasi del ciclo vitale personale o familiare o in presenza di eventi stressanti, invalidanti, etc., conduce al bisogno di aiuto e/o di cura da parte di estranei o, in generale, di altri cui delegare la funzione di *care giver* divenendone dipendenti per la stessa sopravvivenza.

⁶³⁶ Al riguardo, nel primo capitolo, è stata introdotta la teorizzazione di Sen su capacità e opportunità.

⁶³⁷ Rispetto a questo modo di intendere il concetto si rimanda a quanto già detto sull' aiuto nel cap. 5, par. 5.1.2; è invece di particolare importanza l'analisi che della vulnerabilità propone G. Costa in *Quando qualcuno dipende da te ...*, op. cit., pag. 24-27.

⁶³⁸ R. Castel, *Disuguaglianze e vulnerabilità sociale*, op. cit., pp. 40-56.

⁶³⁹ Cfr. per l'attinenza al tema U. Beck, *La società del rischio*, Carocci, Roma 2000.

degli individui, alla loro capacità strategica, alla loro personale visione del mondo, alle relazioni”.⁶⁴⁰ In questi termini, la vulnerabilità appare necessariamente campo d’interesse del servizio sociale professionale e della sua visione trifocale, operativa e disciplinare, ma non ancora adeguatamente tematizzata secondo un proprio specifico orientamento e declinazione pratica nelle fasi di analisi e valutazione all’interno dei processi di aiuto.

Vulnerabilità è una condizione dell’esistenza, uno status, che la persona vive e di cui può avere consapevolezza o meno, “una situazione di vita in cui l’autonomia e la capacità di autodeterminazione dei soggetti è permanentemente minacciata da un inserimento instabile dentro i principali sistemi di integrazione sociale e di distribuzione delle risorse”.⁶⁴¹ Essa appare, quindi, come una condizione di incertezza e di precarietà del lavoro, delle reti familiari, della possibilità di accesso ad aiuti e interventi di welfare, incertezza che particolari tipologie di rischio e circostanze acquiscono e conducono verso stati di bisogno cronicamente insoddisfatti o che mettono a dura prova la possibilità di vivere autonomamente e realizzare progetti di vita autodeterminati. Questi rischi attengono le carenti disponibilità economiche, di reddito, protratte nel tempo, l’assenza di abitazione o insufficienza di essa, stati di malattia contingente o cronica di una certa gravità, una rete di rapporti, familiari e comunitari, insufficiente, limitate competenze ed abilità di base nel fronteggiamento delle difficoltà, gravi carichi assistenziali e insufficienti supporti a sostegno di natura materiale e relazionale. La compresenza di alcuni tra questi rischi scompagina l’esistenza, pone le persone in condizione di vulnerabilità che può sfociare in stati di bisogno tali da richiedere l’intervento del sistema dei servizi. I rischi sopra descritti paiono diffusi in una realtà sociale in cui stati di povertà e esclusione sembrano non riguardare più determinate fasce di popolazione, ma colpiscono anche coloro che quei rischi parevano poter controllare e limitare nel tempo e nell’intensità. Il servizio sociale si confronta oggi, come conseguenze del cambiamento strutturale-culturale in atto, con l’emergere di fragilità e aspetti concreti di precarietà la cui caratteristica è quella di svilupparsi, con modalità impreviste e imprevedibili, su più versanti della vita personale e familiare di ciascuno, con

⁶⁴⁰ G. Costa, op. cit., pag. 26.

⁶⁴¹ C. Ranci, *Le nuove disuguaglianze sociali in Italia*, Il Mulino, Bologna 2002, pag. 28.

conseguenze che attraversano differenti fasce di popolazione. Più complesso è oggi escludere che percorsi di vulnerabilità e marginalità possano estendersi a gruppi di persone prima non considerate d'interesse per le politiche sociali assistenziali, in un certo senso saltano le categorie di soggetti tradizionalmente "oggetto di lavoro" del servizio sociale professionale. Concetti come "assunti di base"(riferiti ai valori in quanto tali) o "modello di intervento", sono talvolta insufficienti ad affrontare situazioni diversificate che richiedono ipotesi di lavoro morbide e articolate e approcci che consentano vicinanza e comprensione delle diverse condizioni in cui ci si trova a lavorare, nonché capacità di produrre significato e co-costruire con più soggetti le possibili soluzioni ai problemi da affrontare.

Ma ciò che interessa rilevare è l'eventualità che lo stesso intervento del servizio sociale, a prescindere dalla sua durata o dalla tipologia di azione di aiuto, sia responsabile di vulnerabilità indotta o rafforzata. Questo interrogativo pone la questione della vulnerabilità esternamente alle persone che la vivono ed interroga le istituzioni e gli operatori che quei rischi e bisogni dovrebbero intercettare, assumendoli all'interno della propria programmazione ed erogazione di interventi. S'intende cioè sostenere che una scarsa attenzione ai processi di progressiva fragilizzazione della vita delle persone che giungono ai servizi, può indurre ad una sottovalutazione dei fattori di rischio che vengono rilevati ma poi non considerati nella loro qualità di generatori di bisogni e di esclusione sociale. La risposta immediata e reiterata al bisogno economico, in assenza di misure di sostegno inclusive e di un insieme di azioni di aiuto, di opportunità, di relazioni, può produrre dipendenza assistenziale mentre conferma fragilità e impoverimento; la vulnerabilità rinvia così "ad un rapporto particolarmente difficile tra opportunità e vincoli cui si confrontano i soggetti e agli ostacoli da esso posti alla soddisfazione dei bisogni sociali nella quotidianità".⁶⁴²

La condizione di esclusione, o al contrario di inclusione, è determinata da una pluralità di fattori che agiscono potenziando le vulnerabilità o indebolendo i percorsi di vita individuali e lo sviluppo di una comunità; non analizzarli e non comprenderli nel territorio in cui si esprimono, significa esporsi come professionisti, ed esporre le persone, a dinamiche potenzialmente involutive e distruttive.

⁶⁴²G. Costa, *Quando qualcuno dipende da te ...*, op. cit., pag. 25.

Un'altra modalità di gestione dei *cas*i ha in sé il rischio di accentuare la vulnerabilità e sotto questa luce andrebbe analizzata e compresa, e non solo sul piano della corretta esecuzione metodologica del processo di aiuto: si tratta del protrarsi negli anni della presa in carico o meglio, della mancata conclusione del processo di aiuto,⁶⁴³ indicativa dell'assenza di progettualità e di definizione accurata di obiettivi a discapito dell'autonomia e dell'emancipazione delle persone che costituiscono alcuni tra gli obiettivi fondamentali dell'aiuto agito dall'assistente sociale.

⁶⁴³ Cfr. M. S. Casacca, A. Plantamura, M.F. Piludu, voce *Conclusione del processo di aiuto* in M. Dal Pra Ponticelli (a cura di) *Dizionario di servizio sociale*, op. cit.

8.5 PRENDERSI CURA

Il tema della cura è stato introdotto sin dal primo capitolo poiché appare centrale riguardo alcuni aspetti del welfare contemporaneo che già abbiamo tracciato, ma con la consapevolezza che nella realtà dei servizi, e dei cittadini, le connessioni ipotizzate non siano evidenti o presenti.

Il bisogno di cura, o l'impegno derivante dal dover prendersi cura di qualcuno, sono invece diffusi e ricorrentemente proposti come condizione di bisogno quando si formulano domande di aiuto dentro i servizi. Coerentemente con quanto proposto nel paragrafo precedente, s'intende tematizzare il tema della cura, del dovere di cura, anche in rapporto alla vulnerabilità che produce o da cui scaturisce.

Un automatismo che si è evidenziato è la tendenza dei professionisti a considerare la dimensione dell'obbligo, in ambito parentale, di fornire cura e, a partire da questa prospettiva, accogliere le richieste di aiuto e formulare le risposte. Nella pratica ci si scontra, però, con una diffusa impossibilità o scarsa volontà a riconoscersi nelle attività di cura che le condizioni di vita (e di dipendenza) dei congiunti esigerebbero. Un'ipotesi può essere ricercata nella già citata crisi della cura nella postmodernità e nelle forme che essa ha assunto, crisi che si è riverberata nei servizi e nelle professioni di cure e di aiuto producendo ambivalenze di pensiero e di azione. Da un lato cresce la consapevolezza che la salute (qui intesa come stato di benessere psico-fisico e relazionale) sempre più diffusamente "è concepita come una risorsa per gli individui e per la società, un bene co-prodotto e una responsabilità condivisa da innumerevoli settori e attori sociali"⁶⁴⁴, e questo comporta la necessità di valide integrazioni di programmi e di pratiche in risposta ad un bisogno di salute con tali caratteristiche, dall'altro si fanno i conti con una sempre maggiore contrazione di investimenti nelle politiche sociali, con la destrutturazione del welfare pubblico, in un contesto sociale che vede affermarsi "tendenze autonomistiche e manipolative e dissoluzione di legami di appartenenza e reciprocità preesistenti. Si è aperto un vuoto da

⁶⁴⁴ I. Kickbusch, D. Maag, *Lo sviluppo della health literacy nelle moderne società della salute*, in M. Ingrosso (a cura di), *Fra reti e relazioni*, Franco Angeli, Milano 2007, pag. 186.

integrazione e inclusione incompiuta che ha avuto una forte ricaduta sul senso del benessere sociale, ossia quel benessere generato da relazioni di appartenenza e reciprocità interpersonale e allargata”.⁶⁴⁵

