



A.D. MDLXII

UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI SASSARI

**DIPARTIMENTO DI SCIENZE POLITICHE, SCIENZE DELLA
COMUNICAZIONE E INGEGNERIA DELL'INFORMAZIONE**

Scuola di Dottorato di Ricerca in Scienze Sociali
Indirizzo Fondamenti e Metodi delle Scienze Sociali e del Servizio Sociale
XXVIII CICLO

Bisogni, risorse, persona.

Il servizio sociale di fronte alla sfida della generatività

DIRETTORE DELLA SCUOLA

Prof. Camillo Tidore

TUTOR:

Prof. Andrea Vargiu

COTUTOR:

Prof. Luigi Gui

TESI DI DOTTORATO DI:

dr.ssa Cristina Braidà

ANNO ACCADEMICO 2016-2017

A mio padre

Ringraziamenti

Ringrazio il prof. Andrea Vargiu e il prof. Luigi Gui per avermi accompagnato in questo percorso, stimolando la mia riflessione e la mia ricerca. Ringrazio il direttore della Fondazione Zancan, dott. Vecchiato, per la disponibilità al confronto e per il costante sostegno. Ai colleghi della Scuola di Dottorato Federica, Daniela, Milena, Angela, Valentina, Ambra e Stefania il mio grazie per il prezioso supporto offerto anche sul piano affettivo. Ringrazio Rosalba Demartis e Vittoria Casu con le quali ho condiviso i primi passi di questo lavoro, accompagnandomi poi con il loro sguardo attento e con la loro calda accoglienza. Alle colleghe e amiche del Gruppo Mozambico il mio grazie di cuore per l'entusiasmo e l'affetto con cui mi avete sostenuto e incoraggiato in questi anni. Un grazie speciale ad Anna, per esserci stata sempre. Ringrazio tutti gli operatori che hanno partecipato alla ricerca, mettendo a disposizione le loro riflessioni e il loro tempo e ringrazio tutte persone incontrate per il loro generoso e gratuito contributo.

Devo la riuscita di questo lavoro alla mia famiglia, a mio fratello Alessandro e a mia sorella Miriam: è grazie al loro impegno che ho potuto dedicarmi a questo importante progetto. Un grazie di cuore ai miei nipoti, Andrea, Mario e Andrea, con i quali dopo anni, ho condiviso alla pari, la fatica e la gioia dello studio.

A mia mamma che ha atteso con paziente fiducia la conclusione di questo lavoro il mio abbraccio di ringraziamento. A mio papà che mi ha spinto a partire e mi ha tenuto per mano per farmi arrivare, dedico la tesi

Cristina Braidà
Bisogni, risorse, persona. Il servizio sociale di fronte alla sfida della generatività
Tesi di dottorato in Fondamenti e Metodi delle Scienze Sociali e del Servizio Sociale
Università degli Studi di Sassari

INDICE

Introduzione.....	11
--------------------------	-----------

CAPITOLO I

DALLA REDISTRIBUZIONE ALLA RIGENERAZIONE: QUALI RISORSE PER QUALE BENESSERE?

1. La proposta del welfare generativo	21
1.1. I nodi del “welfare degenerativo”	22
1.2. Dalla redistribuzione alla rigenerazione.....	27
1.3. La sintassi del welfare generativo	28
1.4. La proposta di legge: le azioni a corrispettivo sociale	31
2. Welfare come “moltiplicatore di risorse”	38
2.1. Oltre la prospettiva materialista: la promozione di benessere relazionale	39
2.2. Oltre la prospettiva utilitarista: la promozione di capitale sociale	43
2.3. Oltre la prospettiva individualista: la promozione della responsabilità di sé verso gli altri	54
3. Considerazioni di sintesi	65

CAPITOLO II

PRENDERE IN CARICO RENDENDOSI CORRESPONSABILI DEGLI ESITI

1. La generatività dell’aiuto: dimensione costitutiva del servizio sociale	73
1.1. La generatività nei fondamenti etici del servizio sociale	73
1.2. “Concorso al risultato”: valorizzare risorse e capacità della persona nella relazione di aiuto	82
1.3. “Rigenerare, rendere e responsabilizzare” a partire dall’incontro con l’altro: la prospettiva costruzionista nel servizio sociale.....	90
1.4. La pratica riflessiva come preconditione alla generatività dell’aiuto	97
2. L’aiuto che consuma e l’aiuto che rigenera	103

2.1. Quando l'aiuto consuma: il <i>burnout</i> "nel" e "del" servizio sociale.....	104
2.2. Quando l'aiuto genera eccedenze: la prospettiva dell'agire agapico nel servizio sociale.....	114
2.2.1. L'agape come categoria concettuale.....	114
2.2.2. Agape e servizio sociale.....	120

CAPITOLO III

WELFARE GENERATIVO: LE SFIDE SUL CAMPO

1. Tema, motivazioni e finalità della ricerca.....	131
2. Il processo di costruzione delle domande di ricerca.....	133
2.1. Welfare come campo.....	134
2.2. Interessi e moventi interni all'agire generativo.....	135
2.3. Dal macro al micro: come gli attori del Welfare utilizzano vincoli e risorse.....	137
2.4. Ruolo delle rappresentazioni sugli aiuti di welfare.....	139
3. La prospettiva teorica di riferimento: l'interazionismo simbolico.....	141
4. I contesti della ricerca.....	146
5. Il vissuto delle persone nei racconti di vita.....	147
5.1. L'indagine biografica come forma di ricerca partecipante.....	149
5.2. I racconti di vita nella prospettiva etnosociologica di Bertaux.....	151
5.3. La traccia dell'intervista.....	156
5.4. Il piano di campionamento degli intervistati.....	161
5.5. L'accesso al campo e il patto biografico.....	164
5.6. La consegna di partenza.....	168
5.7. La trascrizione delle interviste e il modello di analisi.....	169
6. Il punto di vista degli operatori nelle interviste focalizzate.....	171
6.1. Il focus group come strumento di ricerca.....	171
6.2. La composizione del gruppo.....	173
6.3. La traccia di discussione.....	174
6.4. Conduzione e svolgimento degli incontri.....	176

CAPITOLO IV

DAI BISOGNI ALLE LEVE MOTIVAZIONALI

1. La rappresentazione degli utenti della propria condizione di bisogno	177
1.1. Da cittadino a utente: la narrazione del “punto di svolta”	178
1.2. L'uomo perde la sua dignità, perde i suoi valori, perde tutto	186
1.3. Dove vai? Al circolo? senza soldi? Allora preferisco starmene a cara.....	188
1.4. Hai 47 anni e sai che lavoro assicurato non ne trovi più.....	189
1.5. Ho mandato via tanti e tanti annunci, ma non mi ha mai risposto nessuno	190
1.6. Il tempo vuoto ti fa andare a fare delle cose strane: io giocavo alle slot	192
1.7. E la vuoi chiamare casa? Era più bello il giardino della casa	192
1.8. Considerazioni di sintesi	193
2. La rappresentazione degli utenti delle proprie risorse	198
2.1. Io non voglio rimanere così... io voglio crescere!	199
2.2. Ognuno deve cercare il buono da quello che ha	204
2.3. Non ho tante competenze... si chiama sant'arrangiatì!	209
2.4. Considerazioni di sintesi	211

CAPITOLO V

LA NARRAZIONE DEGLI AIUTI RICEVUTI

1. Il primo contatto con i servizi sociali	217
1.1. Forse era appena laureata, penso che non poteva capire, né tanto meno aiutare	219
1.2. Mi sono sentito dire che non avevo bisogno	220
1.3. Basta e rinuncio!	226
1.4. Mi ha chiesto di me	230
1.5. Considerazioni di sintesi	233
2. Il servizio civico	237
2.1. La cosa bella è che sei occupato	238
2.2. Fai amicizie e ci si parla	240

2.3. Sembra che vai a chiedere l'elemosina	244
2.4. Ma io come ho fatto a diventare così?!	245
2.5. E' sempre un aiuto, ma avrei preferito un lavoro	248
2.6. Considerazioni di sintesi	249
3. Rigenerare, rendere, responsabilizzare	251
3.1. Sono stato valutato per quello che sento di essere: una persona che può dare ...	254
3.2. Se io mi offro, magari qualcuno si accorge di me	267
3.3. Si vede la differenza da prima, adesso che ci sei!	269
3.4. Considerazioni di sintesi	276

CAPITOLO VI

IL PUNTO DI VISTA DEGLI OPERATORI

1. Le rappresentazioni degli operatori sugli utenti dei servizi sociali	291
1.1. “Per diritto e non per bisogno”: l'ingresso indotto nei circuiti assistenziali	294
1.2. L'utenza che non si svincola mai	296
1.3. La nuova domanda: il lavoro prima di tutto	304
2. Aspettative, vissuti, atteggiamenti	307
2.1. Le attese salvifiche	311
2.2. Quando l'aspettativa coincide con la prestazione	311
2.3. Delega, sfiducia e malcontento	314
2.4. Diritti senza doveri	318
3. La persona: il centro. “Partire dalla persona” nella relazione di aiuto	321
3.1. Partire dalla persona: quali spazi di tempo e quali spazi fisici per l'ascolto?	321
3.2. Dall'ascolto alla progettazione personalizzata	325
3.3. Partire dalla persona nei casi complessi: l'integrazione necessaria	326
3.4. Partire dalla persona, condividendo con altri le responsabilità del percorso	328
3.5. Partire dalla persona e “partire da sé” dell'operatore	330
3.6. Partire dalla persona: trasversalità o settorializzazione delle competenze?	332
4. Considerazioni di sintesi	333

CAPITOLO VII

VERSO UN APPROCCIO DI WELFARE GENERATIVO

1. Valorizzare le capacità e le risorse della persona nella relazione di aiuto.....	341
1.1. La difficoltà nel parlare di risorse e capacità	341
1.2. Il servizio civico: valorizzare o mortificare le risorse?	351
2. Verso un approccio di welfare generativo: quali competenze?	361
3. Interpretare l'aiuto secondo un approccio di welfare generativo	364
3.1. I terreni della generatività	364
3.2. Cosa cambia... per le persone.....	367
3.3. Cosa cambia... nell'operatività.....	369
3.4. Un cambio di prospettiva	373
3.5. Tra fatiche e dubbi.....	375
3.6. Da costo a investimento	377
CONCLUSIONI	379
Appendice.....	385
BIBLIOGRAFIA	391

Abstract

Generativity is a constitutive dimension of social work, that is announced in its ethical bases but neglected in professional practice, in which the monetary intervention and the professional provision prevail.

The research project was inspired by the “generative welfare” proposal and it is divided in two main parts. The first part aims at deepening the understanding of the processes of activation and empowerment of the people taken in charge by the social service. The second part focuses on the possibility and feasibility of an approach to social support endowed with more sociability.

The generativity approach has been dealt with from two different point of view: the socio/anthropological and the social work one. The first perspective takes into account such issues as relational goods, social capital and the dimensions of subjectivity and significance. The second makes reference to the theories which enlighten the importance of the valorisation of people's resources and the constructionist approach.

The qualitative research involved Sardinia and Trentino, and was divided into two levels. The first one involved the beneficiaries of the social work intervention: their stories were collected in order to come in touch with their representations of the condition they live, and their feelings about the support they received. The second level involved the social workers of the two regions. Through the focus group methodology it was possible to observe their representations about the social demand received by their offices and the effectiveness of the interventions.

The empirical data underline the necessity to overcome a performance logic and to move to forms of help and support that holds responsible those who receive them.

Introduzione

L'assistente sociale nel suo quotidiano lavoro a contatto con l'utenza si trova immerso in un "laboratorio" che è fonte di conoscenza sui mutamenti sociali in corso, sui comportamenti delle persone e delle istituzioni, sulle regole di funzionamento delle organizzazioni e sui processi di reciproco adattamento tra i vari attori che all'interno del welfare si muovono. Un laboratorio che può continuamente offrire spunti per percorsi di ricerca a condizione però che l'operatore riesca sempre a riflettere "sull'esperienza" e "nell'esperienza" ricollocando quanto emerge dentro a coordinate macro, attraverso le quali leggere ed interpretare possibili significati di quanto osservato a livello micro nella relazione a diretto contatto con le persone.

Il lavoro di ricerca, divenuto oggetto della presente tesi, si posiziona all'interno di questa prospettiva e vede nascere le premesse dei contenuti trattati, proprio nell'attività professionale che ha preceduto l'avvio del percorso di dottorato e che ha portato alla formulazione delle prime domande della ricerca, i quesiti di fondo che motivano, e inevitabilmente orientano, le prime fasi dell'esplorazione.

L'esperienza lavorativa mi ha vista impegnata per 20 anni come assistente sociale in diversi Comuni della Regione Veneto e della Regione Friuli Venezia Giulia, facendomi sperimentare in prima persona la "geografia della cittadinanza sociale" e i diversi margini per "interpretare con arte" la professione. Il servizio sociale di base, nella sua complessità ed eterogeneità delle problematiche trattate, restituisce all'operatore una grande ricchezza proprio per la possibilità di osservare la molteplicità di "volti" con cui le situazioni si possono presentare ed ogni nuovo incontro professionale diviene un nuovo percorso di ricerca che apre a nuovi territori da esplorare, nuove relazioni da costruire, i cui esiti di fatto non sono né nelle mani del singolo professionista-esperto, né della sola persona incontrata, né dipendono esclusivamente dai contesti in cui persona e operatore si muovono, ma dall'intreccio di tutte queste componenti.

Questo rappresenta certamente l'aspetto più affascinante della professione intesa come *arte*, essendo suo ambito privilegiato l'*espressione dell'umano*, in *primis* della persona alla quale l'aiuto si rivolge e che raccoglie in sé un patrimonio di valori, di vissuti, di esperienze, ma anche dello stesso operatore che, al pari, è portatore di competenze e tecniche il cui senso si compie solo nel momento in cui queste vengono spese per incontrare l'altro.

Il privilegio della professione è però anche il suo punto di maggiore fragilità, poiché è proprio sulla capacità di preservare la dimensione dell'altro che si gioca la possibilità di rimanere fedeli al proprio *ethos* professionale, in assenza del quale l'aiuto viene snaturato e l'operatività non è più garanzia di rispetto della persona e della sua dignità. La discrezionalità operativa, necessaria per personalizzare gli interventi, può così trasformarsi in esercizio di potere all'interno di una situazione già in partenza asimmetrica; la disponibilità di risorse finanziarie, necessarie per concretizzare percorsi di autonomia, di tutela, di promozione, può indurre ad un impoverimento della persona, trasformandola in consumatore di prestazioni. L'aiuto istituzionalizzato può cioè "disabilitare" ulteriormente chi lo riceve, attraverso l'azione di un professionista che non opera più come "agente di cambiamento", ma come burocrate o esecutore di politiche assistenziali non sempre attuate nella loro "interezza".

Queste riflessioni mi hanno costantemente accompagnato nel corso dell'esperienza che, nel tempo, facendomi accumulare saperi dalla pratica ha reso sempre più insistente il bisogno di tornare alle "radici della professione", ai fondamenti costitutivi del servizio sociale per capire se e come possono essere autenticamente interpretati nel momento storico attuale. Riflessioni che hanno trovato nella proposta di welfare generativo, formulata dalla Fondazione Zancan una prospettiva attraverso cui essere approfondite.

Non posso aiutarti senza di te, frase che ne sintetizza il senso, richiama un po' tutti i principi che da sempre orientano la funzione di aiuto dell'assistente sociale e che vedono nella centralità della persona la dimensione qualificante dell'intervento professionale. Valorizzare le capacità, promuovere incontri di responsabilità, chiedere a

ogni persona di concorrere alla rigenerazione sostanziale delle risorse a disposizione rappresentano i cardini della proposta. Sotto i riflettori vengono dunque poste attenzioni che dovrebbero essere implicite nel lavoro quotidiano degli assistenti sociali, poiché non vi può essere aiuto, se non quello che parte dalla persona e muove verso la promozione della sua autonomia e il rispetto della sua dignità. Il confronto avuto in questi anni con molti colleghi sui temi posti in primo piano dal welfare generativo ha reso evidente come questa proposta abbia invece dato voce al bisogno di molti assistenti sociali di recuperare proprio nella quotidiana pratica professionale i riferimenti etici a fondamento del servizio sociale.

