



Piga, Maria Lucia (2009) *Sul concetto di solidarietà: professioni dell'aiuto e formazione di empowerment*. Annali della Facoltà di Lettere e filosofia dell'Università di Sassari, Vol. 1, p. 627-639.

<http://eprints.uniss.it/6549/>



A.D. MDLXII

LEF

ANNALI DELLA FACOLTÀ
DI LETTERE E FILOSOFIA
DELL'UNIVERSITÀ DI SASSARI

I - 2009

ANNALI DELLA FACOLTÀ DI LETTERE E FILOSOFIA DELL'UNIVERSITÀ DI SASSARI

I - 2009

Direttore responsabile: ALDO MARIA MORACE

Comitato scientifico: GIULIANA ALTEA, PIERO BARTOLONI, DONATELLA CARBONI, GIUSEPPINA FOIS, MARCO MANOTTA, MARIA LUCIA PIGA, FILIPPO SANI, MARIA MARGHERITA SATTA

Comitato di redazione: PIERO BARTOLONI, GIANFRANCO NUVOLI, GIOVANNA MARIA PINTUS, PIER GIORGIO SPANU

Il volume è stato curato da PIER GIORGIO SPANU

Università degli Studi di Sassari
Facoltà di Lettere e Filosofia
Via Zanfarino, 62
07100 SASSARI
Tel. 0039 079 229600 Fax. 0039 079 229603
E-mail ammor@uniss.it

I volumi per cambio devono essere inviati a: Facoltà di Lettere e Filosofia, Presidenza,
Via Zanfarino, 62 – 07100 Sassari

ISBN 88-89061-75-5

VOLUME EDITO IN OCCASIONE
DEL QUARANTENNALE
DELLA FACOLTÀ DI LETTERE E FILOSOFIA



(1969 - 2009)

MARIA LUCIA PIGA

Sul concetto di *solidarietà*.
Professioni dell'aiuto e formazione di *empowerment*

*Ho caricato
Sulle spalle in equilibrio
Un bambino poco amato
Un signore malfamato
Una donna indifesa
Ed un matto senza offesa
Un anziano in fin di vita
E per finire... sono sfinita!
Attenzione alla morale:
"prendere in carico" fa male!
Assai meglio a mio parere è
Solamente accompagnare
Chi da solo può e deve fare.¹*

La dimensione praticabile della *solidarietà*. Promuovere i diritti superando l'assistenza

Il termine *solidarietà* ha assunto negli ultimi tempi un significato ampio e diffusamente legittimato, nonostante la diversità e pluralità di interpretazioni possibili nei diversi contesti. Inflazionato quanto depotenziato nei discorsi politici e apparentemente utile a mettere d'accordo parti in contrasto tra loro, il termine in questione merita di essere approfondito alla luce di una riflessione sociologica. L'obiettivo di questo lavoro è quello di mettere in evidenza i passaggi realizzativi del concetto, assai particolare perchè vincolante sul piano teoria-prassi e quindi generativo di conseguenze quali azioni, istituzioni e professionalità successive agli enunciati.

¹ A. ROSAZZA, *Pesi massimi (ironie di un assistente sociale)*, «Bollettino AIDOSS», 7, gennaio-febbraio 2006, 9.

Superando una concezione retorica, astratta e generalizzante di solidarietà,² possiamo qui arrivare ad una concezione operativa, rivolta ad interpretare la solidarietà non come vaga forma di altruismo, ma come quel tipo di azione propriamente *sociale*. Secondo Weber, infatti, l'azione è sociale solo quando l'agire intenzionale del singolo attore è significativamente orientato sull'agire degli altri.³ Secondo Goffman invece l'azione significativa è quella *storica* o *fatale*.⁴ In questo senso possiamo dire che la solidarietà sia un tipo di agire simile alla scommessa, in quanto esprime un comportamento controcorrente rispetto alla routine, diffida del successo individuale a tutti i costi, sfida la cultura dominante della competizione e si espone al rischio di delusioni.

In questo senso, ci si attende che alla fiducia nel valore della persona conseguano come ricadute operative alcune forme di investimento sociale. Infatti la *solidarietà*, concetto complesso perché si riferisce ad un *processo* più che a un singolo evento, non si esaurisce sul piano del cambiamento personale ma si amplifica alla considerazione dell'*altro*, fino ad esprimere una dimensione pubblica dell'agire. È soprattutto grazie alla forza del legame sociale - quando cioè il sentimento di *altruismo* supera il confine del comportamento individuale-privato per diventare coscienza civica - che la solidarietà si intreccia con la sfera d'azione pubblico-istituzionale, esprimendo così un'operatività che crea fiducia e attiva risorse di cittadinanza.⁵

Con una ulteriore specificazione di questo circolo virtuoso, si può declinare il concetto di solidarietà con quello di aiuto: quando cioè la solidarietà si realizza non nelle forme episodiche, aleatorie ed informali della residualità e dell'emergenza, ma secondo un programma, condiviso tra attori sociali diversi, di organizzazione delle politiche sociali e dei servizi sociali. Così la solidarietà può essere intesa come coesione organica, per dirla con Durkheim, come impegno istituzionale e civico per contrastare qualsiasi forma di esclusione ed anomia.⁶

² Sulla critica alle grandi teorizzazioni cfr. C. WRIGHT MILLS, *L'immaginazione sociologica*, Milano, Il Saggiatore, 1962, 35 ss.