Per evitare di ridurre ad assistenzialismo il sostegno alla cura ed a chi la esercita, evitando la gerarchizzazione tra chi cura e chi è curato, occorre uscire dalla contrapposizione egoismo/altruismo: in particolare quando si tratta di pensare alle funzioni di cura ed ai bisogni che al servizio sociale vengono rappresentati da coloro che sono chiamati ad assumere quelle stesse funzioni, siano essi genitori, mogli, figli, fratelli e sorelle, *care givers* esterni alla famiglia. La relazione di cura non dovrebbe essere intesa, alternativamente, strumentale o sacrificale, ineluttabile e come tale estranea alle politiche sociali, confinabile nella sola sfera privata di chi è tenuto a dare cura. Per Tronto, “richiedere cura significa avere un bisogno; se pensiamo a noi stessi come ad adulti autonomi ed indipendenti, è molto difficile riconoscere che siamo anche bisognosi. Una parte della ragione per cui preferiamo considerare le forme abituali di cura come non cura è per preservare l’immagine di noi stessi come non bisognosi”⁶⁴⁶; questa considerazione spiega, in parte, il declassamento sociale delle funzioni di cura che viene “svalutata concettualmente attraverso una connessione con la dimensione privata, l’emozione e la condizione di bisogno. Poiché la nostra società tratta il successo pubblico, la razionalità e l’autonomia come qualità dotate di valore, la cura è svalutata nella misura in cui incarna i loro opposti”.⁶⁴⁷

Coerentemente con quanto proposto nel primo capitolo riguardo le connessioni tra cura e aiuto, paiono di stimolo al servizio sociale professionale alcune considerazioni contenute in una recente pubblicazione di Eva Feder Kittay, in quanto sollecitano piste di analisi sulla vulnerabilità e la cura.⁶⁴⁸ La sua analisi procede assumendo la prospettiva di chi, per motivi affettivi o professionali, si occupa della cura di chi è dipendente e da lei definiti *dependency work* (lavoro di dipendenza). Con la loro azione si caricano “a diverso titolo, in diverso modo, in diversi periodi della vita, della vulnerabilità della condizione umana. Che cosa sarebbe la nostra società senza questo lavoro silenzioso,

⁶⁴⁵ M. Ingrosso, *Alle sorgenti della cura...*, op. cit., pag. 84.

⁶⁴⁶ J. Tronto, *Confini morali*, Diabasis, Reggio Emilia 2006, pag. 134.

⁶⁴⁷ Ivi, pag. 132

⁶⁴⁸ E. F. Kittay, *La cura dell'amore. Donne, uguaglianza, dipendenza*, Vita e Pensiero, Milano, 2010.

difficile, ma necessario?”⁶⁴⁹ La stessa Kittay, nello spiegare la sua concezione della vulnerabilità e dipendenza, afferma che “dobbiamo respingere la visione per la quale la dipendenza, quando è inevitabile e non è semplicemente la conseguenza di strutture ingiuste, è uno stato miserabile da sfuggire. Finché non accettiamo e addirittura comprendiamo questa dipendenza come origine dei nostri legami più profondi e come radice di ogni organizzazione umana, non troveremo mai la strada verso una società pienamente giusta e assistenziale in cui si realizzi l’uguaglianza di genere”.⁶⁵⁰ La vulnerabilità e le relazioni di dipendenza hanno una loro natura morale, tale da mettere in discussione le fondamenta, comprese quelle antropologiche, sottostanti le teorie della giustizia e dell’uguaglianza più diffuse, anche nei sistemi di welfare dominanti; introduce così il principio di *doulia*⁶⁵¹ come giustificazione del welfare⁶⁵², principio che richiama il concetto di interdipendenza attraverso il quale individuare e riconoscere la rete di dipendenze. La *doulia* è una forma di reciprocità attraverso la quale “questa rete di dipendenze unisce chi ha bisogno di aiuto a chi aiuta, e chi aiuta a una serie di supporti. Il concetto di uguaglianza intrinseco all’idea che *siamo tutti figli*⁶⁵³ si avvale di tale nozione di rete di dipendenze. Questa uguaglianza afferma che il nostro pieno funzionamento presuppone il nostro bisogno e la nostra capacità di partecipare alle relazioni di dipendenza senza sacrificare i bisogni di chi dipende e di chi, per lavoro si occupa di loro”.⁶⁵⁴ Se il principio di *doulia* viene spostato dalla dimensione privata a quella pubblica esso può costituire una base di ripensamento del welfare che avrebbe, come giustificazione etica, anche quella di sostenere le relazioni di dipendenza. L’analisi proposta su questo fronte è complessa ma suggerisce una visione di uguaglianza sostanziale e di giustizia sociale su cui varrebbe la pena soffermarsi per acquisire, come professione orientata su quei valori, una prospettiva di più ampio

⁶⁴⁹ A. Pessina, Presentazione in E. F. Kittay, *La cura dell’amore...*, op. cit., pag. XIV.

⁶⁵⁰ E. F. Kittay, *La cura dell’amore...*, op. cit., pag. XX.

⁶⁵¹ Parola greca, significa tra l’altro ‘servizio’. Con essa si indicava l’aiuto della *doula* alla puerpera così da consentire a questa di occuparsi del bambino.

⁶⁵² Ivi, pag. 243.

⁶⁵³ E’ questa un’affermazione su cui la filosofa si sofferma in altra parte del suo lavoro. *Essere figli* è un concetto che “dice molto riguardo la relazione forgiata tramite la cura di una persona dipendente vulnerabile e il valore che questa relazione dona a chi è accaduto e a chi accudisce. Tale legame è presente ovunque nella società umana ed è fondamentale per la nostra umanità quanto qualsiasi altra caratteristica invocata dai filosofi come *distintamente umana*.” Ivi, pag. 43.

⁶⁵⁴ Ibidem.

respiro, e con implicazioni pratiche impegnative. “Il mio libro prefigura un mondo dove la comunità in generale accetta la responsabilità sociale dell’assistenza a chi dipende e offre un sostegno ai loro *caregivers*, e dove la presa in carico di chi dipende non diventa così onerosa per coloro che svolgono tale lavoro da renderli incapaci di essere degli uguali in una società di eguali [...] In quest’ottica, sia ricevere, sia prestare assistenza vengono concepiti come beni essenziali, fondamentali e irrinunciabili quanto la libertà politica e il benessere economico. Soltanto in un mondo dove il ’lavoro di dipendenza’ non è determinato dal genere, dalla razza o dalla classe sociale è possibile soddisfare tale requisito. [...] Questo non è il mondo in cui viviamo attualmente”.⁶⁵⁵

Assumere bisogni di cura può significare, quindi, poter dare agli stessi valenza e rilevanza pubblica inserendoli in un discorso politico, di scelte normative e gestionali conseguenti, che amplino le azioni di aiuto e di coordinamento istituzionale e professionale, in una logica di potenziamento del sapere e di nuove pratiche, promozionali ed inclusive. In questo senso emergono come indicatori di buone prassi, da esplorare e valorizzare più opportunamente, le situazioni trattate dentro i servizi con approccio multidimensionale (sociale e sanitario insieme) e con *cura*, con modalità cioè in grado di valutare le contingenze e le priorità dell’attimo presente ma con uno sguardo globale definito: con le persone dipendenti dalla cura e i loro progetti di vita, con le persone che la cura forniscono e affrontano un processo di depauperamento e vulnerabilizzazione, con le risorse del territorio che potenziano e sostengono il carico assistenziale. La dedizione degli operatori nell’analisi delle situazioni, nella valutazione degli interventi possibili, nella ricerca di ogni opportunità e possibilità di sollievo a breve e medio termine, di costruzione di una rete di supporto che possa funzionare oltre il tempo dell’emergenza e a prescindere da chi l’ha approntata, costituiscono una risposta di *cura* di qualità, umana e umanizzante. Legittimamente ci si può *occupare* di un caso, di una situazione, realizzando pratiche di cura e di aiuto che soddisfano i bisogni presentati; *preoccuparsi* di una situazione e delle persone implicate significa, invece, andare oltre le mansioni o le attività da svolgere ottemperando ad un mandato o regolamento, per assumere modalità di analisi e valutazione centrate sull’attenzione

⁶⁵⁵ Ivi, pag. 329-330. Per gli aspetti di genere cfr. anche L. Dominelli, *Il nuovo femminismo nel servizio sociale*, Erickson, Trento 2004.

all'altro che lo fa conoscere più profondamente. “La condizione necessaria per acquisire quella conoscenza su cui si fonda la comprensione è che si dedichi all'altro un'intensa attenzione [...] Occorre essere capaci di accordare all'altro una certa qualità dell'attenzione: non un'attenzione intellettualistica, bensì *un'attenzione sensibile*, che si presenta come uno sforzo vigile sull'altro così che niente del suo vissuto vada perduto.”⁶⁵⁶ La criticità forse più pressante in un'azione professionale che vuole praticare aiuto su queste basi è, come già nel caso dell'ascolto, l'insufficienza del tempo a disposizione nella quotidianità dei servizi. E questo richiama il tema della responsabilità personale e professionale riguardo l'organizzazione dei servizi e gli atteggiamenti necessari a contenere e respingere le spinte uniformizzanti e burocratizzanti che dilagano nei servizi sociali e socio-sanitari.

⁶⁵⁶ L. Mortari, *La pratica dell'aver cura*, op. cit. , pag. 123.

9 NOTE CONCLUSIVE

La parte empirica di questa ricerca si è conclusa dopo quattro mesi di shadowing. Per proseguire nell'approfondimento delle dimensioni che hanno prodotto le domande conoscitive sarebbe stato opportuno proseguire l'osservazione in altri contesti e con altre assistenti sociali disponibili ad essere "ombreggiate". La prosecuzione della ricerca sul campo, con diversi assistenti sociali in altre sedi di lavoro, avrebbe probabilmente permesso di indagare elementi emersi e non considerati all'inizio del lavoro ma, onestamente, si riconosce che il tempo a disposizione era concluso e occorreva avviare il lavoro di analisi del materiale empirico raccolto. Si può affermare che anche la fase dell'analisi rimane aperta, tali e tanti sono i temi emersi degni di essere trattati e approfonditi analiticamente. La sensazione è che occuparsi della vita quotidiana dentro i servizi sociali e socio-sanitari apra lo sguardo ad una molteplicità di fatti e di vissuti che solo si possono spiegare con la caratteristica complessità dell'esistenza delle persone e delle istituzioni.