Non posso aiutarti senza di te, ha riportato al centro dell'attenzione l'importanza della "relazione" e delle "relazioni", attraverso le quali promuovere processi di trasformazione nei singoli e nelle comunità di appartenenza, che consentano di esprimere le risorse presenti per farle divenire generative di un bene che è insieme della persona e della collettività. Disinvestendo dalla relazione e dalle relazioni l'operatore perde lo sguardo sulla soggettività del singolo volto incontrato e la presa in carico finisce per essere un "peso" caricato sulle sue sole spalle, privato del valore derivante dalla condivisione delle responsabilità. *Non posso aiutarti senza di te*, ricorda invece al servizio sociale che l'essere umano è "dotato di infinite potenzialità" e che conseguentemente al centro della propria operatività vanno poste le capacità della persona e la possibilità di valorizzarle all'interno della relazione di aiuto.

Per te e per gli altri, altro passaggio essenziale della proposta, rimette al centro del dibattito le basi solidaristiche sulle quali fonda il welfare e interroga il servizio sociale sulla capacità di promuovere un aiuto che non si rivolge all'individuo per promuoverne il suo bene esclusivo ed escludente, ma alla persona come "essere-in-relazione", che trova nell'appartenenza ad un tessuto sociale protezione e nutrimento a condizione di essere essa stessa resa partecipe del rafforzamento di questo tessuto.

Queste riflessioni hanno portato a formulare le domande conoscitive di partenza dalle quali ha preso avvio il lavoro di ricerca: *a quali condizioni l'aiuto riesce a*

promuovere la rigenerazione delle risorse, valorizzando i potenziali delle persone e innescando cambiamenti in grado di produrre esiti favorevoli per la persona e per la comunità? Quali i possibili risvolti di interventi professionali capaci di riequilibrare l'unidirezionalità dell'aiuto, offrendo alle persone anche opportunità per esprimere le proprie capacità e per generare, con il proprio contributo, un bene per la collettività?

La ricerca si prefigge quindi di comprendere meglio, in prima battuta, i *processi di attivazione e di responsabilizzazione delle persone* nell'ambito della presa in carico del servizio sociale, per arrivare poi a focalizzare l'attenzione sulla possibilità e sulla praticabilità di *forme di aiuto dotate di maggiore socialità*, attraverso le quali restituire alle persone non tanto la propria condizione di assistiti, quanto quella di persone *libere e responsabili* all'interno della comunità cui appartengono. Andare a fondo sui meccanismi dell'aiuto, per *comprendere quali sono i margini per un approccio generativo*, risponde quindi all'esigenza di restituire, sul piano etico, significato autentico alla "promozione della persona" quale finalità prima delle politiche sociali e del servizio sociale, e di offrire, sul piano metodologico, elementi di riflessione utili a meglio declinare nell'operatività questa priorità.

Il lavoro di tesi si compone di due parti, la prima delle quali ricostruisce la cornice teorica che ha fatto da sfondo alla successiva ricerca empirica, i cui esiti vengono evidenziati nella seconda parte.

Il primo capitolo apre con la presentazione dei contenuti essenziali della proposta di welfare generativo: dopo aver richiamato gli aspetti di criticità dell'attuale configurazione di welfare evidenziati dalla Fondazione Zancan e posti a fondamento del nuovo approccio, verranno illustrati i passaggi tecnici e di pensiero che ne connotano l'originalità. Il paragrafo si conclude con l'illustrazione dei contenuti della proposta di legge statale che prevede l'istituzione delle "azioni a corrispettivo sociale" come una delle sue possibili concrete espressioni.

Nella seconda parte del capitolo si cercheranno di inquadrare all'interno di una più ampia cornice teorica, le dimensioni del welfare generativo ritenute rilevanti ai fini

della presente ricerca. Il primo *focus* ha riguardato l'interpretazione di "benessere" verso cui muove l'orizzonte del welfare generativo, tema che ha portato ad approfondire i concetti di "beni relazionali" collocati all'interno di un dibattito che interessa anche il mondo economico, sul nesso tra felicità e ricchezza. Il secondo *focus* ha preso in considerazione la dimensione del "capitale sociale" la cui promozione è auspicata nel nuovo approccio attraverso la previsione di forme di aiuto che consento una "rigenerazione" dei legami interpersonali e una crescita della fiducia reciproca. Il terzo approfondimento si è focalizzato su quella che si ritiene essere l'essenza della proposta, che ne raccoglie anche la sfida per il servizio sociale, cioè la promozione della "responsabilità di sé verso gli altri". Il welfare generativo riporta sotto i riflettori la rilevanza per la persona dell'impegno sociale, il suo bisogno di condurre una "esistenza significativa" e di esprimere la sua "soggettività", con la conseguente necessità di trovare un equilibrio tra spinte verso libertà individuali e spinte verso l'assunzione di responsabilità sociali, tensione che contraddistingue l'uomo nella società post-moderna. Dopo la trattazione di questi aspetti su un piano sociologico, il tema della "responsabilità di sé verso gli altri" è stato esplorato con riferimento al nesso inscindibile tra diritti e doveri, riferendosi nello specifico al principio di "fraternità" presente nella concezione antropologica di tipo personalistico che è alla base dell'ordinamento costituzionale italiano.

Il capitolo si conclude con prime riflessioni personali che mettono in dialogo i contenuti della proposta di welfare generativo con la cornice teorica ricostruita e le possibili implicazioni per il servizio sociale, definendo delle piste di esplorazione per la successiva ricerca empirica.

Il secondo capitolo intende evidenziare, nella sua prima parte, come la "generatività dell'aiuto" sia una dimensione costitutiva del servizio sociale.

Recuperando le voci delle protagoniste del Convegno di Tremezzo, si cercherà di mettere in luce come fin dai primi dibattiti, la professione esprimeva la ferma volontà di una svolta concreta per la promozione di una maggiore giustizia sociale. Dopo aver

ripercorso il pensiero espresso da Maria Comandini Calogero, Paolina Tarugi e Odile Vallin, considerate le “pioniere” del servizio sociale italiano, l’attenzione si sposterà sui principi etici sanciti dal Codice Deontologico dell’Assistente Sociale, per evidenziare le responsabilità della professione nel farsi promotrice dell’autodeterminazione e dell’autonomia della persona, attraverso una piena valorizzazione delle sue capacità.

Ricostruita la cornice etica, l’attenzione si focalizzerà proprio su quest’ultimo tema, che si ritiene essere questione cruciale per poter declinare nella pratica professionale la proposta del welfare generativo. Si è voluto così esplorare con la letteratura di servizio sociale il “concorso al risultato”, attraverso il quale l’aiuto può intraprendere la strada del “rendere, rigenerare, responsabilizzare”.

Il tema delle risorse e della loro valorizzazione nell’ambito della presa in carico ha poi portato a fissare l’attenzione sull’importanza di “partire dalla persona” nella relazione di aiuto. Cogliere il “potenziale generativo” dell’utente, impegna l’operatore a favorire un dialogo e uno scambio tra il “sapere tecnico” e le “verità dell’altro”. Si è così deciso di approfondire l’approccio del servizio sociale costruttivo, per gli spunti metodologici che offre nella direzione di una relazione aperta alla generatività.

Come ultimo tassello si è voluta riprendere quella che si ritiene essere una “pre-condizione” alla generatività dell’aiuto, cioè la “pratica riflessiva” necessaria per contrastare il “prestazionismo” delle politiche e l’“attivismo” dell’operatore, mantenendo una professionalità eticamente orientata.

Nella seconda parte del capitolo, lo stimolo offerto dal welfare generativo sull’entropia delle risorse viene raccolto a partire dalla convinzione che le derive “degenerative” impoveriscono tanto le persone che beneficiano degli interventi, quanto gli operatori che li mettono in atto, esposti sempre più a processi di “esaurimento professionale”. Dopo aver richiamato i contributi di diversi autori sul tema del *burnout*, verranno esplicitati quelli che si ritengono essere i punti di contatto tra i “nodi del welfare degenerativo”, cui si è fatto riferimento nel primo capitolo, e i fattori di rischio *burnout* per gli assistenti sociali che operano nell’attuale fase storica.

Ma l'aiuto non è solo quello che "consuma": nella prospettiva dell'agire agapico, può anche generare eccedenze, e su questo tema si focalizzerà l'ultimo contributo del capitolo, che riporta alla prospettiva del welfare generativo. L'agape viene inizialmente inquadrata come categoria concettuale, per poi essere illustrata con riferimento al servizio sociale. Con questo approfondimento la proposta della "generatività", inquadrata nel primo capitolo da un punto di vista sociologico, si è così arricchita di ulteriori "terreni di esplorazione" per il successivo lavoro di ricerca empirica, la cui impostazione metodologica viene dettagliata nel successivo terzo capitolo.

Dopo avere richiamato nel primo paragrafo il tema, le motivazioni e le finalità della ricerca, nel successivo viene illustrato il percorso di definizione del disegno di ricerca, avvenuto scegliendo progressivamente i riferimenti a concetti e autori che hanno poi portato a realizzare l'impianto complessivo del lavoro.

Rifacendosi a Bourdieu, il welfare è stato immaginato come un "campo" all'interno del quale ciascuno attore agisce una propria forza che spinge in una determinata direzione e che fa i conti con le spinte degli altri soggetti presenti all'interno del medesimo campo. Queste pressioni, questi movimenti portano a degli equilibri ed assestamenti che possono andare tanto nella direzione generativa, quanto in quella degenerativa. Che cosa accade effettivamente nel campo del welfare e quali possono essere gli interessi e i moventi interni degli attori singoli e collettivi ad entrare in una logica generativa? La formulazione di questa prima domanda è servita a orientare la successiva esplorazione sul campo, avvenuta scegliendo di "osservare dal di dentro" quanto accade nell'arena degli aiuti, andando ad intercettare alcuni suoi protagonisti: gli utenti e gli operatori.

Il terzo paragrafo illustra la prospettiva teorica di riferimento adottata che è quella dell'interazionismo simbolico per l'attenzione posta, da un lato alla visione dell'essere umano come soggetto attivo e protagonista delle proprie scelte, capace pertanto di agire intenzionalmente a partire da sé e non solo in funzione del sistema o della struttura, e dall'altro lato all'importanza riconosciuta ai "significati delle cose". Sono stati raccolti i

vissuti degli utenti, le loro percezioni e i loro punti di vista rispetto a forme “tradizionali” di presa in carico, nonché le loro motivazioni e le loro resistenze verso forme di aiuto che si basano sul concorso al risultato da parte della persona e che prevedono il rendimento delle risorse investite, attraverso la rigenerazione delle stesse a favore di altri.

Il quarto paragrafo presenta il contesto della ricerca, condotta su due territori regionali, la Sardegna e il Trentino Alto Adige. La scelta di includere questa seconda realtà nel progetto di ricerca è stata dettata dalla possibilità di osservare sul campo una prima sperimentazione di approccio di welfare generativo. Escludendo dal presente lavoro una finalità valutativa o comparativa dei due contesti oggetto di studio, l’interesse del ricercatore è stato pertanto quello di cogliere, aspettative, significati, vissuti, ed esiti conseguiti attraverso gli aiuti di welfare, ascoltando sia le voci di chi ne ha beneficiato con un approccio tradizionale, sia di chi ha ricevuto la proposta di un aiuto che prevede anche la possibilità di un “corrispettivo sociale”.

Coerentemente con le finalità della ricerca si è resa necessaria la scelta di due distinte tecniche di ricerca, individuando nei *racconti di vita*, lo strumento metodologico più idoneo per scendere in profondità e raccogliere i vissuti delle persone, e nelle *interviste focalizzate*, individuali e di gruppo, quello per raccogliere le rappresentazioni e le valutazioni degli operatori. Tali strumenti vengono illustrati rispettivamente nel quinto e sesto paragrafo. Per quanto riguarda la selezione delle persone da intervistare, la costruzione del *campione non probabilistico*, proprio della ricerca *non standard*, è avvenuta adottando il criterio della *rappresentatività sociale*. Complessivamente sono state realizzate n.13 interviste con utenti dei servizi sociali, di cui n.08 in Sardegna e n. 04 in Provincia di Trento. Il punto di vista degli operatori è stato raccolto in Sardegna attraverso n.03 *focus group* e in Trentino con n. 08 interviste focalizzate individuali

I successivi capitoli sono dedicati alla presentazione dei risultati della ricerca: il quarto e il quinto all’analisi dei racconti di vita degli utenti, il sesto e il settimo ai contenuti emersi dalle interviste agli operatori.

Il quarto capitolo mette a fuoco la prima parte dell'intervista, nella quale è stato chiesto alle persone di raccontarsi rispetto alle ragioni per le quali si sono rivolte ai servizi sociali: il primo approfondimento riguarda i "punti di svolta" che nelle biografie personali segnano il passaggio da un "prima" a un "dopo" rispetto alla percezione della propria autonomia e del proprio benessere. Nel secondo paragrafo vengono invece presentati i significati attribuiti dalla persona alla propria condizione di bisogno e alla rappresentazione delle proprie risorse e capacità. A conclusione del capitolo, questa prima analisi viene riletta mettendo in evidenza come proprio nella comprensione delle fragilità e dei punti di forza possono essere identificati gli "interessi e i moventi interni" delle persone verso un agire generativo.

Il quinto capitolo restituisce la capacità di risposta del sistema di welfare, così come gli intervistati la percepiscono nei loro vissuti e la rappresentano nelle loro narrazioni. L'attenzione si è inizialmente focalizzata sul *primo accesso* ai servizi sociali e sulla presa in carico dell'assistente sociale, con l'intento di esplorare gli elementi che possono favorire o, al contrario, ostacolare la *capacità trasformativa* della *mediazione professionale*. Successivamente si presentano gli esiti che gli intervistati ritengono di aver conseguito grazie agli interventi di cui hanno beneficiato, prendendo in considerazione nello specifico, per la parte di ricerca svolta in Sardegna il *servizio civico*, misura introdotta nell'ambito del programma sperimentale per la realizzazione di interventi di contrasto delle povertà destinato alle famiglie e alle persone senza reddito¹ e per la Città di Rovereto i progetti adottati con l'approccio di welfare generativo. Il capitolo si conclude ritornando ai contenuti della proposta di welfare generativo letti e analizzati alla luce di quanto emerso dall'esperienza degli intervistati.

Il sesto capitolo presenta la prima parte dei contenuti emersi dai *focus group* condotti con gli operatori della Sardegna. Il primo paragrafo restituisce le rappresentazioni degli operatori sugli utenti dei servizi sociali, distinte nelle tre macro-

¹ Il Piano è stato adottato dalla Regione Autonoma della Sardegna con DGR 40/17 a seguito di quanto indicato all'art. 35 della LR.02 del 29 maggio 2007, *Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale della Regione*. Per un approfondimento sul contenuto del provvedimento e di quelli successivamente deliberati, si rinvia all'Appendice

aree evidenziate dalla discussione in gruppo. Nel secondo paragrafo l'attenzione si è focalizzata sulle percezioni degli operatori relative alle aspettative, ai vissuti e agli atteggiamenti degli utenti in carico. Il terzo paragrafo presenta le riflessioni emerse sul tema del "concorso al risultato", che è stato affrontato lanciando uno stimolo sulla effettiva possibilità di "partire dalla persona" nella quotidiana operatività degli assistenti sociali, così come proposto dalla prospettiva del servizio sociale costruttivo, illustrata nella prima parte del lavoro di tesi. Il capitolo si conclude ricollocando gli aspetti più rilevanti emersi dalla discussione all'interno del più ampio dibattito in corso sulla professione, dal quale emergono i nodi di criticità, ma anche le vie prospettate per un suo possibile superamento.