³ Sul concetto di agire sociale cfr. M. WEBER, *Economia e società. Teoria delle categorie sociologiche*, Milano, Edizioni di Comunità, 1986, 19 ss. (ed. orig. 1922); in sintesi, sull'eterogeneità delle azioni cfr. V. CESAREO, *Sociologia. Teorie e problemi*, Milano, Vita e pensiero, 1993, 153 ss. Una trattazione complessa è inoltre quella di M. ARCHER, *La conversazione interiore. Come nasce l'agire sociale*, Trento, Edizioni Erickson, 2006.

⁴ Sull'agire fatale e sul campo di azione, E. GOFFMAN, *Modelli di interazione*, Bologna, Il Mulino, 1971, 167 ss.

⁵ Cfr. F. LAZZARI, A. MERLER (a cura di), *La sociologia delle solidarietà. Scritti in onore di Giuliano Giorio*, Milano, FrancoAngeli, 2005.

⁶ Cfr. E. DURKHEIM, *De la division du travail social*, Paris, Quadrige-PUF, 1986 (opera del 1893); cfr. il concetto di anomia, conseguente ad una divisione "anormale" del lavoro, 343 ss.

Un problema di ricerca sul quale la sociologia da tempo si sofferma, riguarda la scollatura esistente tra enunciati e realizzazioni di politica sociale.⁷ Alla retorica del dire non sempre corrisponde la concretezza del fare. Soprattutto le istituzioni sembrano arrivare tardivamente a individuare percorsi di benessere, concepito come servizio e non come mera erogazione assistenziale; non riescono a formulare proposte di politica sociale che sappiano prendere in conto la coesione come meta sociale e valore comunitario. Nonostante le mirabolanti dichiarazioni di intenti, il senso civico tarda a penetrare nella cultura amministrativa per ridistribuire opportunità, nel rispetto dei saperi tradizionali e delle pratiche già istituite (quando la famiglia regge) nelle comunità locali, nei paesi, nei quartieri, nei rapporti di vicinato etc., laddove invece il mercato continua a proporre modelli irraggiungibili, devianza diffusa e comportamenti disperatamente egoistici.

Quando la solidarietà prende forma di coscienza civica e diventa cultura dei servizi, può innervare il tessuto sociale e le istituzioni, diventando una sorta di *connettivo* che collega il dire al fare per un progetto di *interezza* delle politiche sociali, che fa leva anche sulla presenza della società civile organizzata e sulla sua capacità di iniziativa. L'idea di sussidiarietà che oggi sembra caratterizzare le politiche sociali in termini di autonomia dei territori, si può realizzare se sono più soggetti attuatori (pubblico, privato e terzo settore) ad intervenire nell'elaborazione di un'idea condivisa e praticabile di solidarietà, che abbia a cuore il potenziamento delle professioni sociali rivolte a sostenere i processi di aiuto verso le persone in difficoltà.

L'idea di solidarietà non rappresenta pertanto un'idea astratta, buona per tutti gli usi, che si realizza in modo spontaneo o meccanico o residuale. È un impegno per progettare e organizzare politiche sociali come pratiche istituzionali, secondo un'articolazione di ruoli che valorizzi l'apporto del settore informale nella piena responsabilità di una gestione pubblica integrata e partecipata.⁸

È importante a questo punto interrogarsi sugli attori "professionali" della solidarietà, affinché la "novità" delle politiche sociali integrate sia sostenuta da un tipo di operatore sociale adeguato al compito di promuovere diritti e benessere nel superamento dell'approccio assistenziale.

In questa radice teorico-pratica va inquadrata la problematica delle professioni dell'aiuto, che si caratterizzano come azione sociale per un processo di cambiamento e

⁷ Su questo punto cfr. A. MERLER, *Il quotidiano dipendente. Lavoro, famiglia e servizi in Sardegna*, Sassari, Iniziative Culturali, 1984, 95 ss. Si veda in particolare il concetto di interezza delle politiche sociali, 97 ss.