Come già in altra parte della tesi abbiamo sostenuto, il servizio sociale conosce uno sviluppo che è strettamente collegato all'evoluzione e al cambiamento del sistema dei servizi sociali, o più in generale, dell'intero sistema di welfare. Viene da chiedersi se e quanto il servizio sociale professionale abbia introdotto dei propri criteri e prospettive nel sistema e nell'organizzazione dei servizi e quanto invece sia rimasto oppresso e condizionato dall'organizzazione al cui interno è inserito. Non è questa una domanda insolita; è possibile rintracciare in forme diverse questo tipo di riflessione sia nei dialoghi tra assistenti sociali come nella bibliografia degli ultimi anni in cui, per esempio, si evidenzia come "accada frequentemente una sorta di sovrapposizione di significati tra il servizio sociale e servizi sociali, quasi a far coincidere il contenuto di una disciplina e di un'azione professionale con le forme organizzate e istituzionali di erogazione dei servizi ai cittadini"⁶⁵⁷. Si è soliti affermare che il servizio sociale fa

⁶⁵⁷ L. Gui in A.A.V.V., *1° Rapporto sulla situazione del Servizio Sociale*, supplemento a Rassegna di Servizio Sociale, 1/2001, pag. 47.

ricorso alla dimensione che gli è propria, costituita dai principi e dei valori che ispirano tutta l'attività professionale, come anche tutta l'attività di studio e di ricerca, per facilitare la relazione e le connessioni tra la professione e il sistema organizzato. Quasi a voler dire che è possibile governare o non rimanere schiacciati dalle macrostrutture, agendo per stereotipi o ritualità non scalfibili. Ma sin qui la risposta alla domanda se la professione sia riuscita in questa ardua impresa di non venir meno alle sue specificità professionali e disciplinari è ancora inadeguata e non del tutto corrispondente alle realtà osservate. Sembra diffusa un'esperienza di sofferenza all'interno dei servizi, generati da un'impetosa tensione tra spinte di carattere emotivo-professionale e organizzazioni di lavoro che paiono usare strumentalmente quelle stesse motivazioni dei loro operatori. Questi aspetti emergono nella misura in cui osserviamo i fatti dalla prospettiva dell'assistente sociale ma un'altra criticità va considerata: in che misura coloro che si avvicinano all'aiuto dell'assistente sociale hanno gli strumenti per riconoscere in questo professionista un operatore capace di agire per il cambiamento concreto della propria condizione di bisogno? O piuttosto, rimane radicata una visione dell'assistente sociale come persona incaricata di rispondere alle sole domande individuali? Si tratta evidentemente di non tralasciare una riflessione profonda e sistematica sulla percezione del ruolo dell'assistente sociale da parte dei cittadini e sulle possibilità reali che il ruolo di professionista dell'aiuto venga concretamente esercitato. Per operare in maniera costruttiva sulla rispondenza tra il ruolo dichiarato e il ruolo agito, la comunità professionale ha davanti a sé un gravoso ma necessario impegno formativo; per ricostruire una relazione corretta tra il dover occuparsi dell'aiuto e il doverlo fare senza venir meno ai vincoli, alle opportunità, alle caratteristiche dell'organizzazione al cui interno si è inseriti. Talvolta gli utenti si presentano ai servizi proponendo un bisogno al quale deve corrispondere, nelle loro aspettative, una risposta di un certo tipo. Probabilmente, sono proprio queste le tipologie di domande che dovrebbero impegnare in maniera più consistente l'attività e la capacità di relazione e accoglienza da parte dell'assistente sociale. Si osserva, infatti, che la domanda espressa dagli utenti è talvolta quella che con più immediatezza e facilità può essere formulata, perché esprime bisogni primari o perché non intacca caratteristiche personali che possano incidere negativamente sull'immagine che hanno o intendono dare di sé.

In ogni caso, possiamo affermare che vanno modificandosi non tanto o non solo le richieste di aiuto ma soprattutto le modalità con cui queste richieste vengono portate dal cittadino all'interno dei servizi, potendo egli disporre di maggiori informazioni e di un'accresciuta consapevolezza che l'aiuto richiesto si colloca nel quadro dei diritti sociali. All'inizio della ricerca, una delle domande cruciali che ci siamo posti, era proprio questa: come la domanda di aiuto arriva ai servizi? Come le persone esprimono e manifestano la domanda di aiuto? Se scorriamo le modalità e il linguaggio utilizzato dalle persone nel primo momento di incontro con l'assistente sociale dentro i servizi emergono tipologie ricorrenti, espressioni semplici che ruotano proprio intorno al termine *aiuto*, che è quello usato con più immediatezza e libertà dalle persone, compresi gli operatori. Mentre, per quanto concerne lo stile degli assistenti sociali, altro aspetto osservato nella ricerca sul campo, emerge come esso è un fatto di responsabilità e libertà personali agite in contesti difficili, di repentini cambiamenti e pressioni, e come tali soggette a continue ridefinizioni, "lo stile di lavoro ha a che fare con qualcosa di molto profondo della persona degli operatori, che non cerca solo l'utile per gli utenti e anche per se stessa; è una intersezione dinamica tra personalità, ruolo e regole-risorse organizzative, una interpretazione del ruolo che non è mai mera esecuzione, e la cui consistenza può far cambiare molto le possibilità di percorso sia dell'operatore che dell'utente, e quindi dell'organizzazione in quanto tale."⁶⁵⁸ L'aiuto degli assistenti sociali pare configurarsi complesso, agito su più dimensioni, difficilmente inquadrabile con un unico aggettivo o azione, esito piuttosto di intrecci relazionali dentro e fuori l'organizzazione di lavoro, di attività di scambio e di controllo realizzate quotidianamente.

Nella maggior parte dei casi, però, il modo in cui le persone manifestano la necessità di essere aiutati contiene al proprio interno anche l'aspettativa che le stesse hanno, l'intervento cioè che si attendono venga loro erogato. Da questa osservazione discendono diversi livelli di riflessione che non riguardano solo gli stili degli assistenti sociali ma gli interi impianti organizzativi dei servizi e le culture sottostanti. Ripercorrendo le note relative all'osservazione realizzata dentro i servizi, è possibile

⁶⁵⁸ I. De Sandre, *Dialogo interdisciplinare e stili di lavoro professionale*, in P. Butturini, G. Nervo (a cura di), *La persona al centro nel servizio sociale e nella società: il contributo di Elisa Bianchi*, Fondazione Zancan, Padova 2005, pp. 49-57

anche individuare una particolare modalità del fare aiuto, ed è la tendenza a rispondere *alla* domanda di aiuto, mentre forse sarebbe necessario riflettere e agire *sulla* domanda di aiuto⁶⁵⁹. La differenza non sta solo nella preposizione utilizzata, quanto nella prospettiva e negli stili che ci si propone di utilizzare con la persona. La semplice risposta alla domanda degrada la competenza professionale che dovrebbe invece porre gli operatori nelle condizioni di compiere un'analisi approfondita dei problemi e di giungere a una ridefinizione degli stessi con le persone. Lavorare sulla domanda richiede che si agisca con responsabilità e con cura, le stesse che paiono imprescindibili in una ridefinizione del rapporto tra professione e strutture di aiuto, così da promuovere una visione dell'aiuto professionale non coincidente con l'erogazione di prestazioni e servizi o con mere azioni di controllo, pur necessari.

Durante la ricerca non è stato possibile, per ragioni di tempo, ma anche perché era una dimensione fuori dalle domande conoscitive che ci siamo posti, osservare interi processi di aiuto; sarebbe importante o perlomeno interessante poter indagare se e in quali casi, una volta che si risponde alla domanda di aiuto e si soddisfa l'aspettativa di un aiuto concreto, l'assistente sociale attiva poi percorsi in cui le persone si mettono in gioco e concorrono attivamente a realizzare un atteggiamento di cambiamento di condizioni di vita problematiche.

La ricerca termina con alcune specificazioni teorico-pratiche, perché quando si è trattato di interpretare l'aiuto agito dentro i servizi utilizzando la categoria concettuale dell'agire agapico si è tralasciato di specificare cosa esso, eventualmente, "aggiunge" agli orientamenti attuali del servizio sociale. Questa omissione richiede un chiarimento fondamentale. Nella pratica, nello studio e nell'insegnamento riguardante il servizio sociale professionale, si ha modo di verificare il processo evolutivo che in esso si è sviluppato negli ultimi decenni, processo estremamente positivo, sia nella teorizzazione disciplinare che nella prassi. Quest'affermazione trova riscontro attraverso tutto l'elaborato ma, in questa parte di esso, preme soltanto precisare brevemente tre aspetti. Innanzitutto, la prospettiva *agapica* non ha la pretesa di offrire un apporto totalmente innovativo. Sarebbe oltre che presuntuoso, totalmente pretestuoso e incauto perché la

⁶⁵⁹ Cfr. su questi aspetti un interessante articolo di L. Chiodi, *L'assistente sociale: professionista dell'aiuto o erogatore di servizi?* In *Prospettive sociali e sanitarie*, XLI, 2/2011.

categoria è allo studio rispetto ai suoi risvolti concettuali ed operativi nella ricerca empirica. Alcune riflessioni proposte trovano già un preciso riscontro nelle pubblicazioni e nella prassi del servizio sociale, e si è avuto cura nel rilevarlo, tra l'altro per supportare la validità di tali scelte teoriche e pratiche.

In secondo luogo, si ritiene che tale prospettiva possa offrire qualche proposta, a partire dall'angolazione che è quella del presente elaborato, che possa avere una certa importanza, per la concezione e lo svolgimento della professione del servizio sociale.

Infine, nell'uno e nell'altro caso, sia in ciò che si può rilevare già di *agapico* nella professione, sia in ciò che un agire *agapico* potrebbe ancora offrire come *surplus* ad essa, si ritiene sia legittimo chiedersi: i criteri oggi proposti all'interno della professione, sono effettivamente applicati nell'azione e nelle strutture dove il servizio sociale agisce? E più a monte, nella formazione universitaria alla professione, e nei corsi e attività di aggiornamento permanente divenuti obbligatori e imprescindibili, ci si motiva e ci si "allena" sufficientemente all'applicazione dei migliori criteri – anche *agapici* - che costituiscono i fondamenti e gli obiettivi dell'attuale servizio sociale professionale?