Il settimo capitolo è proiettato sulla prospettiva del welfare generativo e recupera nella prima parte la discussione emersa nei *focus group* con riferimento alla valorizzazione delle capacità e delle risorse della persona nella relazione di aiuto, con gli strumenti del welfare tradizionale. Nella seconda parte viene invece proposta l'analisi delle interviste focalizzate svolte con gli operatori della Città di Rovereto che hanno partecipato ai progetti di welfare generativo, cui si sono riferiti i protagonisti dei racconti di vita presentati nel quinto capitolo.

La tesi si conclude con alcune riflessioni che recuperano le molteplici dimensioni esplorate nel corso della ricerca, riportandole alle domande conoscitive da cui il lavoro ha preso le mosse. A tal proposito, si ritiene utile precisare che la proposta del welfare generativo è stata l'inizio di un percorso di ricerca e di riflessione personale, all'interno del quale l'opportunità del dottorato è divenuta occasione privilegiata per approfondire questioni e temi che rimangono di fatto aperti nella loro elaborazione. La tesi rappresenta un primo momento di sintesi attraverso dal quale raccogliere spunti per orientare nuovamente l'attività di "laboratorio" che il lavoro quotidiano offre.

CAPITOLO I

DALLA REDISTRIBUZIONE ALLA RIGENERAZIONE: QUALI RISORSE PER QUALE BENESSERE?

1. La proposta di welfare generativo della Fondazione Zancan

La Fondazione Emanuela Zancan² nel 1996 ha iniziato a pubblicare annualmente un rapporto annuale sulla povertà e sull'esclusione sociale in collaborazione con la Caritas Italiana, attraverso il quale mettere in luce due aspetti complementari della povertà: "l'insufficienza di risorse economiche, che impedisce una vita dignitosa alla persona e alla famiglia, e la difficoltà a partecipare alla vita pubblica, ossia ad assicurare alla comunità di appartenenza il doveroso contributo per la realizzazione del bene comune"³. Di pubblicazione in pubblicazione i rapporti hanno cercato, in una prima fase, di far emergere i "bisogni trascurati" di particolari aree di esclusione sociale, fino ad arrivare, nel 2008, ad una visione complessiva del fenomeno, da contrastare con un piano globale di lotta alla povertà. Nei rapporti annuali sono stati affrontati i diversi nodi irrisolti del Welfare, mantenendo la duplice attenzione sul fronte della denuncia e dell'illustrazione di proposte di soluzioni già in atto⁴. Dal 2012 il rapporto esce a sola firma della Fondazione Zancan, con l'intento di dedicare una specifica attenzione alla valutazione di efficacia degli interventi messi in atto dalle istituzioni pubbliche e dalla

²La Fondazione «Emanuela Zancan» Onlus è un centro di studio, ricerca e sperimentazione che opera da cinquant'anni nell'ambito delle politiche sociali, sanitarie, educative, dei sistemi di welfare e dei servizi alla persona. Svolge le sue attività grazie alla collaborazione di molti studiosi ed esperti italiani e stranieri. Collabora con enti statali, regioni, province, aziende sanitarie, comuni, università, centri di studio italiani e internazionali e con soggetti privati per studi, ricerche, sperimentazioni" <https://www.fondazionezancan.it/fondazione>

³ Caritas Italiana-Fondazione E. Zancan (2011), *Poveri di diritti. Rapporto 2011 su povertà ed esclusione sociale*. Il Mulino, Bologna, p. 15

⁴ cfr. Caritas Italiana-Fondazione E. Zancan (2007) *Rassegnarsi alla povertà? Rapporto 2007 su povertà ed esclusione sociale in Italia*. Il Mulino, Bologna; Caritas Italiana-Fondazione Zancan (2008) *Ripartire dai poveri. Rapporto 2008 su povertà ed esclusione sociale*. Il Mulino, Bologna; Caritas Italiana-Fondazione Zancan (2009) *Famiglie in salita. Rapporto 2009 sulla povertà e sull'esclusione sociale in Italia*. Il Mulino, Bologna; Caritas Italiana-Fondazione E. Zancan (2010), *In caduta libera. Rapporto 2010 su povertà ed esclusione sociale in Italia*, Il Mulino, Bologna; Caritas Italiana-Fondazione E. Zancan (2011), *op. cit.*

società civile per contrastare la povertà, mentre la Caritas Italiana ha avviato la pubblicazione di un proprio rapporto nazionale sulla povertà in collaborazione con le Caritas diocesane.

Il Rapporto 2012 recupera in premessa alcuni temi già proposti nei precedenti rapporti Caritas-Fondazione Zancan: la necessità di privilegiare l'offerta di servizi anziché puntare ai soli trasferimenti monetari, che attribuiscono interventi di sostegno secondo criteri categoriali, l'importanza di promuovere un progressivo spostamento della spesa sociale dal livello centrale a quello periferico, di ristrutturare la spesa per l'assistenza sociale puntando ad un maggior rendimento delle risorse impiegate, anche attraverso la responsabilizzazione delle persone, delle famiglie e di contrastare la dipendenza assistenziale, chiedendo alla persone di attivarsi per vivere l'incontro tra diritti e doveri. Nel riprendere questi orizzonti, il quesito da cui muove la proposta presentata nel Rapporto 2012 è il seguente: “è possibile trasformare la spesa sociale da costo a investimento con l'aiuto delle persone in condizione di bisogno?”⁵.

Nelle pagine che seguiranno verrà sinteticamente riportata l'analisi tracciata dalla Fondazione Zancan a fondamento della proposta di welfare generativo, riprendendo i passaggi tecnici e i passaggi di pensiero che hanno accompagnato tale proposta a partire dalla pubblicazione nel 2012 del citato Rapporto sulla lotta alla povertà.

1.1. I nodi del “welfare degenerativo”

La prima questione evidenziata dalla Fondazione Zancan riguarda i problemi di sostenibilità del welfare, che sono riconducibili non tanto alla scarsità delle risorse a disposizione, quanto piuttosto al loro utilizzo, ritenuto inefficace e lesivo della dignità della persona. I trasferimenti monetari, gestiti come misure assistenziali⁶, si legge nel

⁵ Bezze M., Vecchiato T. (2012), *Conoscere i poveri per affrontare i problemi*, in Fondazione E. Zancan, 2012, *Vincere la povertà con un welfare generativo. La lotta alla povertà. Rapporto 2012*. Il Mulino, Bologna, p. 29

⁶ Si veda sul tema anche Bosi P. (2007), *L'irresistibile attrazione dei trasferimenti monetari*, in *Prospettive Sociali e Sanitarie*, 19/20; Franzoni F. (2014), *La rete dei servizi alla persona. Dalla normativa all'organizzazione*, Carocci, Roma (ed. or. 2003) Ranci Ortigosa E. (2006), *Erogazioni monetarie e servizi*, in *Prospettive Sociali e Sanitarie*, 1; Ranci Ortigosa E. (2008), *Quali politiche nel sociale*, in *Prospettive Sociali e Sanitarie*, 6

rapporto 2012, provocano una sorta di “effetto sedativo” sull’attivazione delle persone, impedendone la fuoriuscita dalla trappola della povertà e costringendole ad una condizione di dipendenza assistenziale⁷. “Oggi la neoistituzionalizzazione ha radici rinnovate in numerose risposte assistenziali: separano le risposte dalla responsabilità, in modo settoriale con gestioni differenziate della sofferenza. In questo modo i poveri non diventano soltanto assistiti ma anche *abbandonati in assistenza, aiutati e lasciati soli*, sedati con risposte inefficaci e incapaci di affrontare la loro domanda di *uscire dalla povertà*. Si risolve così soltanto il *nostro* problema: dare loro qualcosa, ma non si rende possibile un bene più necessario: uscire dalla dipendenza assistenziale”⁸.

Nell’ambito di una logica prestazionistica, prevale la *dominanza amministrativa* degli interventi, in base alla quale risulta irrilevante il possibile “concorso al risultato” da parte della persona, che “scompare per far posto all’*avente diritto*”, cioè di colui che presenta i requisiti per accedere ad una determinata misura assistenziale, a prescindere da un effettivo bisogno⁹.

Quando l’erogazione di prestazioni avviene senza tener conto delle capacità della persona o, peggio ancora, sostituendosi ad essa, ne consegue un aiuto che va a danno di queste sue potenzialità, ed ancor più della sua dignità, minata da una ulteriore conferma di inadeguatezza del proprio sé, tanto a livello personale, quanto a livello sociale. Si tratta di un rischio presente ogniqualvolta l’incontro con la persona avviene in maniera del tutto residuale, spesso rimanendo confinato nella sola fase di “accertamento dei mezzi”, senza che vi sia alcuna condivisione di responsabilità rispetto agli esiti da conseguire con le risorse utilizzate.

A queste condizioni, la promozione dell’autonomia cede il passo all’assistenza prestazionale, dove l’erogazione esaurisce finalità e compiti dei servizi incaricati, spingendo il welfare in direzione opposta a quella dichiarata nei suoi stessi principi.

⁷ Sul tema dell’assistenza prestazionale e della dipendenza assistenziale, cfr. Gregori D. (2012), *Risposte sociali*, in Gregori D., Gui L. (2012), *Povertà: politiche e azioni per l’intervento sociale*

⁸ Benvegnù-Pasini G., Vecchiato T. (2014), *Il welfare generativo e le sue potenzialità*, in Studi Zancan, 6, p. 10

⁹ A tal proposito Ferrera parla di “logica della spettanza” che porta a l’arena del welfare a essere “monopolizzata da svariate categorie di *insiders* mobilitate a difesa delle proprie spettanze”, Ferrera M. (1998), *Le trappole del welfare. Uno stato sociale sostenibile per l’Europa del XXI secolo*, Il Mulino, Bologna, pp. 53-5

Intervenire senza riconoscere e valorizzare le capacità degli aiutati significa pensare di “aiutare le persone senza di loro”¹⁰, una presunzione che non può trovare riscontro né sul piano tecnico, né tanto meno su quello etico. I trasferimenti monetari, si legge nel Rapporto, “aiutano i poveri senza fare di tutto per liberarli dalla povertà”, negando loro anche la *speranza*, “cioè la prima condizione necessaria per lottare contro la povertà”¹¹.

Come integrare le capacità delle persone, senza sostituirsi ad esse? E come favorire il loro *concorso al risultato*? Secondo la Fondazione Zancan, sono questi i quesiti, dai quali è necessario ripartire per sviluppare politiche di welfare innovative, capaci di garantire alle persone il “diritto alla libertà dalla dipendenza assistenziale”.

Il Rapporto punta il dito sulle politiche sociali, che, oltre ad aver perso di vista le capacità che le persone possono esprimere per affrontare i propri problemi, hanno trascurato l'importanza di promuovere l'azione responsabile di sé verso gli altri, cioè la dimensione della solidarietà diffusa, quale componente costitutiva dello sviluppo di welfare. Questo è avvenuto a causa di un'attenzione alla tutela dei diritti, maturata spesso disgiunta da analogha e contestuale attenzione alla previsione di doveri di solidarietà sociale. Tale previsione costituisce il fondamento dei moderni sistemi di welfare: è stato così per le tutele pensionistiche, garantite attraverso l'introduzione delle assicurazioni sul lavoro, e lo è stato anche per i diritti di welfare su base universalistica, alimentati dai proventi derivanti dalla solidarietà fiscale.

Nell'analisi proposta, le politiche assistenziali, basate prevalentemente su trasferimenti monetari, sanciscono il diritto dell'individuo a *ricevere* una particolare forma di protezione sociale, senza che vi sia, a carico dello stesso, la contestuale previsione di alcun *corrispettivo sociale*: “i diritti individuali erano stati una grande conquista per gli emarginati e gli esclusi. Ma è prevalsa la concezione individualistica e proprietaria di questi diritti, come se fossero solo per se stessi, senza trasformarli in

¹⁰ Vecchiato T. (2013a), *Welfare degenerativo o generativo?* in Fondazione E. Zancan (2013) “*Rigenerare capacità e risorse. La lotta alla povertà. Rapporto 2013*”, Il Mulino, Bologna, p. 68

¹¹ Vecchiato T. (2013b), *La lotta alla povertà non ha cittadinanza in Italia*, in Fondazione E. Zancan (2013), *op. cit.*, p. 81

esercizio di responsabilità sociale e in corrispettivo sociale”¹².

Tenere disgiunti diritti e doveri, sottolinea il rapporto, significa “consumare le risorse e i proventi dei diritti a proprio vantaggio, per sé, senza dividendo sociale”, “come se gli altri non ci fossero, sotto vuoto relazionale e sociale”¹³. Le risorse raccolte dalle istituzioni con la solidarietà fiscale e trasferite senza alcun corrispettivo sociale vengono consumate da “aventi diritti senza doveri”: sono risorse destinate a deteriorarsi e a mantenere i diritti sociali confinati tra i diritti condizionati e programmatici. I diritti sociali così intesi, non vanno a servizio della società e del capitale sociale e impoveriscono la cittadinanza nella sua dimensione solidale, all’interno di un processo degenerativo, che rende insostenibile il welfare, malgrado le risorse a disposizione.

La *fruizione individuale* dei diritti sociali limita la portata che gli stessi potrebbero avere se fosse riconosciuta anche la valenza del doppio rendimento, di un aiuto che frutta per sé e per gli altri. Ne consegue un indebolimento di responsabilità sociale e una minore capacità di condividere i beni a disposizione, con il rischio di “privatizzare i benefici e socializzare i deficit di socialità”¹⁴. La solidarietà più fertile, infatti, è stata favorita, dalle scelte di politica sociale degli ultimi 20 anni, nella sfera dell’associazionismo, del privato sociale, del volontariato, ma questo non può bastare. “E’ giusto riscuotere diritti individuali a cui non corrispondono doveri di solidarietà? E’ giusto consumare risorse in privato senza rigenerarle per altri? Ha senso consumare diritti senza metterli a disposizione di chi ne avrà bisogno?”¹⁵.

Ponendosi tali quesiti, l’analisi trova come momento di sintesi, la considerazione che le tradizionali politiche redistributive, necessarie per l’avvio dei moderni sistemi di welfare, si rivelano oggi non più adeguate, perché incapaci di cogliere il potenziale generativo della spesa sociale, che va considerata anche in termini di investimento e non solo di costo, incrementando gli scambi basati sulla reciprocità, valorizzando le persone

¹² Benvegnù-Pasini G., Vecchiato T. (2014), *op. cit.*, p. 6

¹³ Vecchiato T., (2012b) *Diritti sociali dei poveri*, in Fondazione E. Zancan *Vincere la povertà con un welfare generativo. La lotta alla povertà. Rapporto 2012*, Il Mulino, Bologna, p. 52

¹⁴ Vecchiato T. (2014a), *Verso un nuovo welfare: da assistenziale a generativo*, in Fondazione E. Zancan, “*Welfare generativo. Responsabilizzare, rendere, rigenerare. La lotta alla povertà. rapporto 2014*”, Il Mulino, Bologna, p. 142

¹⁵ Vecchiato T. (2013a), *op. cit.*, p. 76

e le relazioni che sostengono le capacità: “non basta modificare le forme della redistribuzione per renderle diverse da quelle che sono: nastri trasportatori di trasferimenti amministrati. Non si tratta di modificare i fondamentali «tradizionali» del prendersi cura, ma più semplicemente di superarli, sostituendoli con forme più efficaci di «aiutare ad aiutarsi»”¹⁶.

A fronte delle criticità evidenziate, la priorità individuata nel Rapporto 2012, è quella di intervenire sulla riqualificazione delle risorse, prevedendo il passaggio da trasferimenti monetari a servizi, per riuscire a far fruttare meglio il capitale economico e sociale a disposizione. L’enfasi posta sul tema delle risorse distrae dalla questione del rendimento della spesa pubblica e privata del prendersi cura: secondo la Fondazione, l’attenzione va invece spostata dalla quantità di risorse impiegate, alla verifica del loro utilizzo e degli esiti conseguiti, integrando così le valutazioni che sono concentrate esclusivamente sul conteggio delle prestazioni eseguite e/o sulle procedure adottate. Sotto la lente di ingrandimento va posta pertanto l’efficacia sostanziale dell’azione pubblica, rispetto alla quale interrogarsi in termini di appropriatezza, di rendimento e di rigenerazione delle risorse impiegate. Per questo fine, risulta cruciale il “passaggio da erogazione a trasformazione professionale del bisogno e delle capacità, misurando il concorso al risultato, grazie all’apporto professionale e personale”.