⁸ Con particolare riferimento al caso sardo cfr. S. CHESSA, M. L. PIGA, *Processi culturali per le politiche sociali integrate. Sardegna e confronti*, Sassari, EDES, 2007; ed inoltre M. COCCO, A. MERLER, M.L. PIGA (a cura di), *Il fare delle imprese solidali. Rapporto SIS sull'economia sociale in Sardegna*, Milano, FrancoAngeli, 2002; G. BRANCA, V. CASU, A. MERLER, *L'integrazione dei servizi socio-sanitari in Sardegna*, «Quaderni Bolotanesi», 34, 2008.

per il recupero del possibile stato di benessere, dopo che questo è stato compromesso da qualche disequilibrio a livello personale o sociale. Le professioni dell'aiuto implicano alcune competenze e prevedono interventi di cura rispetto a situazioni problematiche delle persone, delle famiglie, delle comunità: così l'assistenza sociale, educativa, medico-infermieristica, psicologica, spirituale. Si intravede un presupposto non dichiarato ma vincolante, ossia che le professioni dell'aiuto siano scelte come *Beruf* e come servizio, più che come ragione di potere o di profitto o interesse diverso dalla vocazione per coloro che le scelgono.

Se la vocazione è la base motivazionale di questo genere di professioni rivolte alla cura della persona, possiamo dire che esse si sviluppano però sulla base di competenze acquisite e certificate dall'Università che custodisce e riproduce professioni socialmente legittimate, quale per esempio quella dell'assistente sociale a cui, in gran parte, qui ci riferiamo. Il ruolo significativo delle professioni dell'aiuto va considerato nel quadro delle trasformazioni attuali del *welfare* nazionale e regionale (L. 328/2000, *Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali*; L. R. 23/2005, *Sistema integrato dei servizi alla persona*), secondo un percorso che, fin dalla fine degli anni Settanta, è andato caratterizzandosi come passaggio da una concezione assistenziale ad una promozionale delle politiche sociali. In tale modo si valorizzano la partecipazione, il potenziamento e l'autonomia delle persone, nel presupposto di un benessere inteso come percorso relazionale e bene comune, più che come status acquisito individualmente.

Questo passaggio, inoltre, richiede che i diversi soggetti delle politiche sociali (comprese le sedi universitarie, almeno per i compiti formativi e di ricerca) sappiano sostenere il cosiddetto *welfare* delle capacità, basato sul potenziamento dei diritti sociali, e prendere sul serio una cultura dei servizi da trasmettere agli operatori. Un passaggio importante affinché le istituzioni possano suscitare energie e promuovere le risorse della società civile, dal momento che è diffusa l'aspettativa e «l'esigenza di un professionista capace di essere figura propulsiva nell'ambito del benessere sociale».⁹

Perché le professioni dell'aiuto possano orientarsi verso questo scopo, creando processi di *empowerment*, ossia di attivazione di risorse personali e sociali, è necessario che esse si caratterizzino per la presenza di almeno due requisiti distintivi che corrispondono ad altrettante premesse del discorso che qui svolgiamo (rispettivamente nei paragrafi seguenti 2 e 3) ossia:

⁹ V. CASU, *Un Corso di laurea in servizio sociale a indirizzo europeo*, in *Corsi di studio in Servizio Sociale dell'Università di Trieste* (a cura di), *Nuove solidarietà nell'allargamento dell'Unione Europea*, Milano, FrancoAngeli, 2006, 206. Si vedano in proposito anche S. CHESSA, A. MERLER, *Il rispetto educativo fra cultura del territorio, scuola, famiglia, servizi nel sociale*, «Quaderni Bolotanesi», 33, 2007.

- che le professioni dell'aiuto esprimano una capacità di lavoro sociale e non solo un tecnicismo limitato al caso individuale, in modo tale da trasformare l'esercizio dei diritti in uno dei possibili fattori di attivazione della cittadinanza;
- che la sede universitaria si preoccupi di accompagnare costantemente le competenze del lavoro sociale con una formazione che avvenga con la pratica integrata e con attenta supervisione e valutazione della qualità del tirocinio svolto (gli studenti di oggi saranno i professionisti di domani: è bene non dimenticarlo).

Sui significati della presa in carico, oltre il caso individuale

L'operatore che accompagna la disabilità, generalmente intesa come stato di bisogno e "disabilitazione", deve essere capace di promuovere risorse, facendo in modo che la valorizzazione dei diritti di cittadinanza non divenga mai esasperazione dei diritti individuali. Se abbandonata al suo destino, la persona in difficoltà corre il rischio di essere agita da un paradosso che può aggravare la sua condizione di svantaggio, quello dell'egocentrismo vittimista di chi, *chiedendo*, ritiene di avere solo diritti e, con ciò, perpetua il dramma della "coazione a ripetere" la propria passività, la propria esclusione. In tal modo, venendo meno il senso di appartenenza e i doveri di reciprocità connessi all'impegno personale e all'altruismo del *dare*, si finisce con l'allentare ulteriormente quel legame che tiene "l'escluso" in qualche modo collegato ad una comunità.