In sintesi, la prospettiva *agapica* potrebbe offrire un contributo in un triplice senso: 1) rilevando l'importanza e validità di certi criteri e parametri verso cui in questi ultimi decenni è evoluto il servizio sociale professionale come disciplina e come prassi; 2) una tale prospettiva *agapica* può offrire qualche elemento innovativo all'interno della riflessione e la pratica riguardante il servizio sociale; 3) si tratta infine di una visione che, se recepita, potrebbe contribuire ad apportare una migliore qualità nell'esercizio di quanto di positivo e costruttivo presenta oggi la teoria del servizio sociale, con possibili conseguenze non solo sui rapporti interpersonali ma anche sulle strutture che lo sostengono e veicolano.

La proposta è quindi che esso possa costituire uno strumento di analisi e una categoria utile a delineare tipologie di azioni professionali in rapporto a modalità di presa in carico e a stili relazionali nei processi di aiuto⁶⁶⁰. Nel processo d'aiuto si riconosce l'importanza del passato ma ci si concentra sul qui ed ora per poter orientare

⁶⁶⁰ Cfr. sulle ricerche in corso quanto riportato in T. Vecchiato, *Valori, spiritualità, azione professionale e agire agapico*, Studi Zancan, Padova 2/2011.

la persona verso il futuro, mediante una progettualità che prefigura condizioni di benessere possibili, attraverso relazioni dialogiche ed empatiche. In rapporto a tali categorie concettuali si ipotizza che le caratteristiche dell'agire agapico potrebbero mettere in luce e valorizzare pre-condizioni necessarie al realizzarsi di un aiuto includente e capace di dare significato e direzione condivisa alla vita della persona. L'ascolto, il dialogo, l'accoglienza, la cura, la relazione di aiuto etc., potrebbero essere indagati alla luce della forma tipica della relazione agapica, osservata in esperienze e azioni concrete di aiuto e cura che incidano sulla situazione esistenziale delle persone e delle comunità con le quali gli assistenti sociali compiono percorsi di cambiamento e di sviluppo.

BIBLIOGRAFIA DEI TESTI CITATI E CONSULTATI

- 1° Rapporto Sulla Situazione Del Servizio Sociale, EISS, Roma 2001
2° Rapporto Sulla Situazione Del Servizio Sociale, EISS, Roma 2003
P.A. Adler, P. Adler, *Membership Roles in Field Research*, Sage, London 1987
E. Allegri, *Le rappresentazioni dell'assistente sociale. Il lavoro sociale nel cinema e nella narrativa*, Carocci, Roma 2006
L. Allodi - L. Gattamorta (a cura di), *Persona" in sociologia*, Meltemi, Roma 2008
N. Ammaturo, *La dimensione della solidarietà nella società globale*, Franco Angeli, Milano 2004
M.P. Aquino - L. C. Susin (a cura di), *Riconciliazione in un mondo di conflitti, "Concilium" 5*, Queriniana, Brescia 2003
V. Araújo, *Il paradigma dell'unità nella comunicazione, relazione presentata al Seminario Internazionale sulla Comunicazione, Castel Gandolfo, 7/6/2003*
M. Archer, *La conversazione interiore. Come nasce l'agire sociale*, Erckson, Trento 2006
A. Ardigò, *Per una sociologia oltre il post-moderno*, Laterza, Roma-Bari 1988
G. Arena, *Cittadini attivi*, Edizioni Laterza, Roma-Bari 2006
G. Arena, M. Bombardelli, M.P. Guerra, A. Masucci, *La documentazione amministrativa*, Maggioli, Rimini 2001
E. Arielli - G. Scotto, *I conflitti. Introduzione a una teoria generale*, Bruno Mondadori, Milano 1998
U. Ascoli (a cura di), *Il Welfare futuro. Manuale critico del Terzo settore*, Carocci, Roma 1999
P. Atteslander, H.U. Kneubühler, *Verzerrungen im Interview*, Stuttgart, Teubner 1980; trad. it., *Distorsioni nell'intervista*, La Goliardica, Roma 1983
M. Bachtin, *Piano per il rifacimento del libro su Dostoevskij, in L'autore e l'eroe. Teoria, letteratura e scienze umane*, Einaudi, Torino 1988
P. Baert, *La teoria sociale contemporanea*, Il Mulino, Bologna 2002
K.P. Bailey, *Metodi della ricerca sociale*, Il Mulino, Bologna 1991
G. Bajoit, *Le changement social*, Armand Colin, Parigi 2006
Id., *Pour une sociologie relationnelle*, Presses Universitaires de France, Parigi 1992
M. Baldini, *Educare all'ascolto*, La Scuola, Brescia 1988
B. Barbero Avanzini, *Politiche sociali e nuove professionalità degli operatori: l'assistente sociale*, in AA. VV., *Il servizio sociale nell'Italia degli anni '90*, Vita e Pensiero, Milano 1996
C.D. Batson, *Altruism and prosocial behavior*, McGraw-Hill, New York 1998
Id., *The altruism question*, LEA, Hillsdale, New Jersey 1991
S. Battaglia, E. Sanguineti, *Grande dizionario della lingua italiana*, UTET, Torino 2008
Z. Bauman, *Dentro la globalizzazione*, Roma, Laterza 2000
Id., *Liquid Life*, Polity Press, Cambridge 2005
Id., *Liquid Modernity*, Polity Press, Cambridge 2000
Id., *Modernità liquida*, Ed. Laterza, Roma-Bari 2002
Id., *Vita liquida*, Ed. Laterza, Roma-Bari 2006

Maria Rosalba Demartis

Teoria e pratica dell'aiuto professionale. Un'analisi empirica sulla relazione tra domande, risposte e stili relazionali nel servizio sociale.
Tesi di dottorato in Fondamenti e Metodi delle Scienze Sociali e del Servizio Sociale
Università degli Studi di Sassari

- D. Benassi (a cura di), *La povertà come condizione e come percezione*, Franco Angeli, Milano
- B. Beresford, *User Involvement in Research and Evaluation: Liberation or Regulation?*, *Social Policy and Society 1/2002*, Cambridge University Press, Cambridge 2002
- P.L. Berger, T. Luckmann, *La realtà come costruzione sociale*, Il Mulino, Bologna 1969
- E. Bianchi, Introduzione. *Perché e come continuare lo studio*, in E. Bianchi, I. De Sandre (a cura di), *Solidarietà e soggetti: servizio sociale e teorie di riferimento*, Centro Studi e Formazione sociale E. Zancan, Padova 2000
- R. Bichi, *La conduzione delle interviste nella ricerca sociale*, Carocci, Roma 2007
- Id., *L'intervista biografica. Una proposta metodologica*, Vita e Pensiero, Milano, 2002
- L. Bifulco, O. De Leonardis (a cura di), *L'innovazione difficile*, Franco Angeli, Milano 1997
- H. Blumer, *La metodologia dell'interazionismo simbolico*, (a cura di) R. Rauty, Armando Editore, Roma 2006
- E. Boccuzzi, *Parcellizzazioni e reificazioni nelle ricerche sociologiche: il punto di vista di un'intervistatrice*, in "Rassegna italiana di sociologia", XXVI, 2/1985, Il Mulino, Bologna 1985
- L. Boltanski, *L'amour et la justice comme compétences*, Métailié, Parigi 1990
- Id., *Stati di pace. Una sociologia dell'amore*, Vita e pensiero, Milano 2005
- A. Bondolfi, *Aspetti etico-sociali della solidarietà*, in *Teologia e solidarietà* (a cura di A. Rizzi), Gruppo Abele, Torino 1993
- P. Bourdieu, *Il dominio maschile*, Feltrinelli, Milano 1998
- Id., *La misère du monde*, Éditions du Seuil, Paris 1993
- B. Bortoli, *I giganti del lavoro sociale. Grandi donne (e grandi uomini) nella storia del welfare 1526-1939*, Erikson, Trento 2006
- G. Branca, V. Casu, A. Merler, *L'integrazione dei servizi socio-sanitari in Sardegna, Quaderni Bolotanesi*, Associazione culturale "Passato e Presente", Bolotana 2008
- A. Brandolini, C. Saraceno, (a cura di) *Povertà e benessere. Una geografia delle disuguaglianze in Italia*, Il Mulino, Bologna 2007
- H.I. Brown, *La nuova filosofia della scienza*, Laterza, Roma Bari 1984
- L. Bruni, *La ferita dell'altro. Economia e relazioni umane*, Il Margine, Trento 2007
- Id., *Lo studio etnografico delle organizzazioni*, Carocci, Roma 2003
- L. Bruni, S. Zamagni S. (2004), *Economia Civile*, Il Mulino, Bologna 2004
- D. Buracchio, A. Tiberio, *I servizi sociali tra memoria e progetto*, EISS, Roma 1996
- P. Butturini, G. Nervo (a cura di), *La persona al centro nel servizio sociale e nella società: il contributo di Elisa Bianchi*, Fondazione Zancan, Padova 2005
- R. Cabot, *Le service social des hopitaux et de dispensaires*, Relazione in occasione della Conferenza Internazionale del servizio sociale, Parigi 1928
- A. Caillé, *Critica della ragione utilitaria. Manifesto del Movimento antiutilitarista nelle scienze sociali [Mauss]*, Bollati Boringhieri, Torino 1991
- Id., *Il terzo paradigma*, Bollati Boringhieri, Torino 1998
- M. Cammelli, *La Pubblica Amministrazione - Cosa è, cosa fa e come è cambiata la pubblica amministrazione*, Il Mulino, Bologna 2004
- A.M. Campanini - Luppi, *Servizio Sociale e modello sistemico*, Carocci, Roma 1999
- A.M. Campanini (a cura di), *La valutazione nel servizio sociale*, Carocci Faber, Roma 2007