Si tratta di un passaggio fondamentale per andare oltre una gestione delle risorse basata esclusivamente sulle *regole da amministrare*, che “ha portato a pratiche diffuse di prestazionismo assistenziale”, nelle quali l’azione professionale è stata mortificata e ridotta a pratica erogativa. Di questo “ne hanno risentito le professioni di aiuto, in particolare gli assistenti sociali, comprimendo le loro possibilità tecniche dentro filiere prestazionali”¹⁷ che annullano il potenziale impatto sociale di interventi di servizio sociale agiti nel rispetto dei fondamenti etici. La *gestione professionale* della domanda apre alla verifica del bisogno e degli esiti, alla valorizzazione delle capacità, alla conseguente attivazione e responsabilizzazione delle persone, all’incontro di diritti e

¹⁶ Vecchiato T. (2014b), *Valori e sintassi di un welfare generativo*, in Fondazione E. Zancan (2014), *op. cit.*, p. 155

¹⁷ Vecchiato, (2014a), *op.cit.* p. 150

doveri, e quindi al possibile rendimento sociale delle risorse impiegate, qualificando in tal modo l'aiuto offerto¹⁸.

1.2. Dalla redistribuzione alla rigenerazione

Il paradigma del Welfare generativo, nei suoi presupposti, integra la *dominanza delle istituzioni*, che con la loro funzione regolativa giocano un ruolo centrale nella *raccolta e redistribuzione* dei proventi della solidarietà fiscale, con la *dominanza delle persone*, che con il loro concorso al risultato, possono trasformare le risorse in altro, trasformando il valore messo a disposizione dalla solidarietà fiscale in rendimento sociale. Le funzioni di raccolta e di redistribuzione vanno così ad integrarsi con quelle del “rigenerare, rendere e responsabilizzare”, in un “percorso strategico” che porta le prime a conseguire degli esiti, grazie alle leve introdotte dalle seconde.

Il senso etico della proposta del welfare generativo sta dunque nel considerare irrinunciabile, nella lotta alla povertà, il coinvolgimento e la partecipazione delle persone direttamente interessate che conoscono il problema meglio di chiunque altro e possono contribuire ad affrontarlo, consapevoli del fatto che il “responsabilizzare, rendere, rigenerare” mette a disposizione maggiori risorse e potenzialità per tutti¹⁹.

La proposta è quindi quella di “passare dal welfare attuale [$W=f(R_1, R_2)$] a un welfare a maggiore potenza [$W=f(R_1, R_2, R_3, R_4, R_5)$] che non si limita a *raccogliere* e a *redistribuire*, perché diventa capace di fare di più, a livello micro nell'incontro con la persona, e a livello macro, *rigenerando* le risorse, senza consumarle, anzi facendole *rendere*, grazie alla *responsabilizzazione* resa possibile da un nuovo modo di intendere i diritti sociali”²⁰.

Gli esiti rappresentano dunque il “risultato dello sforzo professionale” di rigenerare le risorse (R3), facendole rendere (R4), responsabilizzando le persone (R5); il

¹⁸ Neve E. (2015), *Le professioni sociali in un welfare generativo. Quale contributo?*, in Studi Zancan, 3, 53-59

¹⁹ Benvegnù-Pasini G., Vecchiato T. (2014), *op. cit.*, p.7

²⁰ Vecchiato T. (2012c), *Welfare generativo: da costo a investimento*, in Fondazione E. Zancan (2012), *op. cit.*, pp. 99-100

corrispettivo sociale conseguito può inoltre essere messo a “dividendo solidale” e destinato ad ulteriori investimenti²¹.

Ciò presuppone andare oltre la sola “amministrazione” delle risorse a disposizione, per cercare soluzioni che ne favoriscono anche il rendimento, per riuscire così a considerare non solo le dotazioni di servizio (*input* iniziali) e il concorso alla spesa degli utenti (*input* aggiuntivo), ma anche quanto generato e reinvestito in ulteriore cura e promozione umana.

La prospettiva del Welfare Generativo preserva dunque l’equità distributiva, garantita attraverso il governo delle risorse da parte dalle istituzioni, ed apre al rendimento sociale di quanto raccolto e redistribuito, in funzione di “come le persone riescono a stabilire incontri di responsabilità e di capacità”. Da qui la scelta strategica di investire sull’apporto professionale, che diviene essenziale per trasformare le capacità dei singoli in capitale sociale, quale bene aggiuntivo a favore dell’intera comunità.

L’eccedenza generata concorre a “dare significato compiuto al bene comune”, che si alimenta dell’apporto di tutti grazie a forme di *solidarietà circolare*, espressione usata per indicare l’intreccio tra la solidarietà pubblica o “paterna” e la solidarietà doverosa o “fraterna”, operanti rispettivamente su un piano verticale (impegno dello Stato a garantire i diritti ed impegno dei cittadini ad adempiere ai doveri loro spettanti) e su un piano orizzontale (impegno cooperante di solidarietà tra i cittadini), dando espressione ai diversi livelli di responsabilità²².

1.3. La sintassi del welfare generativo

Il Rapporto 2014 della Fondazione Zancan mette a fuoco la “sintassi generativa”, cioè i concetti necessari per tradurre, in decisioni e in azioni, le premesse valoriali ed etiche dell’approccio proposto. Il primo passaggio è anzitutto quello di considerare la

²¹ Vecchiato T. (2014b), *op. cit.* p. 162

²² Rossi E. (2012), *Prestazioni sociali con corrispettivo?* in Fondazione E. Zancan “*Vincere la povertà con un welfare generativo. La lotta alla povertà. Rapporto 2012*” Il Mulino, Bologna, p. 118

“gestione strategica” delle funzioni “R3, R4, R5”, poiché da essa dipende la possibilità di trasformare le risorse dallo stato di *input* allo stato di *output*, nei termini di corrispettivo personale e sociale, e quindi in nuovo *input*, cioè in nuovo valore a disposizione²³. In questo va colta la sostanziale differenza con le strategie adottate attraverso le fondazioni di comunità, impegnate ad aumentare le risorse a disposizione, allargando la “base” da cui raccoglierle attraverso la solidarietà organizzata, ma senza prevedere in alcuna misura il possibile apporto degli aiutati²⁴. La proposta di welfare generativo non va pertanto letta in opposizione o come alternativa ad approcci che puntano a potenziare la raccolta delle risorse a disposizione, quanto piuttosto come proposta di nuove leve da introdurre in aggiunta a quelle della raccolta e redistribuzione.

La funzione R3 fa riferimento alle risorse generate da coloro che decidono di mettere a disposizione di altri le proprie capacità, destinando ad “ulteriore aiuto” il bene ricevuto per sé. Nell’attuale sistema si tratta di una opzione possibile, affidata alla libera scelta delle persone e non essendo promossa socialmente e giuridicamente trova difficoltà ad esplicitarsi, rimanendo confinata alla sfera delle scelte private e volontarie.

Introdurre la funzione R4 (relativa al “rendimento”) comporta, prima di tutto, l’accendere i riflettori sugli esiti ottenuti con la redistribuzione di quanto raccolto. L’attenzione non è infatti focalizzata esclusivamente sulla correttezza di come si è operato nella gestione delle risorse, limitandosi a verificare la regolarità della procedura, ma interessa anche e soprattutto la bontà dell’intervento, la sua capacità di non esaurire le risorse impiegate e di trasformare la gestione a “costo” in gestione a “investimento”.

Le funzioni R3 e R4 sono legate da una “relazione bicondizionale”, nel senso di “investire per rigenerare e rigenerare per investire”: l’apporto degli aiutati genera valore a favore della comunità (misurabile in termini di impatto sociale), ma allo stesso tempo è fonte di benefici per la persona (misurabile in termini di *outcome* individuale) che si è adoperata, valorizzando le proprie capacità, ed esprimendo così il proprio potenziale generativo. Grazie a incontri inediti di responsabilità e capacità, queste due leve

²³ Vecchiato T. (2014b), *op. cit.*, pp. 158-59

²⁴ Ivi, p. 159

possono potenziare le risposte ai bisogni umani fondamentali, potenziando ulteriormente l'investimento delle risorse fiscali di natura "redistributiva"²⁵.

La funzione R5 esercita una "pressione etica ad investire" per non fermarsi alla sola amministrazione e/o riscossione di risorse e prestazioni; "responsabilizzare" comporta anche agire in termini di co-investimento per conseguire corrispettivi umani e sociali che non sono alla portata né delle sole istituzioni, né delle sole persone, incoraggiando soluzioni di innovazione sociale, grazie alla multifattorialità delle risorse messe a disposizione.

La prospettiva del welfare generativo, così come descritta, consente di evidenziare una diversa capacità di gestire le risorse a disposizione, in base agli esiti conseguiti ed al relativo rendimento ottenuto. Da una prima fase α nella quale l'intervento si limita a trasferimenti monetari che si esauriscono con l'erogazione della prestazione, segue una fase β , nella quale le risorse vengono invece destinate alla produzione di servizi, generando così occupazione di welfare. Il livello γ viene raggiunto quando vi è la capacità di realizzare interventi che prevedono il concorso al risultato degli aiutati, facendo delle persone "il punto di partenza e il punto di arrivo"²⁶.

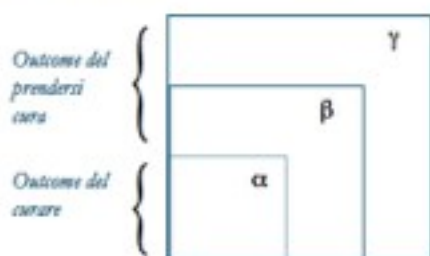
Lo stesso schema può essere utilizzato per evidenziare i diversi livelli incrementali di esito conseguiti. Possiamo identificare in "esiti di tipo α ", quelli ottenuti tramite interventi standardizzati, gestiti nel rispetto della correttezza procedurale, osservando raccomandazioni espresse all'interno di protocolli e linee guida approvati e condivisi dalla comunità istituzionale e/o professionale. Gli "esiti di tipo β " si riferiscono invece a quanto conseguito non solo grazie alla buona pratica ma anche alla personalizzazione dell'intervento che risulta "commisurato alla condizione della persona e alle sue potenzialità". Infine gli esiti di tipo γ sono quelli ottenuti da interventi capaci di produrre benefici per la persona e per la comunità. Esprimono cioè il valore aggiunto generato dalle risorse (personali e istituzionali) che vengono portate a

²⁵ Ivi, pp. 157-58

²⁶ Geron D., Vecchiato T. (2013), *La spesa pubblica può essere generativa*, in Fondazione E. Zancan "Rigenerare capacità e risorse. La lotta alla povertà. Rapporto 2013", Il Mulino, Bologna, pp. 135-36

rendimento²⁷

Fig. 2 – Livelli incrementali di esito



Legenda:

α : Output descrivibile come beneficio ottenuto con prestazioni appropriate
 β : Outcome descrivibile come esito di una presa in carico personalizzata, basata sul concorso professionale

γ : Outcome descrivibile come concorso all'esito reso possibile dall'apporto professionale e non professionale. In questo caso la personalizzazione e il cui investimento beneficia dell'apporto che la persona è messa in grado di dare E che tecnicamente può essere descritto come concorso all'esito. Integra l'efficacia resa possibile dall'apporto amministrativo (α) E di personalizzazione professionale (β). Il concorso degli aiutati (γ) può generare un'ulteriore differenza positiva.

Fondazione E. Zancan (2013), *Rigenerare capacità e risorse. La lotta alla povertà. Rapporto 2013*, Il Mulino, Bologna, p. 135

1.4. La proposta di legge: le azioni a corrispettivo sociale

Il cambiamento previsto nella proposta di welfare generativo implica anche una nuova concezione di diritti sociali, intesi come *diritti dotati di maggiore socialità*, diritti che hanno una “portata oltre la persona”, poiché spingono il loro raggio di azione oltre il singolo individuo, andando ad interessare *le persone*, chiamate a condividere problemi, risorse e responsabilità per affrontarli, diritti che rimangono connessi con i doveri inderogabili di solidarietà previsti dalla nostra Costituzione.

“Ripartire dai doveri significa ripartire dalla fonte della socialità fatta di persone in relazione. Gli individui che chiedono senza dare non promuovono doveri e non alimentano diritti. Si limitano a rivendicarli. E' un modo irragionevole di praticare la cittadinanza senza socialità. Il mancato investimento sui doveri ha via via ridotto la possibilità di diritti da socializzare e ai più deboli viene tolta la speranza”²⁸. L'approccio di welfare generativo spinge dunque oltre la possibilità di ricevere un vantaggio per il solo fatto di essere titolare di un diritto che ne consente la riscossione.

“Quello che ricevo è per aiutarmi e per mettermi in condizione di aiutare”²⁹:

²⁷ Vecchiato T. (2014b), *op. cit.*, pp. 161-62

²⁸ Benvegnù-Pasini G., Vecchiato T. (2013), *Praticare i doveri per alimentare i diritti*, in Fondazione E. Zancan *“Rigenerare capacità e risorse. La lotta alla povertà. Rapporto 2013*, Il Mulino, Bologna, p. 199

²⁹ Vecchiato T. (2013a), *op. cit.* p. 78

questo significa ripartire dalle capacità di ciascuno e di tutti, anche di coloro che, in quanto privi di mezzi di sostentamento, sarebbero destinati ad essere considerati esclusivamente come persone da assistere, finendo così per essere privati anche della propria dignità e del riconoscimento delle proprie potenzialità. Il che significa anche creare le condizioni affinché la solidarietà riesca effettivamente a “mettere radici in ogni persona” che con l’aiuto ricevuto è chiamata essa stessa ad aiutare.

Nel Rapporto 2012 questo *aiuto per sé e per gli altri* viene formulato in termini di *prestazioni sociali con corrispettivo*, fondate sul nesso inscindibile tra “principio personalista e principio solidarista”, come sancito all’art. 2 della Costituzione, che prevede l’assolvimento di doveri inderogabili di solidarietà politica, economica e sociale: “nella prospettiva solidarista inscritta nella nostra carta costituzionale sta senza dubbio la convinzione che agli appartenenti alla collettività possano essere imposti dei doveri a vantaggio del bene comune”³⁰, all’interno di un contesto che porta ad attivare e a valorizzare le risorse del singolo, fino al punto da renderle patrimonio comune, promuovendo insieme la persona e il corpo sociale di cui è parte. Il successivo art. 4 della Costituzione richiama il dovere di ogni cittadino di concorrere al progresso materiale e spirituale della società attraverso lo svolgimento di una attività non necessariamente intesa di tipo lavorativo, esortando dunque l’impegno personale finalizzato a conseguire benefici non esclusivamente individuali³¹.