Non c'è chi non riconosca l'importanza dei legami sociali per l'equilibrio e il benessere psico-fisico personali; più impegnativo è invece riconoscere l'importanza di professionisti dell'aiuto adeguatamente preparati a questo compito. La figura che da oltre cinquant'anni viene denominata "assistente sociale" lavora a favore dello sviluppo di competenze relazionali, concepisce un allargamento della sfera dei diritti di cittadinanza, per una progressiva inclusione delle persone (a lui affidate) nei diritti sociali di partecipazione. La sua formazione si ispira a criteri che implicano non solo un sapere, ma anche un saper fare e un saper essere. Infatti, non è sufficiente che l'aiutante che prende in carico l'aiutato conosca le teorie dell'aiuto e possieda strumenti di comprensione del caso, ma deve poter intervenire in un sistema, favorendo l'integrazione delle persone nel loro ambiente, anche superando situazioni temporanee di difficoltà, conflitto, disagio, carenza di risorse... senza mai perdere la consapevolezza e la pratica riflessiva nell'esercizio del ruolo e senza indurre nell'aiutato processi di impotenza appresa, nemmeno come effetto imprevisto.

In questo senso l'*empowerment* può essere inteso come "riabilitazione", come aiuto alle persone in difficoltà, perché possano ritrovare il filo sociale della loro re-integrazione:

Un primo ed essenziale servizio, dunque, è rappresentato dall'aiuto a ritrovare chiarezza e determinazione per ri-progettare le azioni e le relazioni entro un quadro dotato di senso: riconoscere gli interlocutori possibili di una condivisione dei problemi, per far emergere questi ultimi dalla percezione individuale e solitaria e portarli al rango di problemi sociali, cioè affrontabili comunitariamente.¹⁰

Sostenuto da adeguati riferimenti teorici e metodologici, questo professionista dell'aiuto organizza (dentro le istituzioni pubbliche così come nel privato-sociale o nel terzo settore) i fattori della solidarietà, per evitare - a persone già svantaggiate e spesso con difficoltà non riconosciute - quell'aggravio di oppressione causato dalle disfunzioni istituzionali. Organizzare i fattori della solidarietà significa, in certi casi, semplicemente rimuovere o tentare di rimuovere o neutralizzare alcuni ostacoli che creano ulteriore impotenza: un'imprevista rampa di scale, il buio e le buche di una città in dissesto, un funzionario che non funziona, un servizio che non serve, un insegnante che non insegna, un medico che non cura, un assistente sociale che non assiste.

Vorremmo evidenziare il rischio che possa essere proprio l'aiutante, paradossalmente, a creare impotenza appresa, non riconoscendo le altrui risorse (provocando così danno da intervento, collusione, dipendenza, etc.) se non sa comprendere l'altro nella sua alterità, che spesso non è una semplice unicità, ma è una pluralità racchiusa nella compositezza dell'io:

I portatori di un io culturalmente composito diventano attori attivi di un processo spesso chiamato *empowerment*, ovvero di scoperta di facoltà possedute ma spesso ignorate, per dilatare e garantire uno spazio attivo di partecipazione e di azione, teso a scoprire e proporre risposte sempre più adeguate a specifici bisogni personali e comunitari.¹¹

Quel professionista dell'aiuto che è l'assistente sociale (ma per certi versi anche l'educatore) deve innanzitutto saper riconoscere le risorse nascoste, sprecate o male utilizzate nella persona che si sta impegnando ad aiutare. Si pensi per esempio al lavoro sociale nell'accoglienza agli immigrati, lavoro che implica il riconoscimento della loro diversità e dei loro bisogni di identità. A tale scopo, l'operatore non sarà semplicemente un tecnico in grado di decodificare lingue sconosciute, ma un interprete e un mediatore delle culture, dei sentimenti, della variabilità sociale di persone e gruppi in mobilità geografica.¹²

¹⁰ L. GUI, *Operatori sociali, co-operatori progettuali*, in *Corsi di studio...*, 67.

¹¹ A. MERLER, *L'azione comunitaria dell'io composito nelle realtà europee. Possibili conclusioni eterodosse*, in *Corsi di studio...*, 258.

¹² Su questo punto cfr. M. COCCO, *Migrazioni, educazione solidale, percorsi di co-sviluppo*, Milano, FrancoAngeli, 2005.

L'assistente sociale mette così in campo le risorse di un lavoro che, anche quando rivolto alla singola persona, è comunque di tipo sociale-relazionale, per il fatto che interviene sui legami significativi, facendo leva sulle risorse dell'ambiente di provenienza del soggetto preso in carico; valorizza in questo modo l'investimento sulla persona intesa come attore nei suoi mondi vitali, nel suo gruppo primario di appartenenza e nei contesti potenziali di riferimento, prospettando in altri termini risorse attivabili e suscettibili di sviluppo.