- Id., *L'intervento sistemico*, Carocci, Roma 2007
- Id., *Servizio sociale e sociologia. Storia di un dialogo*, LINT Editoriale, Trieste 1999
- E. Campelli, *Metodo qualitativo e metodo quantitativo*, in "Sociologia e Ricerca sociale", n°39/1992, Franco Angeli, Milano 1992
- L. Cannavò, L. Frudà, *Ricerca sociale. Dal progetto dell'indagine alla costruzione degli indici*, Carocci, Roma 2007
- L. Cannavò, *Qualità e quantità: tra metodologia sociologica e sociologia della scienza*, in "Sociologia e Ricerca sociale", n.28/1989, Franco Angeli, Milano 1989
- G.V. Caprara, S. Bonino (a cura di), *Il comportamento prosociale. Aspetti individuali, familiari e sociali*, Erikson, Trento 2006
- G. Carbonaro, (a cura di) *Studi sulla povertà. Problemi di misura e analisi comparative*, Franco Angeli, Milano 2002
- M. Cardano, *Tecniche di ricerca qualitativa. Percorsi di ricerca nelle scienze sociali*, Carocci, Roma 2003
- Id., *La ricerca etnografica*, in L. Ricolfi, *La ricerca qualitativa*, NIS, Roma 1997
- M.S. Casacca, A. Plantamura, M.F. Piludu, voce *Conclusioni del processo di aiuto* in S. Cassese, *L'arena pubblica. Nuovi paradigmi per lo Stato*, in *Rivista trimestrale di Diritto Pubblico*, Giuffrè, Milano 2001
- R. Castel, *Disuguaglianze e vulnerabilità sociale*, in *Rassegna Italiana di sociologia*, I, 38/1997, Il Mulino, Bologna 1997
- Id., *L'insécurité sociale. Qu'est-ce qu'être protégé?*, Éditions du Seuil La république des Idées, Paris 2003
- Id., *L'insicurezza sociale. Che significa essere protetti?*, Einaudi, Torino 2004
- S. Cataldi, *Come si analizzano i focus group*, Franco Angeli, Milano 2009
- B. Cattarinussi, *Il ruolo dei sentimenti nella vita sociale*, in F. Lazzari, A. Merler, (a cura di), *La sociologia delle solidarietà*
- O. Cellentani, *Manuale di metodologia per il servizio sociale*, Franco Angeli, Milano 1991
- E. Cellini, *L'osservazione nelle scienze umane*, Franco Angeli, Milano 2008
- G. Cereti, *Ecumenismo e solidarietà*, in A. Rizzi (a cura di), *Teologia e Solidarietà*, Edizioni Gruppo Abele, Torino 1993
- V. Cesareo, *Globalizzazione e contesti locali. Una ricerca sulla realtà italiana*, Franco Angeli, Milano 2000
- V. Cesareo, I. Vaccarini, *La libertà responsabile*, Vita e Pensiero, Milano 2007
- V. Cesareo - I. Vaccarini, *La libertà responsabile. Una discussione*, Vita e Pensiero, Milano 2009
- M. Ciacci (a cura di), *Interazionismo simbolico*, Il Mulino, Bologna 1971
- T. Ciolfi, G. Milana, *Ipotesi di modello professionale dell'assistente sociale con riferimento alla più recente normativa sui servizi sociali*, in Ministero dell'Interno, *Assistente sociale, urgenza di una normativa*, Roma 1983
- S. Cirillo, M.V. Cipolloni, *L'assistente sociale ruba i bambini?*, Cortina Raffaello, Milano 1994
- J. Clarke, J. Newman, *The Managerial State: Power, Politics and Ideology in the Remaking of the Welfare State*, Russel Sage Publications, Londra 1997
- P. Coda, *L'agape come grazia e libertà. Alla radice della teologia e prassi dei cristiani*, Città Nuova, Roma 1994

- R. Collins, *Riflessioni sul passaggio delle generazioni intellettuali*, in *Rassegna italiana di Sociologia*, XXV, 3/1984
- R. Collins, *Teorie sociologiche*, Il Mulino, Bologna 1992
- G. Colombo, E. Cocever, L. Bianchi, *Il lavoro di cura*, Carocci Faber, Roma 2004
- F. Compagnoni, *Fondazione dell'etica professionale e suoi portatori*, EDI OFTES, Palermo 1998
- R.T. Constable, *Relazionalità ed appartenenza: fondamenti per una riflessione etica sul lavoro sociale*, in F. Villa, *Dimensioni del servizio sociale*, Vita e Pensiero, Milano 2000
- P.E. Converse, *Attitudes and Non- Attitudes: Continuation of a Dialogue*, in Tufte E.R. (ed.), *The Quantitative Analysis of a social Problem*, Reading, Addison-Wesley, 1970
- P. Corbetta, *Metodologia e tecniche della ricerca sociale*, Il Mulino, Bologna 1999
- D. Cozzi, D. Nigris, *Gesti di cura. Elementi di metodologia della ricerca etnografica e di analisi socioantropologica per il nursing*, Colibrì, Milano 2003
- F. Crespi, *Identità e riconoscimento nella sociologia contemporanea*, Laterza, Roma-Bari 2004
- B. Czarniawska, *Shadowing And other techniques for doing fieldwork in modern societies*, Liber, Copenhagen Business School Press, Copenhagen 2007
- M. Dal Pra Ponticelli, G. Pieroni, *Introduzione al servizio sociale*, Carocci Faber, Roma 2007
- M. Dal Pra Ponticelli (a cura di), *Dizionario di Servizio Sociale*, Carocci Faber, Roma 2005
- Id., *I modelli teorici del servizio sociale*, Astrolabio, Roma 1985
- Id., *Lineamenti di servizio sociale*, Astrolabio, Milano 1987
- Id., *Nuove prospettive per il servizio sociale*, Carocci, Roma 2010
- A. De Lillo, L. Arosio, S. De Luca, E. Ruspini, E. Sala, *L'osservazione in Il mondo della ricerca qualitativa*, De Lillo (a cura di), UTET, Novara 2010
- I. De Sandre, *Soggetti, solidarietà, professioni: stereotipi e contenuti*, in E. Bianchi, I. De Sandre (a cura di), *Solidarietà e soggetti: servizio sociale e teorie di riferimento*, Fondazione Zancan, Padova 2000
- G.P. Di Nicola, *Per un'ecologia della società. Problemi di sociologia*, Dehoniane, Roma 1994
- C. Diano, *Dyskolos, ovvero sia il selvatico*, Antenore, Roma - Padova 1968
- M. Diomede Canevini, voce *Deontologia professionale*, in M. Dal Pra Ponticelli (a cura di), *Dizionario del Servizio Sociale*, Carocci, Roma 2005
- L. Dominelli, *Il nuovo femminismo nel servizio sociale*, Erickson, Trento 2004
- P. Donati - I. Colozzi (a cura di), *Il paradigma relazionale nelle scienze sociali: le prospettive sociologiche*, Il Mulino, Bologna 2006
- P. Donati - P. Terenzi (a cura di), *Invito alla sociologia relazionale. Teoria e applicazioni*, Franco Angeli, Milano 2005
- P. Donati, "Come le persone cambiano le istituzioni", in L. Allodi - L. Gattamorta (a cura di), "Persona" in sociologia", Meltemi, Roma 2008, pp. 56-93
- Id., *Introduzione alla sociologia relazionale*, Franco Angeli, Milano 2004
- Id., *La matrice teologica della società*, Rubbettino, Soveria Mannelli 2010
- Id., *La società dell'umano*, Marietti 1820, Genova 2009
- Id., *Teoria relazionale della società*, Franco Angeli, Milano 2000

- Id., voce *Relazione sociale*, in *Sociologia (Enciclopedia Tematica Aperta)*, Jaca Book, Milano 1997
- A. Duranti, *Etnografia del parlare quotidiano*, La Nuova Italia Scientifica, Roma 1992
- E. Durkheim, *La divisione del lavoro sociale*, Edizioni di Comunità, Milano 1996
- E. Enriquez, *Per un'etica del lavoro sociale*, supplemento al n.5/2007 di *Animazione sociale*, Edizione Gruppo Abele, Torino 2007
- G. Esping-Andersen, *Commento*, in G. Bertola, T. Boeri, G. Nicoletti (a cura di), *Protezione sociale, occupazione e integrazione europea*, Il Mulino, Bologna 2001
- C. Facchini (a cura di), *Tra impegno e professione. Gli assistenti sociali come soggetti del welfare*, Il Mulino, Bologna 2010
- A. Fadda, *Fare promozione, costruire comunità*, in F. Lazzari, A. Merler, (a cura di), *La sociologia delle solidarietà...*, Franco Angeli, Milano 2003
- S. Fargion, *I linguaggi del servizio sociale. Il rapporto teoria-pratica nelle rappresentazioni del processo di lavoro degli assistenti sociali*, Carocci, Roma, 2002
- Id., *Il servizio sociale. Storia, temi e dibattiti*, Laterza, Bari 2009
- Id., *Valutare il servizio sociale con metodologie qualitative*, in A. Campanini (a cura di), *La valutazione...*, Carocci, Roma 2003
- F. Ferrario, *Dimensioni del servizio sociale*, Carocci, Roma 1999
- F. Ferrarotti, *Servizio sociale ed Enti pubblici*, Armando, Roma 1965
- M. Ferrera, *Le politiche sociali. L'Italia in prospettiva comparata*. Il Mulino, Bologna 2006
- Id., *Le trappole del Welfare*, Il Mulino, Bologna 1998
- M. Ferrera, M. Rhodes (eds.), *Recasting European Welfare*, Routledge, London 2000
- R. Fideli, A. Marradi voce *Intervista* in *Enciclopedia delle Scienze Sociali, vol. V*, Istituto della Enciclopedia Italiana, Roma 1994
- G. Flosser, H.U. Otto, *Towards More Democracy in Social Services*, Walet de Gruyter, Berlino 1998
- F. Folgheraiter, in R. Mucchielli, *Apprendere il counselling*, Erickson, Trento 1993
- Id., *La logica sociale dell'aiuto. Fondamenti per una teoria relazionale del welfare*, Erickson, Trento 2010
- L. Gallino, *Dizionario di sociologia*, De Agostini, Novara 2006
- Id., *Dizionario di sociologia*, UTET, Torino 1978
- H. Garfinkel in *Conditions of Successful degradation Ceremonies, American Journal of Sociology, 61:420 1956*
- H. Garfinkel, *Studies in ethnomethodology*, Prentice-Hall, New York 1967
- G. Gariazzo Spano, *Il servizio sociale in Sardegna tra passato e presente*, Relazione al Convegno "Luci ed ombre del servizio sociale in Sardegna", Cagliari, 19 marzo 2004. Atti pubblicati dal Dipartimento di Igiene e Sanità pubblica, Università degli Studi di Cagliari
- G. Gasparini, *Elementi per una sociologia del dono*, in Id. (a cura di), *Il dono - Tra etica e scienze sociali*, Ed. Lavoro, Roma 1999
- Id., *Sociologia degli interstizi - Viaggio, attesa, silenzio, sorpresa, dono*, Milano 1998
- G. Gasperoni (a cura di), *Costruire il dato 2. Vizi e virtù di alcune tecniche di raccolta delle informazioni*, Franco Angeli, Milano 1992
- P. Gemignani, *La partita con il caso*, in M. A. Toscano, (a cura di) *Introduzione al servizio sociale*, Laterza, Roma - Bari 1996