Come evidenzia Emanuele Rossi, “l’ipotesi di accompagnare l’erogazione di una prestazione da parte degli enti pubblici (espressione della solidarietà verticale) con la previsione di una prestazione da parte di soggetti beneficiari finalizzata a porre in essere azioni a vantaggio di altri, costituisce un «dare e avere» reciproco, nel quale le varie dimensioni della solidarietà si combinano e producono un «valore aggiunto» positivo per tutti”³². Nel successivo Rapporto 2013 vengono prefigurati i “diritti a corrispettivo sociale”, dove “corrispettivo sociale significa: «ogni cosa che ricevi può servire per te e

³⁰ Rossi E. (2012), *op. cit.*, p. 111

³¹ Innocenti E., Vivadi E. (2013). *Prestazioni sociali con “corrispettivo” e capacità generativa*, in Fondazione E. Zancan *“Rigenerare capacità e risorse. La lotta alla povertà. Rapporto 2013*, Il Mulino, Bologna, pp. 124-25

³² Rossi E. (2012), *op. cit.*, pp. 118-19

per tutti, può aiutarti e aiutare, può promuovere valore personale e sociale»³³

A questa prima formulazione ha fatto seguito un lavoro di approfondimento sotto il profilo giuridico, volto a dare fondamento costituzionale a questa concezione di diritti sociali, che ha portato alla redazione di una proposta di legge statale sul welfare generativo, presentata nel Rapporto 2015, nella quale vengono istituite e disciplinate le “azioni a corrispettivo sociale” (d’ora in poi ACS). Le finalità di tale proposta di legge vengono esplicitate all’art. 1: “perseguire il bene comune mediante l’incremento della coesione e della solidarietà sociale; favorire il pieno sviluppo della persona e l’espressione delle sue capacità valorizzando l’apporto che può offrire al perseguimento del bene comune; realizzare il principio di solidarietà inteso come apporto responsabile di tutti alla costruzione del bene comune; promuovere lo sviluppo di soluzioni che valorizzano e incrementano le risorse disponibili per un nuovo sistema di welfare”.

Ciò che la proposta di legge riprende e rafforza è pertanto un’idea di una uguaglianza sostanziale perseguita non solo attraverso il riconoscimento di diritti sociali, ma anche attraverso l’impegno attivo della persona sul fronte della solidarietà, che interessa tutti, anche coloro che sono destinatari degli interventi di sostegno³⁴.

Il dispositivo illustra, inoltre, i soggetti coinvolti nell’attuazione del welfare generativo, le procedure per la realizzazione delle ACS, la previsione di strumenti per la misurazione del valore sociale da esse prodotto e del rendimento delle risorse impiegate, la possibilità di reinvestimento delle risorse generate, il monitoraggio, la valutazione e la rendicontazione delle azioni svolte.

Punto di partenza della proposta di legge è la previsione di un collegamento tra l’erogazione della prestazione e l’attivazione e la responsabilizzazione del soggetto destinatario della stessa, attraverso l’espletamento di azioni a vantaggio della collettività, il cui compimento è finalizzato a rafforzare i legami sociali, a favorire la partecipazione alla vita sociale delle persone deboli e svantaggiate, a promuovere il

³³ Benvegnù-Pasini G., Vecchiato T. (2013), *op. cit.*, p. 200

³⁴ Rossi E. (2015), *Una proposta di legge sul welfare generativo: perché e come*, in Fondazione E. Zancan “Cittadinanza generativa. La lotta alla povertà. Rapporto 2015”, Il Mulino, Bologna, p. 128

patrimonio culturale e ambientale delle comunità ed, in generale, la crescita del capitale sociale locale e nazionale. Da qui il duplice fronte sul quale le ACS intervengono con effetti positivi: quello dei destinatari dell'attività svolta, ma allo stesso tempo quello della persona che si è impegnata per realizzare quell'attività a vantaggio di altri³⁵.

La ACS così formulate si configurano come opportunità per dare concreta espressione al *principio di solidarietà sociale*, di cui all'art. 2 e all'art. 4, secondo comma, della Costituzione e a quello di *sussidiarietà orizzontale*, previsto all'art. 118, comma 4, nonché per garantire il pieno rispetto dei diritti inviolabili dell'uomo. La proposta di legge individua inoltre gli ambiti nei quali le attività potranno essere svolte, andando a produrre valore sociale ed economico: tutela della salute e assistenza sociale; tutela e valorizzazione del paesaggio, del patrimonio storico e artistico, dell'ambiente e dell'ecosistema; valorizzazione della cultura; educazione ed istruzione; inclusione sociale, pari opportunità e superamento di ogni forma di discriminazione; sistema della protezione civile (art. 3 della proposta di legge).

Per quanto riguarda la definizione della competenza legislativa, le ACS vengono riportate a livello di competenza statale, in quanto considerate modalità attraverso le quali le prestazioni rientranti nei livelli essenziali di assistenza, di cui all'art. 117, comma 2, lett. *m*) della Costituzione, potranno essere garantite³⁶. Gli interventi interessati all'attuazione delle ACS sono sostanzialmente quelli di natura assistenziale finalizzati a rimuovere e superare condizioni di bisogno e difficoltà della persona; ammortizzatori sociali ordinari e in deroga; indennità di mobilità e disoccupazione; ogni altra prestazione connessa alla cessazione del rapporto di lavoro o alla sospensione o riduzione dell'attività lavorativa; interventi di politica attiva del lavoro reali, realizzati a livello nazionale o regionale; interventi di protezione umanitaria previsti dalla legislazione vigente (art. 4 della proposta di legge). Allo svolgimento delle ACS

³⁵ Rossi E. (2012), *op. cit.*, pp. 120-21; Delledonne G. (2015), *Considerazioni sulla proposta di legge statale sul welfare generativo*, in Fondazione E. Zancan, *op. cit.*, p. 132

³⁶ La definizione della competenza statale è avvenuta alla luce della sentenza della Corte Costituzionale n. 297/2012 relativa alla normativa sull'ISEE, secondo la quale nella definizione dei livelli essenziali di assistenza non rientrano solo le prestazioni che devono essere garantite su tutto il territorio nazionale, ma anche le modalità che ne consentono l'attuazione. (Rossi E., 2015, *op. cit.*, pp. 121-22)

potranno inoltre essere ammessi anche i soggetti destinatari di misure e interventi di esecuzione penale esterna (L. 27 luglio 2005, n. 154), messa alla prova (articoli 28 e 29 del d.p.r. 22 settembre 1988, n. 448) e affidamento in prova ai servizi sociali (art. 47 dell'ordinamento penale).

L'applicazione delle suddette attività potrà avvenire in uno scenario necessariamente di *welfare mix*, prevedendo la collaborazione ed il coinvolgimento attivo di soggetti pubblici e privati, in particolare degli enti pubblici territoriali, ai quali vengono attribuite funzioni di promozione, regolazione e monitoraggio delle ACS, del Terzo Settore e degli enti religiosi, individuati come Enti attuatori, incaricati alla progettazione e al coordinamento delle ACS, nonché dei cittadini associati che si attivano per la cura dei beni comuni e per lo svolgimento di attività di utilità sociale (art. 5, comma 1 della proposta di legge), collaborazione e sinergia necessari affinché gli attori delle ACS, cioè i beneficiari degli interventi, possano dare concreta attuazione alle finalità della legge. L'aspetto qualificante e imprescindibile per interpretare correttamente il senso di tale attività viene evidenziato all'art. 6 che esplicita l'adesione volontaria degli attori di ACS: "non vengono qualificate quali azioni obbligatorie o condizione *sine qua non* per l'erogazione del servizio, bensì si collocano nell'area dell'azione libera, come tale espressione del principio di solidarietà sociale"³⁷.

E' questo, secondo i redattori della proposta di legge, l'elemento che consente di liberare il campo dall'idea che il "corrispettivo sociale" possa essere inteso come formula di pagamento del beneficio fruito e quindi come azione obbligatoria da svolgersi per godere della prestazione sociale richiesta. Si tratta di una scelta di fondo, dettata da ragioni etiche e da ragioni giuridiche: da un lato infatti si è ritenuto che un impegno a favore della collettività imposto in maniera forzosa farebbe venir meno i presupposti stessi della solidarietà sociale, dall'altro lato l'adesione volontaria è stata individuata come opzione che consente di superare l'impossibilità di agire per sanzionare eventuali inadempimenti³⁸.

³⁷ Rossi E. (2015), *op. cit.*, p. 120

³⁸ Ivi, p. 125

La concreta applicazione dei contenuti previsti dalla proposta di legge, passa attraverso l'istituzione di appositi registri tenuti dai Comuni, singoli o associati, nei quali gli Enti attuatori annotano le proposte di ACS, che non possono fare riferimento ad attività che potrebbero essere oggetto di lavoro retribuito, specificandone la durata e il valore sociale, cioè la stima delle risorse che si intendono rigenerare. Tali attività verranno proposte ai soggetti potenzialmente beneficiari delle stesse (gli Attori delle ACS indicati all'art. 4 della proposta di legge) che sottoscriveranno eventuale accordo di attuazione con l'ente erogatore, qualora decidessero di aderire ad esse in maniera volontaria, beneficiando di copertura assicurativa contro infortuni e malattie connesse allo svolgimento delle attività, nonché per la responsabilità civile verso terzi.

La rigenerazione e il rendimento delle risorse impiegate, finalità previste dall'approccio di welfare generativo, trovano concreta declinazione nella misurazione del valore sociale prodotto dalle ACS, che viene affidata agli Enti promotori e che dovrà tener conto: a) del valore economico generato mediante ACS, rapportato al costo della prestazione erogata; b) dell'esito individuale e dell'impatto sociale di tali azioni, con particolare riguardo rispettivamente all'attore di ACS e a coloro che ne beneficiano (art. 7 della proposta di legge). La possibilità di tradurre l'impatto di tali attività anche sotto il profilo economico, risulta cruciale per considerare la spesa sociale non in termini di costo ma di investimento: in questa direzione viene pertanto prevista anche la capitalizzazione del valore rigenerato che dovrà essere impiegato dagli Enti promotori in ulteriori iniziative a rendimento sociale. Trattandosi di azioni finalizzate non solo a incrementare il capitale sociale ma anche a favorire il coinvolgimento attivo della persona e la sua inclusione sociale, la misurazione dovrà riguardare non solo l'impatto sociale ma anche gli esiti conseguiti dagli attori che hanno posto in essere le ACS.

Per garantire la massima trasparenza sui contenuti delle ACS e sulla loro efficacia, si prevede che i risultati di tali misurazioni vengano annotati in apposita sezione dei registri comunali; essi costituiranno oggetto del monitoraggio annuale che il Ministero del Lavoro e delle politiche sociali assicura attraverso i dati trasmessi dai Comuni. A questi ultimi compete, invece, secondo il disegno tracciato nella proposta di legge, la

rendicontazione locale del valore sociale prodotto, con l'utilizzo di indici di rendimento e rigenerazione.

Come evidenziato da Innocenti, “la proposta di legge statale riguarda uno specifico intervento, ma non esaurisce i potenziali applicativi del welfare generativo”³⁹, in quanto l'approccio alle risorse cui si fa riferimento, può essere esteso alla globalità degli interventi di sostegno alla persona, interessando, nel loro insieme, i sistemi locali di welfare. Oltre che per qualificare le varie misure di assistenza economica individuate in diverse regioni come principale strumento di contrasto alla povertà⁴⁰, il paradigma generativo potrebbe infatti essere adottato come metodo di presa in carico dei servizi, configurandosi come “livello essenziale di processo”⁴¹, od ancora essere introdotto nelle procedure di accreditamento istituzionale, prevedendo il coinvolgimento dei beneficiari dei servizi e le forme di rendimento e di rigenerazione delle risorse come fattori premianti o addirittura condizionanti tali procedure, ed infine potrebbe entrare tra le modalità di compartecipazione alla spesa dei servizi da parte dell'utenza, attraverso l'impegno personale in attività di utilità sociale, in alternativa alle tradizionali forme di contribuzione monetaria, interessando dunque tutti coloro che usufruiscono di tali servizi, anche se privi di reddito. L'impulso verso lo sviluppo del welfare generativo in queste direzioni potrebbe avvenire dal livello regionale, attraverso la promozione nella legislazione di propria competenza, di pratiche generative da attuarsi a livello locale e della relativa valutazione di impatto sociale.⁴²

Altrettanto significativo potrebbe risultare anche il ruolo dei Comuni, non solo per le funzioni ad esse demandate dalla proposta di legge sulle ACS, ma anche e soprattutto per la loro prossimità con la comunità locale e le risorse associative e private necessarie a rendere percorribile la prospettiva generativa. Statuto e regolamenti comunali sono gli

³⁹ Innocenti E. (2015), *Spazi normativi regionali in tema di welfare generativo*, in Fondazione E. Zancan, *op. cit.*, p. 142

⁴⁰ L'orizzonte prospettato è quello di un possibile ruolo dei “servizi sociali non solo come erogatori delle risorse, ma come attori professionali incaricati dell'incontro con la persona, dell'attivazione di un percorso di valorizzazione delle risorse personali degli assistiti nel perseguire obiettivi di miglioramento della condizione personale anche attraverso azioni di utilità sociale”, Innocenti E. (2015), *op. cit.*, Il Mulino, Bologna, p. 145

⁴¹ In tal caso l'approccio generativo potrebbe non limitarsi all'ambito socio-assistenziale ma essere esteso anche a quello socio-educativo, dei servizi per l'inserimento lavorativo, dell'orientamento, ecc.

⁴² Innocenti E. (2015), *op. cit.*, pp. 142-49

atti fondamentali nei quali l'adozione di pratiche a responsabilizzazione, rendimento e rigenerazione delle risorse impiegate, possono trovare legittimità amministrativa.

In assenza di un provvedimento a livello statale, come quello proposto, alle singole amministrazioni locali viene riconosciuta, al riguardo, autonoma potestà regolamentare, trattandosi di una funzione non conferita allo Stato o alle Regioni. Le limitazioni, semmai, riguardano i contenuti specifici attraverso i quali vengono interpretati e declinati gli interventi di welfare generativo, in particolare sul fronte della volontarietà del corrispettivo sociale che deve essere preservata, pena l'illegittimità costituzionale di quanto previsto⁴³. Soltanto in tale direzione potranno pertanto essere disciplinate, anche a livello comunale, azioni aventi caratteristiche generative, come quelle indicate dalla proposta di legge. Per scongiurare il rischio di creare situazioni di disparità tra le amministrazioni più "intraprendenti" e le altre, diventa ancora più importante pensare ad un intervento a livello statale capace di spronare e uniformare, almeno nei principi, attività che altrimenti restano affidate alla "buona volontà" dei singoli amministratori⁴⁴.

2. Welfare come "moltiplicatore di risorse"

Dopo aver illustrato la proposta di welfare generativo, così come formulata dalla Fondazione Zancan, con il presente paragrafo si intendono approfondire alcuni aspetti ritenuti rilevanti ai fini della presente ricerca, inquadrando le tematiche oggetto di interesse all'interno di una più ampia cornice teorica. Nello specifico si è ritenuto utile mettere a fuoco, in prima battuta, l'idea di "benessere" verso cui muove l'orizzonte del welfare generativo: questo ha portato a fissare l'attenzione sul concetto di "beni relazionali", collocati all'interno di un dibattito che interessa anche il mondo economico, sul nesso tra felicità e ricchezza. Da qui, la proposta del welfare generativo

⁴³ Pacini F. (2015). *Welfare generativo e competenze comunali: potenzialità e limiti*, in Fondazione E. Zancan, *op. cit.*, p. 153

⁴⁴ Ivi, p. 154

è stata collocata entro una prospettiva anti-utilitarista, in quanto finalizzata al rafforzamento di legami sociali e alla promozione di capitale sociale, temi divenuti oggetto del secondo approfondimento. Come ultimo passaggio si è cercato di mettere a fuoco l'essenza del welfare generativo, cioè la proposta dei diritti a “corrispettivo sociale”, intesi come opportunità per promuovere la “responsabilità di sé verso gli altri”.

2.1. Oltre la prospettiva materialista: la promozione di benessere relazionale

Le azioni a corrispettivo sociale, come esplicitato nella proposta di legge illustrata nel precedente paragrafo, si prefiggono di rafforzare i legami sociali e in generale di promuovere la crescita del capitale sociale. Attraverso la responsabilizzazione degli aiutati, l'approccio di welfare generativo intende favorire la rigenerazione delle risorse disponibili, resa evidente dalla produzione di “eccedenze”, misurabili in termini di “valore sociale”, cioè di benefici a favore della comunità e non solo del singolo individuo. L'orizzonte verso cui muove tale approccio è dunque quello della promozione di un benessere che non può essere conseguito con la sola disponibilità di beni materiali, ma anche e soprattutto con il rafforzamento del tessuto sociale, dal quale possono scaturire beni relazionali a sostegno di quanti partecipano attivamente alla “tessitura” di questi legami inclusivi e socializzanti.