Sul significato di *carico*, complesso e contraddittorio, si può fare qualche considerazione. Il concetto, infatti, non implica semplicemente l'idea di un peso (come forse si potrebbe essere tentati di inferire dalla lettura della poesia-filastrocca in epigrafe), ma è «anche una forza che sollecita, una potenza attiva: in fisica ad esempio indica una grandezza trasformata che esprime l'energia idraulica di una massa».¹³ Però, *attenzione alla morale* contenuta nell'epigrafe: *prendere in carico fa male*. Chi aiuta, deve conoscere il proprio limite di sopportazione del peso. Fa male il carico, se viene preso sulle spalle senza discernimento, senza una metodologia basata sulla riflessività e sulla consapevolezza del limite, senza una responsabilità professionale che sopporti le frustrazioni e il senso di inutilità che spesso assale gli operatori dell'aiuto; nella povertà di strumenti professionali, nell'illusione - nota come delirio di onnipotenza - di poter risolvere tutti i problemi legati al caso individuale.

L'azione del prendere in carico, alla luce del concetto di *empowerment*, fa riferimento ad un operatore dell'aiuto che preveda, col suo intervento, «non tanto la soluzione a tutte le difficoltà, quanto l'individuazione di strategie che permettano di affrontare, gestire, condividere e convivere con situazioni difficili, anche temporanee».¹⁴ Non dunque l'aiuto centrato sulla presa in carico del deficit o sulla considerazione categoriale del bisogno, e nemmeno un approccio clinico ai problemi, che sottolinea ancora una volta il limite delle persone in difficoltà, ma quello basato sull'attivazione di *empowerment*. Un concetto che merita di essere esplorato.

Il significato letterale del termine è rendere potenti, favorire l'acquisizione di potere nella persona con la quale si è in relazione, secondo

due accezioni distinte, rappresentate nelle lingue romanze dai due termini di “potere” e “potenza” (e per derivazione “potenzialità”): è simile a *potenziamento* e *impoteramento*, ad attivazione della potenza posseduta *in nuce* ma non sempre espressa, mediante un'azione promozionale proveniente dalle risorse interne e tendente a riconoscere, a rafforzare conoscenza propositiva, partecipazione, moltiplicazione delle opportunità.¹⁵

¹³ A. ABURRÀ, *Presa in carico*, in M. DAL PRA PONTICELLI (a cura di), *Dizionario di servizio sociale*, Roma, Carocci Faber, 2005, 454.

¹⁴ Ivi, 457.

¹⁵ A. MERLER, *L'azione comunitaria dell'io composito nelle realtà europee...*, 258.

Ci si può tuttavia richiamare ad altre modalità di relazione che entrano in gioco in un processo di aiuto, quali empatia, maieutica, ascolto non-direttivo, autoaiuto, *self-reliance*. In sintesi, possiamo comprendere aiuto ed *empowerment* alla luce di un doppio livello di fenomeni: sia la consapevolezza della propria storia, dei mezzi a disposizione e delle risorse interne possedute (potenza); sia la capacità di valutarle, governarle e organizzarle secondo un progetto di vita e per una progettualità futura (potere). Aiuto quindi è non l'assistenza ma l'accompagnamento e la ricerca di tutto quanto possa far nascere nella persona il senso delle proprie risorse, quelle originali, spesso nascoste dietro i problemi («Assai meglio a mio parere è solamente accompagnare chi da solo può e deve fare»).

Ma è chiaro che il potere attivato non si limita ad una circolazione interpersonale di energie tra aiutante ed aiutato. Infatti, trattandosi di un concetto multilivello, l'*empowerment* si riferisce non soltanto ad un risultato atteso, ma anche al processo che conduce a quel risultato. Processo che è sociale. Dobbiamo pertanto riferirci all'insieme delle condizioni che lo favoriscono, distinguendo analiticamente ancora due accezioni di *empowerment*, prima di ri-pensarli in una duplice confluenza: personale (attivazione di risorse nella persona) e sociale (attivazione di risorse nella società).

Il primo significato è quello che implica per l'operatore sociale anche la scelta del come disporsi di fronte all'altro per aiutarlo a scoprire le sue potenzialità. La reciprocità è una disposizione che porta ad un senso comune e condiviso dell'aiuto, in una relazione volta a creare *empowerment* nella persona: aiutare l'altro a governare il potere di scelta circa le situazioni che lo riguardano, per un «riconoscimento all'altro delle capacità di assunzione di autonomia e responsabilità».¹⁶ In una concezione relazionale, l'aiutante si trasforma insieme all'aiutato. Cade la barriera dell'alterità e così può avvenire uno scambio di significati. In una concezione di servizio, l'aiutante non si preoccupa delle sue verità da confermare, ma delle comuni energie da attivare, in modo tale da operare una trasformazione, dal disagio all'agio, fino all'*esserci* (il *Dasein* di Heidegger). Non mette in moto un rapporto frontale di aiuto (lavorare su o contro) ma collaterale (lavorare per, lavorare con, a fianco di). *Ti sto vicino*, questo il senso dell'accompagnamento.