- B. Geremek, *Litosc i szubienica. Dzieje niedzy i mi?osierdzia w Europie*, 1986, trad. it. *La pietà e la forca. Storia della miseria e della carità in Europa*, Laterza, Roma-Bari 1995
- C. Giaccardi, M. Magatti, *L'Io globale. Dinamiche della società contemporanea*, Laterza, Roma-Bari 2005
- A. Giddens, *Beyond left and right. The future of radical politics*, Stanford University Press, California 1995
- Id., *Oltre la destra e la sinistra*, Il Mulino, Bologna 1997
- P.P. Giglioli, A. Dal Lago (a cura di), *Etnometodologia*, Il Mulino, Bologna 1983
- P.P. Giglioli, *Rituale, interazione e vita quotidiana*. Clueb, Bologna 1990
- Id., *Self e interazione nella sociologia di Erving Goffman*, in E. Goffman, *Modelli di interazione*, Il Mulino, Bologna 1971
- B.G. Glaser e A.L. Strauss, *The discovery of grounded theory*, Aldine Publishing, Chicago 1967
- G. Gobo, *Descrivere il mondo*, Carocci, Roma 2001
- J.T. Godbout, (con la collaborazione di A. Caillé), *Lo spirito del dono*, Bollati Boringhieri, Torino 1998
- J.T. Godbout, *Il linguaggio del dono*, Bollati Boringhieri, Torino 1998
- Id., *Quello che circola tra noi. Dare, ricevere, ricambiare*, Vita e Pensiero, Milano 2007
- E. Goffman, *Asylum Essays on the Social Situation of Mental Patients and Other Inmates*, Doubleday, New York 1961; trad. it. *Asylums. Le istituzioni totali. La situazione dei malati di mente e di altri internati*. Einaudi, Torino 1968
- Id., *Forms of talk*, trad. it. *Forme del parlare*, Il Mulino, Bologna 1987
- Id., *Frame analysis*, trad. it. *L'organizzazione dell'esperienza*, Armando, Roma 2001
- Id., *Il comportamento in pubblico. L'interazione sociale nei luoghi di riunione*, Einaudi, Torino 1971
- Id., *L'ordine dell'interazione*, (a cura di P.P. Giglioli), Armando Editore, Roma 2002
- Id., *Modelli di interazione*, Il Mulino, Bologna 1971
- Id., *Stigma. L'identità negata*, Giuffrè, Milano 1983
- Id., *The presentation of self in everyday life*, trad. it. *La vita quotidiana come rappresentazione*, Il Mulino, Bologna 1969
- H. Goldstein, *Il modello cognitivo umanistico nel servizio sociale*, (a cura di) M. Dal Pra Ponticelli, Astrolabio, Roma 1988
- P. Grigoletti, voce *Ascolto* in *Dizionario di servizio sociale* (diretto da M. Dal Pra Ponticelli), Carocci Faber, Roma 2005
- Gruppo SPE, *La sociologia per la persona. Approfondimenti tematici e prospettive*, FrancoAngeli, Milano 2007
- Id., *Verso una sociologia per la persona*, FrancoAngeli, Milano 2004
- L. Gui in *Servizio Sociale trifocale* (a cura di F. Lazzari), Franco Angeli, Milano 2008
- Id., *Le sfide teoriche del Servizio Sociale*, Carocci, Roma, 2004
- Id., *Rilettura di alcune teorie sociologiche nella cultura e nella pratica del servizio sociale in Italia*, in E. Bianchi, I. De Sandre (a cura di), *Solidarietà e soggetti: servizio sociale e teorie di riferimento*, Fondazione "E. Zancan", Padova 2000
- Id., *Servizio sociale tra teoria e pratica*, LINT, Trieste 1999
- Guida normativa per gli enti locali*, EDK Editore, Brescia 2007
- G. Gurvitch, *I quadri sociali della conoscenza*, AVE, Roma 1969

- Id., *La vocazione attuale della sociologia*, Il Mulino, Bologna 1965
- J.P. Gutton, *La società e i poveri*, Mondadori, Milano 1977
- Id., *La société et le pauvres en Europe (XVI-XVII siècles)*, Presses Universitaires de France, Parigi 1974
- J. Habermas, *Teoria dell'agire comunicativo*, Il Mulino, Bologna 1986
- M. Heidegger, *Essere e tempo*, Longanesi, Milano 1976
- Id., *Sein und zeit*, Niemeyer, Halle 1927
- A. Heller, *La teoria dei bisogni in Marx*, Feltrinelli, Milano 1976
- A.O. Hirschman, *Uscita, Voce e Lealtà: introduzione e fondamenti teorici*, in A.O. Hirschman, *Come complicare l'economia*, Il Mulino, Bologna 2008
- M.L. Hoffman, *Empatia e sviluppo morale*, Il Mulino, Bologna 1998
- A. Honneth, *Capitalismo e riconoscimento*, (a cura di) M. Solinas, Firenze University Press 2010
- Id., *La lotta per il riconoscimento*, il Saggiatore, Milano 2002;
- id., *Riconoscimento e disprezzo. Sui fondamenti di un'etica post-tradizionale*, Rubbettino, Soveria Mannelli 1993
- J. House, *Work, stress and social support*, Addison-Wesley, Reading 1981
- I. Illich, (a cura di B. Bortoli) *Esperti di troppo. Il paradosso delle professioni disabilitanti*, Erickson, Gardolo -Trento 2008
- G. Iorio, *La povertà. Analisi storico-sociologica dei processi di deprivazione*, Armando Editore, Roma 2001
- Id., *L'agire agapico come categoria interpretativa per le scienze sociali*, Seminario Internazionale, Castel Gandolfo, 17-18 gennaio 2011, relazione in corso di pubblicazione
- A. Izzo, *Storia del pensiero sociologico. Terzo volume I contemporanei*, Il Mulino, Bologna, 2005
- C. Kerbrat-Orecchioni, *L'enonciation de la subjectivité dans le langage*, Colin, Paris 1980
- I. Kickbusch, D. Maag, *Lo sviluppo della health literacy nelle moderne società della salute*, in M. Ingrosso (a cura di), *Fra reti e relazioni*, Franco Angeli, Milano 2007
- E. Kittay, *La cura dell'amore*, Vita e Pensiero, Milano 2010
- Id., *Love's Labour: Essays on Women, Equality and Dependency*, Routledge, New York 1999
- M. Kronauer, *Esclusione sociale e underclass: nuovi concetti per l'analisi della povertà*, in V. Borghi (a cura di), *Vulnerabilità, inclusione sociale e lavoro*, Franco Angeli, Milano 2002
- L. Lanzalaco, *Istituzioni, Organizzazione, Potere*, NIS, Roma 1995
- L. Laudan, *Il progresso scientifico. Prospettive per una teoria*, Armando, Roma 1979
- F. Lazzari (a cura di), *Servizio sociale trifocale. Le azioni e gli attori delle nuove politiche sociali*, Franco Angeli, Milano 2008
- F. Lazzari, A. Merler, (a cura di), *La sociologia delle solidarietà. Scritti in onore di Giuliano Giorio*, Franco Angeli, Milano 2003
- J. Leiby, *A history of social welfare and social work in the United States*, Columbia University Press, New York, 1978
- E. Levinas, *Totalità e infinito*, Jaka Book, Milano 1977
- M. Lipsky, *Street level bureaucracy: the dilemmas of individuals in public service*, Russel Sage Foundation, New York, 1980

- F. Longo, D. Salvatore, S. Tasselli (a cura di), *Organizzare la salute nel territorio*, Il Mulino, Bologna 2010
- W. Lorenz, *Globalizzazione e servizio sociale in Europa*, Carocci Faber, Roma 2010
- R. Maggian, *Il sistema integrato dell'assistenza*, carocci, Roma 2001
- E. Malaguti, *Educarsi alla resilienza. Come affrontare crisi e difficoltà e migliorarsi*, Erickson, Gardolo (TN) 2005
- S. Manghi, *Democrazia e fraternità. Le nuove sfide della rivalità tra uguali*, in N. Antonetti, (a cura di), *Libertà e autorità nelle democrazie contemporanee*, Rubettino, Soveria Mannelli 2008
- G. Marongiu, G. De Martin (a cura di), *Pluralità e unità dell'amministrazione in Democrazia e amministrazione*, Giuffrè, Milano 1992
- A. Marradi *Metodologia delle scienze sociali*, R. Pavsic, M.C. Pitrone (a cura di), Il Mulino, Bologna 2007
- Id., *Due famiglie e un insieme* in C. Cipolla, A. De Lillo, *Il sociologo e le sirene*, Franco Angeli, Milano, 1996
- Id., *Concetti e metodo per la ricerca sociale*, La Giuntina, Firenze, 2001
- Id., *Il ruolo della conoscenza tacita nella vita quotidiana e nella scienza*, in F. Lazzari, A. Merler, (a cura di) *La sociologia delle solidarietà*, Franco Angeli, Milano 2003
- V. Masini, L. Sanicola, *Avviamento al servizio sociale*, N.I.S., Roma 1988
- M. Mauss, *Saggio sul dono. Forma e motivo dello scambio nelle società arcaiche*, in Id., *Teoria generale della magia e altri saggi*, Einaudi, Torino 2000
- S. Mazzini, *La direzione del piano di zona: il care management*, in *Prospettive sociali e sanitarie n. 8/04*
- S. McDonald, *Studying action in context: a qualitative shadowing method for organizational research* in *Qualitative Research*, 5(4), 2005
- G.H. Mead, *Mente, sé e società. Dal punto di vista di uno psicologo comportamentista*, Barbera, Firenze 1966
- B. Meltzer, J. Petras, L. Reynolds, *L'interazionismo simbolico*, FrancoAngeli, Milano 1980
- A. Merler, (a cura di) *Altri scenari. Verso il distretto dell'economia sociale*, Franco Angeli, Milano 2010
- Id., *Il quotidiano dipendente. Lavoro Famiglia e Servizi in Sardegna*, Iniziative Culturali, Sassari 1984
- Id., *Le isole nei percorsi di autonomia e di autogoverno* in A. Merler, M. L. Piga, *Regolazione sociale, insularità, percorsi di sviluppo*, Editrice Democratica Sarda, Sassari 1996
- Id., *L'esperienza del lutto fra principio di comunità e risorse personali*, in F. Lazzari, A. Merler, (a cura di), *La sociologia delle solidarietà*, Franco Angeli, Milano 2003
- R.K. Merton, *Teoria e struttura sociale*, Il Mulino, Bologna 1992
- W. Mills *L'immaginazione sociologica*, Il Saggiatore, Milano 1962
- H. Mintzberg, *The Nature of Managerial Work*, Harper & Row publishers, New York 1973
- P. Montesperelli, *Sociologia della memoria*, Laterza, Bari Roma 2003
- E. Morin, *Il metodo*, Raffaello Cortina, Milano 2001
- G. Morra, *Luigi Sturzo. Il pensiero sociologico*, Città Nuova, Roma 1979
- L. Mortari, *La pratica dell'aver cura*, Mondadori, Milano 2006
- S. Moscovici, *La relazione con l'altro*, Cortina, Milano 1997