Il concetto di “bene relazionale” è presente in letteratura dalla seconda metà degli anni '80 con contributi provenienti da diverse discipline. Per Donati i beni relazionali scaturiscono dalle relazioni sociali, senza le quali i singoli soggetti non potrebbero ottenerli; non sono frazionabili, né sono escludibili per nessun soggetto che ne faccia parte e possono essere fruiti solo collettivamente da chi concorre alla loro produzione. La reciprocità piena e incondizionata tra i partecipanti, ovvero il loro coinvolgimento totale, diventa elemento essenziale affinché possano emergere⁴⁵.

⁴⁵ Donati P., Solci R. (2011), *I beni relazionali. Che cosa sono e quali effetti producono*, p. 48

Anche per Uhlener, la presenza di reciprocità è condizione essenziale per l'esistenza dei beni relazionali, che nascono sempre dalle interazioni tra due o più soggetti e possono essere goduti solo se condivisi con altre persone. La politologa tedesca li descrive come "beni pubblici locali" in quanto sono goduti da una cerchia limitata di persone⁴⁶. Questi "beni pubblici locali", per l'economista Benedetto Gui, hanno una natura comunicativo-affettiva e possono essere considerati come il risultato intangibile di un processo produttivo che nasce durante un incontro; non sono contrattabili e sono inscindibili dalla relazione interpersonale che in essi si crea⁴⁷.

Bruni propone di considerare i beni relazionali come un terzo *genus* rispetto ai tradizionali beni economici, classificati in "privati" e "pubblici". Per identificarli ne elenca le caratteristiche di base: l'identità delle singole persone coinvolte, la reciprocità che alimenta la relazione tra le parti, la simultaneità con la quale vengono prodotti e consumati, le motivazioni che alimentano le relazioni di reciprocità, l'essere un fatto emergente che eccede quindi i contributi dei soggetti coinvolti, la gratuità che accompagna la loro produzione, l'essere un "bene" e cioè avere un valore ma non un prezzo come le merci⁴⁸.

Il tema dei "beni relazionali" rimanda ad un dibattito più ampio che ha interessato anche il mondo dell'economia, relativo al nesso tra ricchezza e felicità, avviato negli anni '70 con gli studi di Easterlin sul "paradosso della felicità" in economia⁴⁹, successivamente ad una ricerca condotta nel 1965 dallo psicologo sociale Hadley Cantril sulla misurazione della felicità soggettiva. Studiando la relazione tra reddito e benessere soggettivo, l'economista e demografo americano ha osservato come questa sia una correlazione piuttosto bassa, destinata a diminuire progressivamente, fino a estinguersi, una volta che i redditi hanno raggiunto una determinata soglia. L'effetto

⁴⁶ Uhlener C.J., (1989), *Relational goods and participation: incorporating sociability into a theory of rational action*. Public Choice, 62, Kluwer academic publishers, Printed in Netherlands

⁴⁷ Gui B. (1996), *On «Relational Goods». Strategic Implications of Investment in Relationships*, in "International Journal of Social Economics", XXIII, 10-11, pp. 260-78

⁴⁸ Bruni L. (2006), *Reciprocità. Dinamiche di cooperazione, economia e società civile*, Bruno Mondadori, Milano, pp. 16-8

⁴⁹ Easterlin R. (1974), *Does Economic Growth Improve the Human Lot? Some Empirical Evidence*, in Nations and Households in Economic Growth; Essays in Honour of Moses Abramovitz, edited by P. David, M. Reder, Academic Press, New York and London

paradossale viene spiegato, da un lato, con riferimento ai “confronti personali” - l’innalzamento dei redditi di tutti rende sempre meno soddisfacente la condizione di ricchezza percepita da ciascuno - e dall’altro, chiamando in causa la “trappola delle aspettative crescenti”, che porta gli individui a trovare solo una soddisfazione temporanea dall’acquisizione di un nuovo bene di consumo, fino al momento in cui la sensazione di benessere torna al livello precedente e subentra nuovamente il desiderio di appagamento con un bene di livello superiore⁵⁰.

Tali evidenze empiriche hanno messo in discussione l’idea consumistica del benessere e la supposta utilità delle politiche incentrate sulla crescita, stimolando economisti e psicologi ad interrogarsi più approfonditamente su che cosa le persone intendano per "felicità" e su che cosa le renda felici⁵¹.

L’economista Bartolini, anch’egli impegnato nei suoi studi ad affrontare il nodo dell’infelicità contemporanea, pone al centro della questione il peggioramento delle relazioni intime e sociali tra le persone: se da un lato la crescita economica ha portato ad una maggiore ricchezza materiale, dall’altro lato, lavoro e consumo hanno provocato in parallelo un progressivo impoverimento dei legami sociali, all’interno di un processo che vede diminuire l’accesso ai beni comuni a mano a mano che aumenta l’accesso ai beni privati. La strada da intraprendere, per l’Autore, è dunque quella di una economia che sappia investire anche sul valore delle relazioni sociali, per concorrere allo sviluppo di una società libera ma coesa⁵².

Bruni richiamando alcuni studi psicologici evidenzia l’importanza della relazionalità per la felicità e la soddisfazione delle persone, al punto che la *relatedness* può essere considerata come un bisogno primario essenziale per il benessere. Lo sviluppo umano, secondo l’Autore, necessita di relazionalità e di gratuità, che possono

⁵⁰ Easterlin, R.A., (1996) *Growth Triumphant. The twenty-first Century* in “Historical Perspective”, The University of Michigan Press.

⁵¹ Cheli B. (2013), *Il “Paradosso della felicità”: quando e perché la crescita economica non giova al benessere*, in *Statistica & Società, Lavoro, Economia, Finanza*, 2, p. 9

⁵² Bartolini S. (2012), *Manifesto per la felicità. Come passare dalla società del ben-avere a quella del ben-essere*. Donzelli Editore, Roma

coesistere con la normale interazione di mercato, senza essere necessariamente relegata “nei sempre più angusti spazi del non-mercato e del non-lavoro”⁵³.

L’economista canadese Galbraith, afferma la necessità di una “buona economia” capace di garantire in via prioritaria “beni e servizi” adeguati e soddisfacenti per le persone e per la società stessa: “In termini generali, l’essenza della buona società può essere definita facilmente: ogni suo membro, senza distinzione di sesso, razza o origine etnica, dovrebbe avere la possibilità di una vita soddisfacente”⁵⁴. L’economia moderna, secondo l’Autore, è “cattiva” in quanto “autoreferenziale” e “autistica”; compito dello Stato è dunque quello di compensarne gli effetti sul fronte della distribuzione iniqua del reddito, da essa provocata. Lo Stato sociale, nonostante i suoi limiti, ha rappresentato la migliore forma di “buona società” dei Paesi occidentali, quale esito irrinunciabile del processo di incivilimento e di democratizzazione.

Quanto finora brevemente richiamato in tema di beni relazionali associati ad una concezione di benessere derivante dalla ricchezza di legami sociali e non solo di beni materiali, può essere riportato all’interno di una cornice più ampia, rappresentata dal pensiero espresso Aristotele in merito alla “felicità”, da lui intesa come *eudaimonia*⁵⁵. Nella sua opera *Etica Nicomachea* il filosofo greco la considera come “sommo bene” a cui ogni individuo tende e che consiste in “un’attività dell’anima razionale secondo virtù”. La vita associata è necessaria in quanto i singoli individui non bastano a se stessi e da soli non possono soddisfare i propri bisogni e non possono giungere alla virtù, che è il fine ultimo dell’uomo e che coincide con la felicità. Il bene esige una forma totale di reciprocità, possibile respingendo uno sterile isolamento ed aprendosi all’altro: l’amico non è importante solo per la conquista della felicità, “ma soprattutto perché egli si rivela

⁵³ Bruni L. (2007), *La ferita dell’altro. Economia e relazioni umane*, Il Margine, Trento, pp. 132-33

⁵⁴ Galbraith J.K. (1996), *La buona società*, Rizzoli, Milano, p. 33

⁵⁵ “La parola greca *eudaimonia* è composta da *eu* (buon) e *daimon* (demone). La parola nasce in età mitica, pre-filosofica, a indicare che raggiunge l’*eudaimonia* solo chi ha dalla propria parte un demone, una buona sorte. Felicità e fortuna erano due concetti di fatto identici [...] Con Socrate, ma soprattutto con Platone e Aristotele, la parola *eudaimonia* si carica di significati nuovi, perde il suo antico significato di fortuna e diventa il sommo bene, in sé perfetto, da raggiungere con la pratica delle virtù. Le virtù diventano la strada per la felicità [...]”, L. Bruni (2007), *op. cit.*, p 151

un altro se stesso, una sorta di specchio in cui vedere e riconoscere la propria virtù attraverso quella altrui”⁵⁶.

2.2. Oltre la prospettiva utilitarista: la promozione di capitale sociale

Se l’orizzonte verso cui muove l’approccio di welfare generativo è quello di un benessere alimentato da risorse relazionali, da promuovere attraverso il rafforzamento dei legami sociali, anche il disegno delle politiche sociali va allora inquadrato all’interno di una prospettiva non utilitarista.

Pellegrino, rifacendosi al pensiero del sociologo tedesco Offe che mette in discussione il modello di welfare fondato sul lavoro⁵⁷, al contributo di Giddens sul fallimento dell’impianto redistributivo, edificato su una logica produttivista⁵⁸, ed alla prospettiva anti-utilitarista di Caillé, ma in particolare alle sue riflessioni sul “tempo scelto”⁵⁹, rilancia il disegno di “una politica sociale non produttivista”, il cui orizzonte trascende la mera redistribuzione di risorse, prevalentemente materiali, raccolte attraverso il lavoro salariato, per proiettarsi verso la “tessitura di legami sociali”⁶⁰.

Il cambiamento della natura del “rischio” che ha interessato le società contemporanee, “richiede di sviluppare [...] l’idea di un *sistema di welfare positivo*, strettamente connesso sia alla politica della vita che alla politica generativa”⁶¹. Le politiche sociali devono cioè uscire dalla logica riparativa e adottare programmi volti alla promozione di comportamenti e forme di organizzazione sociale orientate al benessere, rompendo con gli schemi categoriali dei tradizionali sistemi di protezione⁶².

⁵⁶ Rizza S. (2009), *Welfare e diritto. I soggetti*. Franco Angeli, Milano, p. 163

⁵⁷ Offe C. (1999), *Un disegno non produttivista per le politiche sociali*, in AA.VV., *La democrazia del reddito universale*, Manifestolibri, Roma

⁵⁸ Giddens A. (1997), *Oltre la destra e la sinistra*, Il Mulino Bologna

⁵⁹ Caillé A. (1999), *Tempo scelto e reddito di cittadinanza. Oltre il lavoro salariato universale*, in AA.VV., *La democrazia del reddito universale*, op. cit.

⁶⁰ Pellegrino M. (a cura di) (2004), *Per una politica sociale non produttivista*, Franco Angeli, Milano

⁶¹ Giddens A. (1997), *op. cit.*, p. 188

⁶² Pellegrino M. (a cura di) (2004), *op. cit.*, p. 18

All'interno di questa prospettiva, Caillé mette a nudo l'inefficacia delle politiche sociali fondate su presupposti di fatto superati da una situazione socio-economica globale radicalmente mutata, ma allo stesso tempo rilancia intravedendo nel tramonto del "mito della piena occupazione" spazi per nuove opportunità: "Nei fatti la società paga una massa di disoccupati che non avranno mai più un altro lavoro, solo che non vuole ammetterlo. Come se si potesse continuare a fingere che forse domani potremo recuperare la piena occupazione, che coloro che per ragioni diverse non possono o non vogliono più lavorare potranno farlo domani [...] In tutta evidenza, esistono oggi un'infinità di compiti assolutamente necessari che non possono essere svolti dal settore privato perché non sono remunerativi. Non possono più essere svolti dalla funzione pubblica perché le tasse sono già troppo elevate. E dunque c'è tutto da fare, in tutti i campi [...] della cura degli anziani, della custodia dei bambini, dell'educazione, del sostegno all'istruzione, della manutenzione dei beni comuni rurali e urbani, nel campo del miglioramento della qualità della vita e dei servizi che si possono rendere reciprocamente"⁶³.

L'attenzione va dunque spostata sulla possibilità di cogliere "bisogni qualitativi e relazionali" che né il mercato, né l'amministrazione pubblica sono in grado di rilevare e di affrontare con le proprie dotazioni e con le proprie regole di funzionamento, bisogni che potrebbero invece trovare soddisfazione attraverso una rivalutazione del tempo non salariato, promuovendo la "fioritura di nuove socialità, di nuovi modi di cooperazione e di scambio, mediante i quali siano creati legami sociali e coesione sociale"⁶⁴.

L'orizzonte prefigurato è quello di una politica sociale non produttivista, nel quale le risorse a disposizione vengono investite sulla capacità e sulla creatività dei singoli e delle famiglie, spezzando e uscendo da meccanismi compensativi e risarcitori: "politiche che sfuggono all'impossibile rincorsa (ad ogni bisogno... un servizio), ma che mettano in condizione di ridefinire il bisogno, o di aggirare la necessità del servizio, con

⁶³ Caillé A. (1999), *op. cit.*, pp. 117-22

⁶⁴ Gorz A. (1998), *Miserie del presente, ricchezza del possibile*, Manifestolibri, Roma

una possibilità di risposta autonoma”⁶⁵, operando per ricostruire o rafforzare la trama dei legami sociali.

Una prospettiva, questa delineata, entro la quale si ritiene di poter collocare anche l’approccio del welfare generativo, la cui finalità è fondamentalmente quella di favorire una “socialità più inclusiva”, sostenendo l’accumulazione di capitale sociale nell’ambito della comunità⁶⁶, aspetto sul quale si ritiene utile focalizzare l’attenzione, con l’intento di evidenziarne le possibili implicazioni e opportunità per il servizio sociale chiamato ad operare all’interno di una cornice così delineata.

Il concetto di capitale sociale assume rilevanza nell’ambito delle scienze sociali solo a partire dalla fine degli anni ‘80⁶⁷, grazie al contributo di tre autori, Bourdieu, Coleman e Putnam, ai quali va il merito di aver portato la definizione di tale concetto al di fuori dell’ambito economico, pur avendolo affrontato da prospettive diverse. Se Bourdieu inquadra il capitale sociale rifacendosi all’analisi marxista in tema di disuguaglianza nell’accesso alle risorse disponibili e di meccanismi di mantenimento del potere, Coleman considera come punto di partenza del suo ragionamento, l’agire razionale degli individui in vista del perseguimento dei propri interessi, mentre Putnam si focalizza sul ruolo dell’impegno civico (*civicness*) nel favorire integrazione e benessere sociale.

Per il sociologo francese Bourdieu, tra i primi a tentare una elaborazione del concetto già dagli anni ‘70, il capitale sociale è dato dalle risorse che si ottengono dalle relazioni: esso “è rappresentato da tutte le relazioni sociali che servono, se necessario, a dare degli utili «sostegni»; un capitale di onorabilità che è spesso indispensabile se si vogliono attrarre clienti, nelle posizioni sociali importanti; un capitale che può anche

⁶⁵ Pellegrino M. (a cura di) (2004), *op. cit.*, p. 22

⁶⁶ Geron D. (2015), *Capitale sociale e welfare generativo*, in Studi Zancan, 3, p. 44-5

⁶⁷ Il primo riferimento riportato in letteratura è quello della sociologa americana Lyda Judson Hanifan (1879-1932), che in un suo scritto del 1916 definì il capitale sociale riferendolo “*a quei beni intangibili che hanno valore più di ogni altro nella vita quotidiana delle persone e precisamente, la buona volontà, l’appartenenza ad organizzazioni, la solidarietà e i rapporti sociali tra individui e famiglie che compongono un’unità sociale*” Hanifan L.J., (1916), *Evening classes for West Virginia Elementary School*, Charleston, WV, Department of free school

servire come valuta di scambio, ad esempio, nelle carriere politiche”⁶⁸. Indicato come terza forma di capitale, che si affianca a quello culturale e a quello economico nei processi di differenziazione sociale, viene definito dal sociologo francese come “la somma delle risorse, materiali o meno, che ciascun individuo o gruppo sociale ottiene grazie alla partecipazione a una rete di relazioni interpersonali basate su principi di reciprocità e mutuo riconoscimento”⁶⁹. Si tratta quindi di una risorsa individuale ed esclusiva, connessa all'appartenenza a un gruppo o a una rete sociale e collegata all'interazione tra le persone.