Se è importante distinguere l'*empowerment* personale da quello sociale, per evitare l'equivoco di limitare la visione al solo livello del risultato personale raggiunto (dove collocare anche il successo, la riuscita dell'intervento dell'operatore sulla persona *empowered*, "impoterata", in qualche modo *potenziata* e *con potere*, secondo la duplice accezione di Merler), dobbiamo evidenziare un secondo significato, ossia il livello sociale dell'attivazione di risorse, che mette in luce i legami comunitari e i gruppi informali da potenziare, al fine di una solidarietà intesa come coesione sociale e bene comune (come da *welfare mix* e, ancor più, da *welfare societario*) per una circolarità personale/sociale. In questo senso parliamo di attivazione di possibilità

¹⁶ C. PRIZZON, *Relazione d'aiuto*, in M. DAL PRA PONTICELLI (a cura di), *Dizionario...*, 532.

che riconoscano alle persone competenze e un ruolo attivo, favorendo l'accesso alle risorse e la partecipazione ai processi decisionali (...) in un processo circolare e di reciproco potenziamento: individui competenti contribuiscono all'*empowerment* di gruppi e comunità (...) l'*empowerment* non è una risorsa che si esaurisce, ma favorisce a sua volta lo sviluppo di risorse.¹⁷

Quindi l'*empowerment* non è solo un risultato da raggiungere, né tantomeno una semplice assistenza al deficit, ma un modo di considerare la realtà sociale, una visione delle potenzialità da sviluppare. Soprattutto dobbiamo intenderla come un modo di concepire l'operatività, a partire da modalità di intervento basate su una metodologia riflessiva, un modo di essere operatori consapevoli del proprio limite come del proprio potere e disposti ad usarlo a fini di servizio, in una logica di pari opportunità. Ricordando che «nella nostra ottica di servizio, l'essenziale non è dominare il mondo, ma rispettarlo e comprenderlo anche nell'attenzione verso ciascuna persona e la sua cultura»,¹⁸ è importante caratterizzare le professioni dell'aiuto come capacità di suscitare legami significativi tra i livelli dell'integrazione sociale, creando prospettive di partecipazione laddove prima esisteva disagio ed esclusione, potenziando la ricchezza e la dignità della persona a favore di quell'*empowerment* sociale che è il benessere collettivo.

Le professioni dell'aiuto possono arricchirsi nell'operatività di questo concetto, se favoriscono una sintesi e una sinergia tra persona e sistema, ossia se riescono, in una consapevolezza di servizio sociale, a «far filtrare la fondamentale importanza di queste conoscenze di mondo vitale all'interno delle logiche decisorie delle strutture istituzionali».¹⁹

Si ripropone qui, in altri termini, la prospettiva cara ai sociologi tendente a superare la "gabbia d'acciaio" delle istituzioni, problematica di weberiana memoria, qui applicata ad un interrogativo, quello del come individuare nella cultura della solidarietà la cifra umana che può sconvolgere l'efficienza priva di senso del sistema. La frammentazione sociale, l'allentamento dei vincoli tra le persone, indotto dalle moderne tecnocrazie, comporta il rischio infatti che anche i diritti individuali ne risentano, se non esiste una comunità che dà senso all'impegno, alla partecipazione, alla reciprocità comunitaria, all'*io sociale*.

Qui è importante una riflessione sul significato di comunità, considerando il contributo di quegli studiosi attenti a distinguersi dai nostalgici di un mitico splendore della comunità perduta, a favore di una concezione di comunità da considerare fattore essen-

¹⁷ P. SARTORI, *Empowerment sociale...*, 213.

¹⁸ A. MERLER, *L'azione comunitaria dell'io composito nelle realtà europee...*, 260.

¹⁹ M. DAL PRA PONTICELLI, *Empowerment e servizi alla persona*, in F. LAZZARI, A. MERLER (a cura di), *La sociologia delle solidarietà...*, 147.

ziale di coesione nella vita associata di ogni periodo storico.²⁰ Ma soprattutto è importante ricollegarsi all'ampio dibattito esistente nella letteratura sociologica tra liberali e comunitari,²¹ per arrivare insieme a questi ultimi ad una conclusione:

Libertà e solidarietà cessano di essere termini antitetici proprio nella misura in cui si evidenzia il carattere responsabile della libertà, che trova il suo coronamento nell'azione solidale verso l'altro.²²

Metodologia riflessiva nella formazione dell'operatore sociale

In questo senso, la formazione di un operatore riflessivo, capace di suscitare *empowerment*, è da inquadrare nella transizione da un *welfare* assistenziale ad uno promozionale, con riferimento al

superamento di un semplice «saper fare» per una approfondita consapevolezza del «perché» si debba fare qualcosa (...). Il problema di fondo, per una professione con specifico riferimento ad un ambito formativo di politica sociale, sembra pertanto implicare il necessario passaggio da un generalizzato impegno assistenziale a responsabilità anche direzionali e programmatiche e quindi con proprie autonomie teoriche e metodologiche.²³