- A. Mucchi Faina, *Verso una definizione psico-sociale della solidarietà*, in *Solidarietà in questione. Contributi teorici e analisi empiriche*, (a cura di F. Crespi - S. Moscovici), Meltemi, Roma, 2001
- R. Mucchielli, *Apprendere il counseling*, Erickson, Trento 1987
- M. Muti, D. Franco, D.L. Pench, *Il Welfare state in Europa: la sfida della riforma*, Il Mulino, Bologna 1999
- N. Negri, *Analisi di interazione situata: persone e carriere morali*, in N. Negri, A. Bagnasco, *Classi, ceti, persone. Esercizi di analisi sociale localizzata*, Liguori, Napoli 1990
- E. Neve, *Il Servizio Sociale*, Carocci Faber, Roma 2004
- Id., *Usi e abusi del concetto di aiuto nel servizio sociale*, in E. Bianchi, I. De Sandre (a cura di), *Solidarietà e soggetti: servizio sociale e teorie di riferimento*, Centro Studi e Formazione sociale E. Zancan, Padova 2000
- M. Niero, *Metodi e tecniche di ricerca per il servizio sociale*, NIS, Roma 1995
- D. Nigris, *Standard e non-standard nella ricerca sociale. Riflessioni metodologiche*, FrancoAngeli, Milano 2003
- M. Nussbaum, *Giustizia Sociale e Dignità Umana: da Individui a Persone*, Il Mulino, Bologna 2002
- Id., *Le nuove frontiere della giustizia. Disabilità, nazionalità, appartenenza di specie*, Il Mulino, Bologna 2007
- Id., *Women and Human Development: The Capabilities Approach*, Cambridge University Press, Cambridge 2000
- OECD, *Regulatory Reform in Italy*, OECD Publications, Paris 2001
- M. Palumbo, *Concetti dell'uomo della strada e concetti del ricercatore*, in A. Marradi e N. Parton, *Le professioni sociali nella postmodernità*, in F. Folgheraiter (a cura di), *Il servizio sociale postmoderno Modelli emergenti*, Erickson, Trento, 2004
- N. Parton, P. O'Byrne, *Costruire soluzioni sociali*, Erikson, Trento 2005
- R. Perrotta (a cura di), *Un cuore di farfalla. Studi su disabilità fisica e stigma*, FrancoAngeli, Milano 2009
- Id., *Cornici, specchi e maschere*, Clueb, Bologna 2005
- Id., *Interazionismo simbolico. Concetti sensibilizzanti e ricerca empirica*, Cuec, Catania 1988
- G. Pieroni, M. Dal Pra Ponticelli, *Introduzione al servizio sociale. Storia, principi, deontologia*, Carocci Faber, Roma 2005
- M.L. Piga, *Teorie sociologiche e lavoro sociale*, Franco Angeli, Milano 2004
- M.C. Pitrone, *Il sondaggio*, Angeli, Milano 1984
- M. Pittaluga, *L'estraneo di fiducia. Competenze e responsabilità dell'assistente sociale*, Carocci, Roma, 2000
- M.C. Plessi, *Relazione-dono-cura-tempo: un glossario che sfida la politica e il servizio sociale*, in M. Pellegrino Mauro (a cura di), *Per una politica sociale non produttivista*, Franco Angeli, Milano 2004
- C. Prizzon, *Assessment e qualità dell'azione professionale dell'assistente sociale*, in A.M. Campanini (a cura di), *La valutazione nel servizio sociale*, Carocci Faber, Roma 2007
- C. Ranci, *Le nuove diseguaglianze sociali in Italia*, Il Mulino, Bologna 2002
- D.K. Reynolds, N.L. Farberow, *The family shadow: Sources of suicide and schizoprenhia*, University of California Press, Berkeley 1971

- P. Ricoeur, *Percorsi del riconoscimento*, Raffaello Cortina, Milano 2005
- L. Ricolfi (a cura di), *La ricerca qualitativa*, NIS, Roma 1997
- M Rosati, *La solidarietà nelle società complesse*, in F. Crespi, S. Moscovici (a cura di), *Solidarietà in questione*, Meltemi, Roma 2001
- G. Rosati, (a cura di), *Le dimensioni della povertà. Strumenti di misura e politiche*, Carocci, Roma 2006
- id. (a cura di, con L. Campiglio), *La povertà alimentare in Italia*, Guerini e Associati, Milano 2009
- R. Sahle, *Gabe, Almosen, Hilfe*, Westdeutsher Verlag GmbH, Opladen 1987
- J. Salomè, *La relazione di aiuto e la formazione al colloquio*, Liguori, Napoli 1996
- A. Salsano, *Il dono nel mondo dell'utile*, Bollati Boringhieri, Torino 2008
- C. Saraceno, *Oltre il mito della dipendenza assistenziale*, in C. Saraceno (a cura di), *Le dinamiche assistenziali in Europa*, Il Mulino, Bologna 2001
- P. Sartori, voce *Empowerment sociale*, in Dal Pra Ponticelli M. (a cura di), *Dizionario di servizio sociale*, Carocci Faber, Roma 2005
- E. Scabini, E. Marta, *Quando e come le famiglie generano comportamenti prosociali nei figli*, in P.P. Donati, *L'ottavo rapporto CISF* (Centro Internazionale di Studi sulla Famiglia) sulla famiglia. Chi genera capitale sociale?, San Paolo, Milano 2003
- H. Schwartz, J. Jacobs, *Qualitative Sociology*, London, The Free Press, 1979; trad. it. *Sociologia qualitativa*, il Mulino, Bologna 1987
- M. Sclavi, *A una spanna da terra. Indagine comparativa su una giornata di scuola negli Stati Uniti e in Italia e i fondamenti di una metodologia umoristica*, Feltrinelli, Milano 1989
- Id., *Arte di ascoltare e mondi possibili. Come si esce dalle cornici di cui siamo parte*, Bruno Mondadori, Milano 2003
- A. Sen, *Il tenore di vita. Tra benessere e libertà*, Marsilio, Venezia 1993
- Id., *Inequality Reexamined*: Oxford University Press Oxford, 1992
- Id., *La diseguaglianza. Un riesame critico*, il Mulino, Bologna 1994
- Id., *L'idea di giustizia*, Mondadori, Milano 2009
- R. Sennet, *Rispetto. La dignità umana in un mondo di diseguali*, il Mulino, Bologna 2004
- D.A. Shon, *Il professionista riflessivo. Per una nuova epistemologia della pratica professionale*, Dedalo, Bari 1993
- A. Shutz, *La fenomenologia del mondo sociale*, Il Mulino, Bologna 1974
- A. Sicora, *L'assistente sociale riflessivo*, Pensa Multimedia Editore, Lecce 2005
- G. Simmel, (a cura di Dal Lago) *Forme e giochi di società. Problemi fondamentali della sociologia*, Feltrinelli, Milano 1983
- G. Simmel, *Il povero* (a cura di) G. Iorio, Armando Editore, Roma 2001
- G. Simmel, *Philosophie der Geldes*, Duncker & Humblot, Leipzig 1907, trad. it. *La filosofia del denaro* UTET, Torino 1984
- T. Sorgi, *Costruire il sociale. La persona e i suoi piccoli mondi*, Città Nuova, Roma 1991
- Id., *La sociologia del profondo in P. A. Sorokin*, in *Schemi di sociologia*, Libreria dell'Università, Pescara 1985
- Id., *La sociologia dell'amore* in *Sociologia*, Rivista di Scienze Sociali, Istituto Luigi Sturzo, Roma 1990