Come le altre forme di capitale, anche il capitale sociale è interessato ad un processo di accumulazione: per poter continuare a funzionare, le reti sociali necessitano di “strategie di investimento individuali e collettive”, così da trasformare le relazioni contingenti e occasionali in “relazioni sociali che si prestano a essere utilizzate direttamente, nel breve e nel lungo termine”⁷⁰. L'esistenza di legami, ovvero l'appartenenza ad un gruppo, può pertanto essere considerata la prima componente del capitale sociale, così come la famiglia, la sua prima fonte per l'individuo, che ne accresce il volume allargando progressivamente la propria rete sociale.

Come precisato da Tronca il concetto di capitale sociale non va però sovrapposto a quello di rete sociale, nonostante siano strettamente correlati: “per un verso, è la rete sociale a rappresentare l'ossatura concreta per il capitale sociale, è la rete sociale che può divenire un capitale per i soggetti che la compongono; per l'altro, il capitale sociale - prodotto dalla rete sociale - è in grado di retroagire sulla rete sociale che lo ha generato e di modificarne i caratteri morfologici e di contenuto”⁷¹.

Il contributo di Coleman va collocato all'interno della cornice concettuale della teoria della scelta razionale, che considera il comportamento umano fondamentalmente

⁶⁸ Bourdieu P. (1977), *Cultural Reproduction and Social Reproduction*, in J. Karabel e A.H. Halsey (a cura di), *Power and Ideology in Education*, Oxford University Press, New York, p. 503

⁶⁹ Bourdieu P., (1980) *Le capital social - Notes provisoire*, in «*Actes de la recherche en sciences sociales*», n. 31, p. 119

⁷⁰ Ivi, p. 2

⁷¹ Tronca L., *Reti comunitarie e capitale sociale*, in Di Nicola P., Stanzani S., Tronca L., *Reti di prossimità e capitale sociale in Italia*, Franco Angeli, Milano p. 67

individualista, in quanto finalizzato a perseguire gli interessi dei singoli. A partire da queste premesse, la definizione di capitale sociale è stata utilizzata dall'Autore per spiegare i comportamenti sociali che hanno, al contrario, una valenza cooperativa.

“Il capitale sociale si presta a essere definito sulla base della sua funzione. Non è un'entità singola, ma una varietà di diverse entità che hanno due caratteristiche in comune: consistono tutte di alcuni aspetti della struttura sociale e agevolano determinate azioni degli individui che si trovano dentro la struttura”⁷². Secondo l'Autore, nel perseguire la massimizzazione dei propri benefici, l'individuo, in quanto attore razionale, intesse relazioni che generano strutture sociali durature: queste possono essere sfruttate dai singoli attori come risorse produttive. La peculiarità di tali risorse è di non essere incorporate né in beni tangibili, come il capitale fisico, riferito a beni materiali e monetari, né in singoli individui, come il capitale umano, riferito alle capacità e abilità della persona; esse inoltre procurano benefici che non vanno a vantaggio esclusivo del singolo, ma interessano l'intero tessuto sociale implicato.

L'aspettativa di reciprocità, trasmessa dal capitale sociale, secondo Coleman spinge al di là del singolo individuo, portando alla creazione di reti di relazioni fondate su elevati livelli di fiducia, oltre che sulla comunanza di determinati valori. Le relazioni fiduciarie, più o meno forti, più o meno estese e interconnesse, favoriscono la capacità di riconoscersi e di intendersi, di scambiare informazioni, di aiutarsi reciprocamente e di cooperare per fini comuni. Grazie a questa rete di relazioni l'attore individuale può ampliare la sua capacità di azione; sono dunque relazioni dalle quali è possibile ricavare profitti materiali e simbolici e per tali ragioni divengono oggetto di strategie di investimento sociale, così da configurarsi in maniera durevole ed essere utilizzate nel tempo. La crescita del capitale sociale, secondo Coleman, è collegata alla necessità degli individui di cercarsi per il reciproco aiuto: condizioni di maggior benessere sociale e la possibilità di ricevere sostegno dalle istituzioni di welfare, possono così portare gli individui a disinvestire sul fronte delle relazioni sociali informali. Al contrario situazioni nelle quali i singoli attori avvertono forte la necessità di collaborare e di

⁷² Coleman J. (1994), *Foundation of Social Theory*, Beiknap Press, Cambridge, MA., p. 302

aiutarsi reciprocamente favoriscono l'impegno verso la costruzione di strutture sociali durevoli, incrementando la dotazione complessiva di capitale sociale.

Se Coleman enfatizza il capitale sociale dal punto di vista dei profitti materiali e simbolici, Putnam affronta la definizione di tale concetto, ponendo al centro della propria attenzione la dimensione cooperativa insita in esso. Per Putnam, il capitale sociale si forma nei processi relazionali che connettono le persone, ed in particolare sono le reti sociali "dense di relazioni" e la condivisione delle norme sociali a produrlo.

Le componenti essenziali del capitale sociale, per il sociologo americano, sono dunque la fiducia, considerata come "lubrificante" della vita sociale, le norme che regolano la convivenza e la reciprocità, e le reti sociali che implicano "obbligazioni reciproche"⁷³. Secondo l'Autore, la dotazione di capitale sociale incide in maniera vantaggiosa nella società, favorendo l'osservanza da parte dei suoi membri di comportamenti collettivamente desiderabili e facilitando il progresso, grazie alle ripetute interazioni tra i propri concittadini, che rendono meno costosi affari e transizioni.

Il concetto di capitale sociale diviene centrale nell'ambito di uno studio condotto in Italia dal sociologo statunitense, sulla qualità delle istituzioni regionali. Evidenziando il differente livello di sviluppo economico tra le regioni del Nord e del Sud Italia, Putnam ipotizza che "il rendimento reale delle istituzioni è modellato dal contesto sociale all'interno del quale esse operano"⁷⁴ ed in particolare è strettamente correlato al livello di *civiness*, termine che può essere tradotto in italiano con "senso civico", cioè quel tessuto, su cui poggia l'impegno civile, contraddistinto da solidarietà, fiducia e tolleranza, e composto di valori, di norme, di istituzioni e di associazioni. Le differenze storiche nella partecipazione civica possono spiegare anche il divario tra le regioni settentrionali e meridionali.

⁷³ Putnam R.D. (1993), *La tradizione civica nelle regioni italiane*. Mondadori. Milano [tit. or. *Making Democracy Work: Civic Traditions in Modern Italy*, Princeton University Press, Princeton]

⁷⁴ Ivi, p. 9

Dopo aver analizzato nel dettaglio una serie di indicatori di “capacità di governo” e di “impegno civico”, Putnam giunge a questa definizione di capitale sociale: “Per capitale sociale intendiamo qui la fiducia, le norme che regolano la convivenza, le reti di associazionismo civico, elementi che migliorano l’efficienza dell’organizzazione sociale promuovendo iniziative prese di comune accordo (...). Il capitale sociale facilita la cooperazione spontanea”⁷⁵. Si tratta di una definizione che contiene gli elementi essenziali del concetto, sul quale lo stesso Autore tornerà in successive opere, precisando come la fiducia e la reciprocità debbano essere considerati requisiti essenziali delle norme che si consolidano nelle reti sociali⁷⁶.

Le conclusioni a cui il sociologo americano è giunto con la ricerca condotta nelle regioni italiane, sono state oggetto di diverse critiche: in particolare da molti è stato contestato il nesso di causalità tra cultura civica e rendimento istituzionale, ipotizzando che siano le inefficienze delle istituzioni a disincentivare la partecipazione civica dei cittadini, sfiduciati nei confronti dello Stato e della classe dirigente e non il contrario.

Putnam distingue due tipi di capitale sociale, sulla base della funzione svolta, che può essere quella di rafforzare la coesione interna, preservando i legami sociali con le persone più prossime e l’omogeneità all’interno del gruppo di appartenenza (funzione *bonding*), propria del “capitale sociale che serra”, oppure quella di avvicinare soggetti che si trovano all’esterno della cerchia sociale più intima (funzione *bridging*), caratterizzante la forma del “capitale sociale che apre”. Quest’ultima forma è paragonata a un “moltiplicatore di risorse”, capace di “generare identità e relazioni di reciprocità più ampie e diffuse di quelle già esistenti”⁷⁷.

Pizzorno parla anche di capitale sociale di “solidarietà” riferendosi al primo e di capitale sociale di “reciprocità”: il primo “si basa su quel tipo di relazioni sociali che sorgono, o vengono sostenute grazie a gruppi coesi i cui membri sono legati l’uno all’altro in maniera forte e duratura, ed è quindi prevedibile che agiscano secondo

⁷⁵ Ivi, p. 196

⁷⁶ Putnam R. (2004), *Capitale sociale e individualismo*. Il Mulino, Bologna (tit. or., 2000, *Bowling Alone; The Collapse and Revival of America Community*, Simon&Schuster, New York)

⁷⁷ Ivi, pp. 20-2

principi di solidarietà di gruppo [...] [mentre il secondo] prende forma nella relazione tra due parti, in cui l'una anticipa l'aiuto dell'altra nel perseguire i suoi fini, in quanto ipotizza che si costituisca un rapporto diadico di mutuo appoggio.”⁷⁸

Fukuyama, come Putnam, enfatizza la dimensione cooperativa del concetto di capitale sociale che definisce come una risorsa che si sviluppa nel momento in cui in una società, o in una parte di essa, prevale un senso di *fiducia generalizzata*, non legata a rapporti particolaristici. La fiducia è intesa come aspettativa di un comportamento prevedibile, cooperativo e desiderabile da parte dei membri della comunità, basato su norme condivise dagli stessi. Il capitale sociale si può radicare nei diversi gruppi sociali, dal più piccolo e fondamentale, la famiglia, al più grande, l'intera nazione, e in tutti gli altri corpi intermedi. A differenza delle altre forme di capitale umano, “si forma e viene tramandato attraverso meccanismi culturali, come la religione, la tradizione o le abitudini inveterate”⁷⁹.

Il capitale sociale, per l'Autore, non può essere accumulato attraverso l'agire individuale, in quanto viene prodotto interiorizzando le norme morali di una comunità e acquisendo valori come la lealtà, l'onestà e l'affidabilità; la prevalenza delle virtù sociali su quelle individuali è l'elemento su cui esso fonda. “Non vi sono dubbi che gli esseri umani, come dicono gli economisti, siano fondamentalmente egoisti e ricerchino in modo razionale i loro egoistici interessi. Ma hanno anche una componente morale grazie alla quale sentono dei doveri verso gli altri, una componente che frequentemente viene confusa con i loro istinti egoistici”⁸⁰. Le regole culturali maggiormente sviluppate si trasmettono da una generazione all'altra come abitudini sociali, attraverso tre forme principali di cooperazione e socievolezza: la famiglia e la parentela, le associazioni volontarie e lo Stato.

Compiendo uno studio in diversi Paesi, che pone in relazione la presenza di capitale sociale con le forme di sviluppo economico, Fukuyama giunge alla conclusione

⁷⁸ Pizzorno A. (2001), *Perché si paga il benzinaio*. in A. Bagnasco et. al. (a cura di) (2001), *Il capitale sociale. Istruzioni per l'uso*, Il Mulino, Bologna, pp. 27-30

⁷⁹ Fukuyama F., (1996), *Fiducia*, Rizzoli, Milano, (op. or. ,1995, *Trust*, New York: The Free press), pp. 40-41

⁸⁰ Ivi, p. 57

che il capitale sociale non è distribuito in maniera omogenea nelle diverse società e questo dipende dal livello di estensione della fiducia. Egli distingue così due tipi di società: quelle a bassa fiducia, come ad esempio le società familistiche, nelle quali prevale la fiducia all'interno dei rapporti particolaristici e la presenza di associazioni volontarie è scarsa, così come debole la socialità spontanea, e all'opposto quelle ad alto grado di fiducia, dove prevale la fiducia generalizzata e la socialità spontanea. Secondo le evidenze dello studio, le prime presentano un bassa dotazione di capitale sociale e si connotano per uno sviluppo economico basato sulle imprese di piccole dimensioni, prevalentemente a gestione familiare; le seconde, al contrario, godono di maggior capitale sociale e di uno sviluppo economico più avanzato, con un assetto industriale caratterizzato dalla presenza di grandi imprese.

L'approccio relazionale al capitale sociale prende le distanze da quanto teorizzato da Putnam, in particolare evidenziando la parzialità delle dimensioni considerate per la sua definizione, che portano a identificarlo con le sole associazioni civiche⁸¹. Introducendo il concetto di “bene relazionale”, Donati definisce il capitale sociale come “quelle relazioni che permettono a dei soggetti (individuali o collettivi) di mobilitare delle risorse che possono essere attivate solo attraverso quelle relazioni. Quando le risorse (generate, mobilitate, rigenerate) sono relazioni sociali, anziché beni materiali o beni che ammettono equivalenza monetaria, allora siamo nel nucleo costitutivo del capitale sociale”⁸².

Il capitale sociale non è dunque inteso come una “cosa”, né un attributo degli individui o delle strutture sociali o un loro mix, ma una qualità delle relazioni sociali, una “forma di relazione che opera la valorizzazione di beni o servizi attraverso scambi che non sono né monetari, né politici, né clientelari, né di puro dono, ma scambi sociali di reciprocità basati sulla fiducia”⁸³, dove per “reciprocità” l'Autore indica uno scambio simbolico tra gli appartenenti alla stessa rete, disponibili a “dare”, sapendo che al

⁸¹ Donati P. (2007), *L'approccio relazionale al capitale sociale*, in Donati P. (a cura di), *Il capitale sociale. L'approccio relazionale*. Franco Angeli, Milano, pp.7-10

⁸² Ivi, p. 14

⁸³ Donati P., Solci R. (2011), *op.cit.*, p. 162

momento del bisogno qualcuno “contraccambierà” l’aiuto offerto. La “fiducia come dono” costituisce dunque la qualità sociale della relazione che la fa connotare in termini di capitale sociale.

Fiducia e reciprocità sono le dimensioni che Donati utilizza per differenziare il *capitale sociale primario* (famiglia e reti sociali primarie), contraddistinto da fiducia primaria (*face to face* e intersoggettiva) e reciprocità interpersonale come scambio simbolico, ovvero dono, come atto in un circuito di scambi reciproci di dare-ricevere-contraccambiare senza equivalenti monetari, dal *capitale sociale secondario* (associazionismo e reti civiche di individui e famiglie), caratterizzato da fiducia secondaria (verso individui che hanno in comune l’appartenenza ad una associazione o comunità civile e politica) e reciprocità allargata, estesa a coloro che appartengono alla medesima associazione o comunità civile o politica. Una terza forma, è infine quella del *capitale sociale generalizzato* (riferito alla sfera pubblica della piazza ovvero all’arena impersonale di un territorio considerato come comunità politica), caratterizzato da fiducia generalizzata nell’Altro, cioè dell’estraneo incontrato nella sfera pubblica, e dalla disponibilità a collaborare per produrre un bene collettivo⁸⁴.