Allora è importante che il professionista dell'aiuto, qualunque sia l'approccio che caratterizza la sua formazione, medico, psicologo, assistente sociale, insegnante, infermiere, volontario del 118, accompagnatore, etc., si renda operatore sociale e maieuta di un passaggio: «da una cultura del bisogno, dell'incapacità, dell'assistenza, a una cultura della possibilità, del riconoscimento delle competenze e delle risorse di individui e ambienti di vita».²⁴

Superare l'assistenzialismo significa sviluppare un atteggiamento professionale volto ad infondere fiducia nel prossimo, trasformando lo svantaggio in *crisi* e cioè *opportunità*, secondo una modalità operativa di aiuto che metta l'utente nelle condizioni di essere

²⁰ Si veda il saggio di A. ETZIONI, *Nuovi comunitari. Persone, virtù e bene comune*, Bologna, Arianna Editrice, 1998, nel quale è riconoscibile l'intento di superare il pur fondamentale approccio di F. TÖNNIES, *Comunità e società*, Milano, Edizioni di Comunità, 1964 (ed. orig. *Gemeinschaft und Gesellschaft*, 1887).

²¹ Valga per tutti il riferimento a V. Cesareo, I. Vaccarini, *La libertà responsabile*, Milano, Vita e Pensiero, 2006, 35 ss.

²² Ivi, 59.

²³ G. GIORIO, *Comunità e servizio sociale: quali prospettive formative?*, in *Corsi di studio...*, 184.

²⁴ P. SARTORI, *Empowerment sociale...*, 212.

attivo e responsabile nei confronti delle risorse che gli vengono offerte. In questo modo l'aiuto, più che rafforzare i vantaggi secondari della dipendenza, può essere utilizzato al fine di un autonomo percorso di emancipazione dal bisogno. Questa qualità delle professioni dell'aiuto, tesa a sviluppare *empowerment*, può servire ad evitare il rischio di delega da parte delle persone che si rivolgono ai servizi sociali:

L'onere e il peso del carico per gli operatori e, parallelamente, il rischio di delega e/o la dipendenza da parte di persone che vivono situazioni di difficoltà, dovrebbero sempre di più trasformarsi in una potenza attiva, in forze che sollecitano e che permettono, attraverso la loro sinergia, azioni più efficaci e meglio rispondenti alle esigenze di tutti.²⁵

Non dimentichi l'operatore, il professionista dell'aiuto, che il significato cruciale della sua azione, del suo intervento, del suo ruolo, è la capacità di aiutare, ossia la pertinenza e l'efficacia delle risposte disponibili e reperibili (semmai da creare, suscitare, inventare...) *per superare* lo stato di bisogno: non *per riprodurlo* all'infinito. È importante quindi sviluppare una capacità che comprenda anche la valutazione critica e autocritica dei risultati raggiunti. In questo senso è possibile parlare di metodologia riflessiva, con riferimento ad un operatore che scelga una qualità del suo intervento, come alternativa tanto alla retorica dell'impotenza quanto al vittimismo del sovraccarico e del *burn out*.

La giusta autovalutazione del proprio ruolo e delle proprie potenzialità rappresenta per l'operatore un presupposto dell'agire riflessivo: il sapersi predisporre nei confronti dell'altro con un'avveduta competenza circa l'individuazione delle vie possibili per superare la condizione, anche provvisoria, di vulnerabilità sociale, bisogno, malattia, disagio, sofferenza, prima che tutto ciò evolva in struttura stabile di disuguaglianza, con conseguente "stigma" e ridotte opportunità anche sul piano del cambiamento personale. Questa competenza implica tutte le volte una ricerca del metodo più adeguato nel processo di aiuto, che corrisponde non tanto ad un modello da imitare, quanto ad una pratica appresa durante il percorso della formazione universitaria, potendo però contare su tirocini ben organizzati.²⁶ Ci riferiamo alla circolarità teoria-pratica, alla riflessione costante e metodica circa le strategie pertinenti per il raggiungimento di una adeguata risposta ai problemi dell'utenza, alle attività di *problem-solving*, all'integrazione problematica persona-sistema: in breve a tutte quelle esperienze di socializzazione anticipata che i nostri studenti svolgono nel tirocinio con attenta supervisione.²⁷

²⁵ A. ABURRÀ, *Presa in carico...*, 457.

²⁶ Cfr. M. L. PIGA, *Formare all'operatività sociale, per una cultura dei servizi*, in P. CALIDONI e M. G. CAPPALÀ (a cura di), *Il tirocinio. Riferimenti, orientamenti, esperienze, strumenti*, Quaderno di documentazione e lavoro, Università di Sassari, 2001.