- A. Sormano, *Modelli sociologici di intervista e modelli linguistici di razionalità dell'attore*, in C. Cipolla, A. De Lillo (a cura di), *Il sociologo e le sirene. La sfida dei metodi qualitativi*, Angeli, Milano 1996
- P. Sorokin, *Fads and Foibles in Modern Sociology and Related Sciences*, Henry Regnery, Chicago 1956; trad. it., *Mode e utopie nella sociologia contemporanea*, Barbera, Firenze 1965
- Id., *Il potere dell'amore*, Città Nuova, Roma 2005
- L. Terragni, *La ricerca di genere*, in A. Melucci (a cura di), *Verso una sociologia riflessiva. Ricerca qualitativa e cultura*, Il Mulino, Bologna 1998
- W. Thomas, *Symbolic interaction. A reader in Social Psychology*, Allyn and Bacon, Boston 1972
- H.M. Tice, J. M. Bejer, *Riti e cerimoniali: strumenti per lo studio delle culture organizzative*, in P. Gagliardi (a cura di), *Le imprese come culture*, ISEDI Petrini editore, Torino 1986
- T. Todorov, *La vita in comune*, Pratiche, Milano 1998
- M. Tomasello, *Why we cooperate*, Massachusetts Institute of Technology, a Boston review Book, 2009, trad. it. *Altruisti nati. Perché cooperiamo fin da piccoli*, Bollati Boringhieri, Torino 2010
- R. Trifiletti, *L'identità controversa*, CEDAM, Padova 1991
- J. Tronto, *Confini morali*, Diabasis, Reggio Emilia 2006
- A.L. Trota, *Politiche e poetiche del testo sociologico: le retoriche dell'argomentazione scientifica*, in A. Melucci, *Verso una sociologia riflessiva. Ricerca qualitativa e cultura*, Il Mulino, Bologna 1998
- J. Van Maanen, *La realtà dell'invenzione nell'etnografia delle organizzazioni*, in P. Gagliardi (a cura di), *Le imprese come culture*, ISEDI, Torino 1986
- A. Vargiu, *Il nodo mancante*, Franco Angeli, Milano 2001
- Id., *Metodologia e tecniche per la ricerca sociale. Concetti e strumenti di base*, Franco Angeli, Milano 2007
- Id., *Negoziare la marginalità attraverso i consumi di beni e servizi*, in L. Bovone (a cura di), *Consumi ai margini*, Donzelli, Roma, 2009
- T. Vecchiato, F. Villa, *Etica e servizio sociale*, Vita e Pensiero, Milano 1995
- O.E. Vie, *Shadowing managers engaged in care: Discovering the emotional nature of managerial work*, NTNU Norwegian University of Science and Technology, Tapir Uttrykk, Trondheim 2009
- F. Villa, *Dimensioni del servizio sociale*, Vita e Pensiero, Milano 2000
- H. W. Bierhoff, *Prosocial Behaviour*, Psychology Press, Hove 2002
- M. Weber, *Economia e società*, Comunità, Milano 1961
- Id., *L'oggettività conoscitiva della scienza sociale e della politica sociale*, in P. Rossi (a cura di), *Il metodo delle scienze storico-sociali*, Einaudi, Torino 1958
- W.F. Whyte, *Street Corner Society*, University of Chicago Press, Chicago 1943
- S. Zamagni, *L'economia civile e i beni relazionali*, Mimeo, Bologna 2004
- M.T. Zini e S. Miodini, *Il gruppo, uno strumento di intervento nel sociale*, Carocci, Roma 1999
- M.T. Zini, *La comunicazione nella relazione di aiuto*, in A. Tiberio (a cura di), *I processi comunicativi nella relazione di aiuto*, EISS, Roma 1997
- M. Zurru, (a cura di), *Fenomeni di povertà. Processi, stati, spazi, politiche*, CUEC, Cagliari 1998

RIVISTE

- P. Alcock, R. Siza, *Povert  diffuse e classi medie*, in *Sociologia e Politiche sociali*, vol. 12, 3/2009, Franco Angeli, Milano
- V. Ara ujo, *Agire agapico e scienze sociali*, in *Nuova Umanit *, XXXI 182, 2/2009, Citt  Nuova, Roma
- AA.VV., *Fondamenti etici della cultura professionale*, in *Servizi sociali*, 4/1991, Fondazione Zancan, Padova
- F. Bassanini, *Le riforme amministrative degli anni novanta: che cosa si   fatto che cosa resta da fare*, in *Astrid Rassegna*, 17/2008
- T. Boi, *L'intelligenza sociale. Verso una teoria relazionale dell'intelligenza nel quadro della pedagogia di comunione*, in *Nuova Umanit *, XXXI, 181,1/2009, Citt  Nuova, Roma
- E. Camb n, *Valore sociologico dei racconti di vita*, in *Nuova Umanit *, XXVII/162, Citt  Nuova, Roma 2005
- L. Chiodi, *L'assistente sociale: professionista dell'aiuto o erogatore di servizi?* In *Prospettive sociali e sanitarie*, XLI, 2/2011
- M. Colasanto - G. Iorio, *Sette proposizioni sull'homo agapicus. Un progetto di ricerca per le scienze sociali*, in *Nuova Umanit *, XXXI 2182, Citt  Nuova, Roma 2009
- N. Denzin, *L'eredit  interazionista*, in *Sociologia e ricerca sociale* n. 90/2009, Franco Angeli, Milano
- G. A. Fine, C. Morrill, S. Surianarain, *Ethnografy in organizational settings*, in *Sociological methods and research*, 25/1997
- G.P. Cottini, *Linee per una fondazione antropologica dell'etica dell'operatore sociale*, in *Politiche sociali e servizi*, n  2/1991, Vita e Pensiero, Milano
- D. Cozzi, *Specchio delle mie brame. Problemi metodologici dello shadowing nei servizi socio-sanitari*. In *La ricerca folklorica, Antropologia della salute: temi, problemi, ricerche*, 50/2004
- T. Evans, J. Harris, *Vincolati dal proprio ente? La discrezionalit  nel lavoro degli assistenti sociali*, in *Lavoro sociale*, vol. 9, 1/2009
- G. Gariazzo Spanu, *L'esordio del servizio sociale in Italia tra sollecitazioni americane ed esigenze nazionali*, Inserto SOSTOSS in *Rivista di servizio sociale*, 39/1999, Istisss, Roma
- Id., *Origine ed evoluzione del servizio sociale in Italia*, Tesi di Laurea, Universit  degli Studi di Cagliari, pubblicata in estratto in *Rassegna di Servizio Sociale*, 4/1976, EISS, Roma
- G. Gasparini, *Dono, tra reciprocit  e agape*, in *Nuova Umanit *, 193/2011, Citt  Nuova, Roma
- Id., *Il dono: tra economia e societ *, in *Aggiornamenti sociali*, 55, 3/2004, Milano
- S. Gherardi, D. Nicolini, *Il pensiero pratico. Un'etnografia dell'apprendimento*, in *Rassegna italiana di Sociologia*, 2/2001, Il Mulino, Bologna
- P.P. Giglioli, *Presentazione a Studi su Erving Goffman*, in *Rassegna Italiana di Sociologia*, XXV, 1984

- G. Gobo, *Le forme della riflessività: da costruito epistemologico a practical issue*, in Studi di Sociologia, 31, 3/1993
- M. Ingrosso, *Alle sorgenti della cura. Ricerca di idee guida per le società della salute*, in La società degli individui, 38, 2/2010, Franco Angeli, Milano
- W. Lorenz, *Social work and a new order. Challenging neo-liberalism's erosion of solidarity*, in Social Work & Society, 3/2005
- F. Leonardi, *Contro l'analisi qualitativa*, in Sociologia e Ricerca sociale, 35/1991, Franco Angeli, Milano
- S. Manghi, *La responsabilità dell'altruismo nel tempo della morale perduta*, in Iride 21/1977, Bologna
- D. Meunier, *La mediation comme "lieu de relationnalité". Essai d'opérationnalisation d'un concept*, in Question de communication, 11/2000, pp. 323-340
- S. Montin, *Between Fragmentation and Co-ordination: the Changing Role of Local Government in Sweden*, Public Management 2/2000, Routledge Books, Oxford
- V. Pelligra, *Exit e Voice come forme di coinvolgimento dell'utente nella produzione dei servizi di cura: alcune note di natura economica*, in Sociologia e Politiche Sociali, 8, 3/2005, Franco Angeli, Milano
- V. Pelligra, *Per un'etica pubblica della cura: Vulnerabilità, Dipendenza e Reciprocità*, in Nuova Umanità, 164/2006, Città Nuova, Roma
- J. Potter, *Consumerism and the Public Sector. How Well the Coat Fit?*, Public Administration 66/1988, John Wiley & Sons, Hoboken
- E. Pulcini, *Per una filosofia della cura*, in La società degli individui, 38, 2/2010, Franco Angeli, Milano
- D. S. Ribner, C. Knei Paz, *Una buona relazione di aiuto secondo gli utenti*, in La rivista del lavoro sociale, n.1/2004, Erickson, Trento
- S. S. Stevens, *On the Theory of Scales of Measurement*, in Science, vol. CIII, 1946, AAAS, Washington D.C. 1946
- A. Sormano, *L'intervistatore come attore. Ovvero le difficoltà che non importa superare*, in Rassegna italiana di sociologia, XXVI, 2/1988, Il Mulino, Bologna
- G. Statera, *Il mito della ricerca qualitativa*, in Sociologia e Ricerca sociale, 39/1992, Franco Angeli, Milano
- J. Tronto, *Cura e politica democratica*, in La società degli individui, 38, 2/2010/, Franco Angeli, Milano
- T. Vecchiato, *Valori, spiritualità, azione professionale e agire agapico*, Studi Zancan, Padova 2/2011
- M.A. Wallach, N. Kogan, Nathan and D.J. Bem, *Diffusion of Responsibility and Level of Risk Taking in Groups*, Journal of Abnormal and Social Psychology, Vol. 68, 3/1968
- H.F. Wolcott, *A natural writer*, in Anthropology & Education Quarterly, 34, 3/2003

SITOGRAFIA

www.abcsardegna.org

<http://www.jstor.org/stable/3196003>

<http://www.jstor.org/stable/4141534>

www.social-one.org

www.sosnet.fi

<http://eris.osu.net>

www.indosow.net

<http://www.socialstyrelsen.se>

www.scie.org.uk

www.intsoceval.org

<http://www.astrid-online.it/FORUM--Le-/Commenti-a1/CAMMELLI-Le-riforme-costituzionali.pdf>

http://www.bassanini.eu/public/Le_riforme_ammin_degli_anni_novanta.pdf

<http://www.astrid-online.it/rassegna/Rassegna-26/13-10-2008/Bassanini---Tavola-rotonda-Roma-Tre-TER-3-2.pdf>

www.aslcagliari.it/pua

www.asloristano.it/pua

www.fondazionezancan.it