²⁷ Le nostre riflessioni si basano in particolare sull'esperienza svolta dalla Commissione Tirocinio nei Corsi di Studio in Servizio Sociale, attivato dall'Università di Sassari fin dall'anno

L'importanza di questa fase è notevole nella formazione dell'assistente sociale perché, oltre che verificare la reale attitudine dello studente ad una professione dell'aiuto e al percorso intrapreso, mette al riparo da due opposti rischi dell'operatività:

- l'azione senza teoria (il prestazionismo, l'interventismo senza criterio, il ritenere di dover correre qua e là per farsi carico di situazioni diverse e impossibili; oppure l'intervento limitato a questioni burocratiche o finanziarie);
- la teoria senza intervento (l'idealismo politicamente corretto, come previsto dalle programmazioni regionali e municipali del *welfare*, senza però attuazione pratica, senza atti amministrativi, senza stili professionali).

In definitiva ci si attende che la formazione alle professioni dell'aiuto abbia come obiettivo il raggiungimento di alcune fondamentali competenze, che riteniamo opportuno esplicitare nonostante esse siano tradizionalmente assodate ed acquisite nel profilo formativo dell'assistente sociale:

- il saper elaborare un processo di aiuto verso le persone prese in carico, che è accompagnamento dell'autonomia personale fino alla ricerca della loro strada;
- il saper valorizzare le persone in difficoltà nella guida all'espressione/comunicazione dei significati connessi al disagio personale.

Alla luce di ciò possiamo concludere dicendo che solidarietà è l'azione del partecipare all'elaborazione di un progetto di vita che vada oltre la "semplice" considerazione del carico come peso massimo, a favore di una interpretazione del carico come massa ed energia potenziale, non ancora liberata, con l'obiettivo di «favorire lo sviluppo della persona attraverso il recupero dei significati della sua azione».²⁸

accademico 2000-2001, inizialmente come "classe 6" interfacoltà e attualmente "L 39-Laurea in Servizio Sociale a indirizzo europeo" e "LM 87-Laurea magistrale in Servizio Sociale e Politiche Sociali", nella Facoltà di Lettere e Filosofia dell'Università di Sassari. Sono tuttavia qui vivi i riferimenti ad esperienze precedentemente sviluppate nella stessa Facoltà, in particolare nel Corso di laurea in Scienze dell'Educazione e nel programma Erasmus, fin dal 1995, oltre che nel Laboratorio FOIST per le politiche sociali e i processi formativi (nel Dipartimento di Economia, Istituzioni e Società dell'Università di Sassari), del quale di recente si sono ricordate le attività nel ciclo Per un'idea di cura: trent'anni di Laboratorio Foist 1977-2007. L'idea di cura è fondamentale in questo bilancio di trent'anni, sia perché sono stati anni di cura nella formazione di studenti che, nel frattempo, sono diventati studiosi o professionisti del lavoro sociale; sia perché questa cura è estesa ai percorsi di aggiornamento post-lauream sui temi delle politiche sociali e del benessere nel sistema dei servizi sociali territoriali. Il Laboratorio Foist per le politiche sociali e i processi formativi ha come obiettivo il sostegno formativo alle professioni del sociale. Per questo è importante la riflessione intorno ai concetti di solidarietà e persona, intesi nel loro potenziale organizzativo in rapporto alle risorse comunitarie e alle proposte formative sul territorio; potenziale che si esprime non solo col civismo, col volontariato, con l'organizzazione di imprese solidali, ma anche col lavoro sociale professionale.

²⁸ C. PRIZZON, *Relazione di aiuto...*, 534.

In definitiva, la formazione universitaria alle professioni dell'aiuto non è questione che si possa esaurire in un mito politecnico, nel raggiungimento di quel primo pur auspicabile obiettivo che è l'acquisizione formalizzata di adeguate competenze tecniche e relazionali. Oltre l'orizzonte di un singolo operatore che comunica riflessività ai suoi "utenti" e alle persone che a lui/lei si affidano, si intravede una portata più ampia della questione, ossia l'elaborazione di una sensibilità professionale che possa affrontare le sfide di una politica sociale basata sulla sussidiarietà.²⁹ Una diversa cultura dei servizi, che prenda in conto questi cambiamenti, richiede una formazione intesa soprattutto come preparazione di una figura di "aiutante" che sappia individuare le risposte al bisogno e le modalità di prestazione dell'aiuto, attivando quelle strategie e sinergie che la situazione richiede, in una prospettiva di promozione della persona che superi i limiti delle risposte burocratiche e categoriali al bisogno.³⁰

Ridiscutendo la visione assistenziale della presa in carico a favore di un accompagnamento che sappia valorizzare le risorse e le singole "unicità" delle persone aiutate, anche il professionista dell'aiuto può in definitiva contribuire, come agente di politiche sociali creative di opportunità, alla costruzione di un benessere condiviso, nei percorsi comuni e condivisi della *solidarietà* praticabile.

²⁹ Cfr. P. GUIDICINI, C. LANDUZZI (a cura di), *I Territori del welfare. Servizi sociali, regionalizzazione e garanzie*, Milano, FrancoAngeli, 2006.

³⁰ Cfr. A. FADDA, A. MERLER (a cura di), *Politiche sociali e cultura dei servizi*, Milano, Franco Angeli, 2006.