Da quanto sopra esposto, è possibile affermare che i contesti relazionali caratterizzati da mutua solidarietà producono capitale sociale al quale gli individui attingono per realizzare i propri obiettivi, mettendo in atto soluzioni esistenziali e materiali per un maggior benessere, diversamente da quanto accade per le persone povere di capitale sociale, esposte ad un più alto rischio di insuccesso. Diventa dunque sempre più necessario pensare a politiche sociali capaci di promuovere maggiore responsabilità e coinvolgimento da parte di tutti i soggetti in termini includenti, attraverso l’assunzione positiva di impegni verso sé e verso la comunità: la “corresponsabilità” va considerata condizione essenziale per valorizzare e implementare

⁸⁴ Donati P., Tronca L. (2008), *Il capitale sociale degli italiani. Le radici familiari, comunitarie e associative del civismo*, Franco Angeli, Milano

il capitale sociale presente nella comunità, trasformandolo in tessuto di legami capace di sostenere tutti i suoi componenti⁸⁵.

Dal punto di vista del servizio sociale, il tema del capitale sociale va focalizzato tanto a livello comunitario quanto a livello individuale, avendo presente che le due dimensioni di fatto sono sempre e comunque interconnesse. Se infatti lo consideriamo come una “risorsa individuale connessa all’appartenenza ad un gruppo”, l’attenzione va portata sulla possibilità di incrementare questa risorsa a disposizione della persona, con interventi che consentano alla stessa di riconnettersi al suo tessuto sociale, non solo come fruitore passivo dei benefici derivanti da tale appartenenza, ma anche come attore partecipe della costruzione di questo “stock di risorse comunitarie”.

Operare all’interno di una logica di welfare generativo richiede allora di investire competenze professionali per facilitare spazi all’interno dei quali coloro che sono considerati “fragili” e “da assistere” possono invece esprimere anche il proprio “potenziale generativo”, cioè la propria capacità di contribuire alla realizzazione del bene comune che diventa “bene umano”⁸⁶ nel momento in cui i rapporti riescono a preservare le dimensioni della reciprocità e della fiducia. Sono queste due dimensioni estremamente importanti sulle quali la relazione di aiuto deve necessariamente investire per promuovere la piena dignità della persona.

La fiducia è ciò che porta nutrimento alle relazioni sociali, favorendo integrazione e coesione sociale⁸⁷, e gettando nel contempo le basi per vincoli di reciprocità che a loro volta alimentano e arricchiscono i legami tra le persone. Investire sul *potenziale generativo* delle persone, offrendo loro l’opportunità delle azioni a corrispettivo sociale, significa allora investire sulla promozione di capitale sociale come risorsa soggettiva e collettiva. Se questa è una risorsa fondata sul valore dei beni relazionali, che è tale solo partecipando alla loro produzione, proprio coloro che ne hanno maggior bisogno non

⁸⁵ Bianchi L. (2012), *Relazione*, in D. Gregori, L. Gui, *Povertà: politiche e azioni per l’intervento sociale*. Carocci, Roma, pp. 100-05

⁸⁶ Lazzari F. (2003), *La persona, un valore in sé*, in F. Lazzari, Merler A. (a cura di) (2003), *La sociologia delle solidarietà. Scritti in onore di Giuliano Giorio*, Franco Angeli, Milano, p. 224

⁸⁷ Prandini R. (1998), *Le radici fiduciarie del legame sociale*, Franco Angeli, Milano

possono essere esclusi da tale processo rigenerativo: promuovere un aiuto che prevede l'opportunità del corrispettivo sociale significa dunque offrire alla persona maggiori possibilità di uscire dalla "dipendenza assistenziale", facendo leva sulla propria capacità di concorrere ad un benessere che è nel contempo di tutti e di ciascuno.

2.3. Oltre la prospettiva individualista: la promozione della responsabilità di sé verso gli altri

Nella prospettiva del welfare generativo, le relazioni sociali diventano il bene da tutelare attraverso una reciproca responsabilità, che porta i destinatari degli interventi sociali a non rimanere confinati nel ruolo di beneficiari passivi della solidarietà offerta dai "corpi intermedi", ma come co-autori e co-responsabili della realizzazione del bene comune. Ed è proprio l'*assunzione di responsabilità di sé verso gli altri*, che dà una connotazione originale all'approccio del welfare generativo, formulata nella proposta delle azioni a corrispettivo sociale. L'aiuto in chiave generativa riprende, infatti, i concetti di attivazione, di empowerment, già ben evidenziati negli attuali orientamenti delle politiche di welfare, ma li porta oltre, nella direzione della solidarietà reciproca, della "fraternità" antropologicamente e costituzionalmente intesa. Come illustrato nei precedenti paragrafi, il corrispettivo sociale non prevede infatti il solo impegno verso se stessi, ma spinge la persona oltre la logica individualista, riconoscendo la sua capacità di "essere responsabile di", di essere cioè soggetto partecipe alla costruzione della comunità in quanto "essere in-comune"⁸⁸.

Su questi specifici aspetti si vuole ora focalizzare l'attenzione, con l'intento di cogliere alcuni possibili elementi di sfida per il servizio sociale, derivanti da un approccio che recupera le basi solidaristiche del welfare, ma le rilancia portando la "sussidiarietà a livello nativo", cioè a livello del singolo, aprendo anche agli "aiutati" la possibilità di vivere una nuova socialità, grazie alla quale "passare da individui a

⁸⁸ Arendt A. (1989), *Vita activa. La condizione umana*, Bompiani, Milano (ed. or. 1958)

persone”. Come evidenzia Rizza, “il *welfare state* è qualcosa di più di un insieme di spese sociali ispirate al principio di sicurezza; né può essere ridotto ad una questione di efficienza (statalista o pluralista, centralizzata o decentrata); e non può essere ancora il principio ispiratore di una nuova redistribuzione della ricchezza per permettere al maggior numero di cittadini di divenire consumatori solvibili. Il *welfare* invece è un sistema di solidarietà che sta alla base dello sviluppo sociale e del funzionamento efficace dell’economia di un Paese”⁸⁹.

La proposta del welfare generativo riporta sotto i riflettori la rilevanza per la persona dell’impegno sociale, il suo bisogno di condurre una “esistenza significativa” e di esprimere la sua “soggettività”, con la conseguente necessità di trovare un equilibrio tra spinte verso libertà individuali e spinte verso l’assunzione di responsabilità sociali, tensione che contraddistingue l’uomo nella società post-moderna.

Uno spiccato individualismo e una cultura narcisistica minano infatti la capacità della persona di *guardare oltre se stessa*, spingendo l’individuo verso un ripiegamento in se stesso, verso una “privatizzazione della propria esistenza” con il contestuale ritiro dalla dimensione pubblica e collettiva della vita, verso l’illusione di una libertà sconfinata che non pone vincoli alla propria azione⁹⁰. Ne consegue un tessuto sociale sfibrato, caratterizzato da relazioni fragili e incerte, all’interno del quale gli individui faticano a sentirsi legati ai propri concittadini in virtù di una comunanza di progetti e di fedeltà. A questa spinta si contrappone il desiderio di condurre un’esistenza significativa, una “vita degna di essere vissuta”, trascendendo dalla routine quotidiana, adottando un quadro di riferimento definito da “valutazioni forti”⁹¹.

Per Cesareo e Vaccarini la significatività esistenziale è propria della persona le cui aspirazioni oltrepassano l’orizzonte della propria sopravvivenza e del proprio benessere psicofisico. Nella società occidentale contemporanea, alla dimensione della significatività si affianca quella della soggettività, intesa come bisogno di

⁸⁹ Rizza S. (2009), *op. cit.*, pp. 168-69

⁹⁰ Cesareo V., Vaccarini I. (2006) *La libertà responsabile. Soggettività e mutamento sociale*, Vita e Pensiero, Milano

⁹¹ Taylor C. (1993), *Radici dell’io. La costruzione dell’identità moderna*, Feltrinelli, Milano, p. 131 (ed. or. 1989)

autoespressione e realizzazione personale, tratto che può assumere gradazione diverse a seconda delle modalità di presentazione dei suoi elementi costitutivi, dati dalla riflessività, riferita alla sfera cognitiva, dall'autonomia di scelta, propria della sfera volitiva, e dall'originalità, che afferisce invece alla sfera affettiva. Una elevata soggettività può così declinarsi in due modalità opposte, che hanno in comune un alto livello di autoconsapevolezza ed un elevato bisogno di autorealizzazione.

La prima di queste, combinandosi con una alta significatività, si connota per una riflessività intenzionale proiettata sul futuro, per un'autonomia di scelta associata alla responsabilità e per una originalità aperta all'altro e al noi. Tale declinazione è propria dell'*homo civicus*, particolarmente congruente con una società dei cittadini compiuta e caratterizzata dal soggettocentrismo. L'*homo civicus* riesce a cogliere le possibilità offerte dalla struttura sociale e le trasforma in opportunità da realizzare, assumendosi i rischi, i vincoli e le responsabilità per le conseguenze della sua azione. In questo suo mettersi "in gioco" prende forma la possibilità di un'azione "libera e responsabile", attraverso la quale dare piena espressione all'idea di cittadinanza fondata sulla "compresenza inscindibile di diritti e di doveri"⁹².

La seconda modalità, che abbina un'alta soggettività con una bassa significatività, è definita da una riflessività concentrata sul presente e basata sull'analisi retrospettiva delle esperienze dell'io, da un'autonomia della scelta poco limitata da vincoli di responsabilità e da un'originalità autoreferenziale. Questa seconda declinazione è propria dell'*homo psychologicus*, congruente con la società dei cittadini atomizzata e caratterizzata da psicocentrismo, inteso come orientamento basilare della persona che riconosce nell'io, definito essenzialmente dalla sua esperienza psichica e somatica, la realtà da cui derivano i significati ultimi dell'esistenza. All'interno del "recinto della vita quotidiana" l'*homo psychologicus* è desensibilizzato nei confronti dei legami sociali e dei progetti impegnativi, mentre il mondo esterno è visto solo in funzione della possibilità di appagare i propri desideri⁹³.

⁹² Cesareo V., Vaccarini I. (2006), *op. cit.*, p. 236

⁹³ Ivi, pp. 199-205

Tratto distintivo di questa deriva minimalista della soggettività, è il disimpegno che denota un incremento solo apparente dell'autonomia di scelta, a scapito di una effettiva assunzione di responsabilità. La persona disimpegnata propende ad attribuire un'importanza molto elevata al proprio *io* attuale a spese di un più ampio orizzonte d'esperienza, sia temporale (futuro) sia sociale (il noi, gli altri). Il disimpegno si manifesta emblematicamente in tre posizioni psicologiche: l'atteggiamento *blasè*, conseguente all'incapacità di discriminare i differenti gradi di valore delle cose che porta a sviluppare una sostanziale e generalizzata indifferenza, l'abulia che manifesta la riluttanza a concepire se stessi e il corso della propria vita alla luce del possibile futuro, ed infine l'apatia, intesa come indebolimento delle passioni tanto personali quanto politiche⁹⁴.

Questa deriva minimalista della soggettività, ha portato gli stessi Autori a definire l'epoca attuale come "l'era del narcisismo"⁹⁵, un narcisismo che "ingabbia la persona nella propria autoreferenzialità comprimendo o addirittura annullando la capacità dell'essere umano di costruire relazioni fondate sul riconoscimento dell'*alter* nonché di pensare e di agire in un'ottica progettuale"⁹⁶. L'ascesa progressiva di un individualismo esasperato culmina così in una "radicale privatizzazione auto-referenziale del mondo e in una altrettanto radicale messa al bando di ogni forma di responsabilità e di confronto con l'alterità"⁹⁷.

Il senso del legame con l'altro da sé viene smarrito per inseguire soddisfazioni e piaceri individuali, alla luce di un principio di libertà di scelta assolutizzato, che non ammette vincoli, limitazioni o debiti di sorta.

Ad alimentare la diffusione del narcisismo concorrono fattori strutturali quali la frammentazione sociale, il consumismo, l'indebolimento della socializzazione e il relativismo culturale. A questi si sommano anche fattori culturali, come l'incertezza sul

⁹⁴ Cesareo V., Vaccarini I. (2014), *Il contributo della sociologia allo studio del narcisismo*, Sociologia, 2, pp. 174-75

⁹⁵ Cesareo V., Vaccarini I. (2012), *L'era del narcisismo*, Franco Angeli, Milano

⁹⁶ Cesareo V., Vaccarini I. (2014), *op. cit.*, p. 13

⁹⁷ Fornari F. (2014), *Introduzione. Naufragio con spettatore. Alcune considerazioni preliminari sul narcisismo*, in Sociologia, 2, p. 5

futuro, la crisi della generatività ma soprattutto l'orientamento iperindividualista, avvenuto con il passaggio alla postmodernità, che ha reso irrilevante la dimensione sociale dell'esistenza, provocando una diminuzione dell'interesse verso gli altri e un aumento dell'indifferenza e dell'apatia⁹⁸. Dal punto di vista sociologico, la diffusione del narcisismo minimalista viene presa in considerazione a livello macro, cioè societario, in quanto “può arrivare addirittura a erodere la coesione sociale, a sterilizzare i legami comunitari, a indebolire i vincoli e le appartenenze. Concetti come quelli di bene comune, solidarietà, amore per il prossimo, sacrificio, responsabilità non fanno parte infatti del repertorio valoriale del narcisista”⁹⁹.

La proposta del welfare generativo muove nella direzione di promuovere un aiuto che tenta di contrastare la deriva minimalista della soggettività, in particolare nel suo tratto distintivo del disimpegno. Il disimpegno, come si è evidenziato, porta gli individui al disinvestimento dai legami sociali ed alla conseguente non disponibilità a contribuire allo sviluppo di capitale sociale. Viene così alimentato un circolo vizioso, che vede gli stessi soggetti sottrarsi dalla possibilità di beneficiare dei vantaggi, individuali e collettivi, derivanti dalla partecipazione al processo di produzione di tale risorsa.

L'esercizio della “libertà responsabile” da parte del soggetto capace di farsi carico dei vincoli di solidarietà che sono inerenti ai legami sociali in cui esso è coinvolto, pare essere la cornice più appropriata entro la quale interpretare l'aiuto nella prospettiva del welfare generativo, da realizzarsi nel concreto con la proposta delle azioni a corrispettivo sociale, intese pertanto come opportunità per la persona e non come condizione vincolante ad una prestazione di welfare.

L'autonomia della scelta e il vincolo della responsabilità, come elementi che si implicano e valorizzano reciprocamente, aprono ad un ultimo passaggio che si ritiene necessario affrontare per inquadrare l'approccio di welfare generativo: il legame inscindibile tra diritti e doveri, che trova fondamento nel nostro ordinamento giuridico nel principio di solidarietà sociale, ma che può essere messo ulteriormente a fuoco

⁹⁸ Lipovetsky G. (1983), *L'era del vuoto. Saggi sull'individualismo contemporaneo*, Luini, Milano

⁹⁹ Cesareo V., Vaccarini I. (2014), *op. cit.*, p. 14

richiamando il principio della “fraternità” antropologicamente intesa, al quale le moderne democrazie si sono ispirate a partire dai valori sanciti con la Rivoluzione Francese, “*liberté, égalité, fraternité*”.

Etzioni sottolinea la necessità di pensare ai doveri sociali per riuscire ad alimentare gli stessi diritti: “la maggior parte dei diritti dell’individuo implicano una responsabilità sociale come proprio corollario. Non avrebbe senso ed è moralmente insostenibile stabilire questi diritti senza occuparsi dell’altra faccia della medaglia: i doveri sociali che ne assicurano il rispetto. Dedicarsi a queste responsabilità comuni non significa sminuire o trascurare i diritti, ma promuoverli. Al contrario, col passare del tempo, si rivela il solo modo per attuare le condizioni indispensabili ai diritti medesimi”¹⁰⁰.

Come evidenziato da Lazzari, “responsabilità e impegno assumo [...] un valore in sé e in funzione della costruzione di una società più equa in grado, attraverso un’adeguata organizzazione delle proprie risorse e competenze, di garantire oltre al progresso la sopravvivenza della democrazia stessa”¹⁰¹.

Anche Rizza sottolinea come è proprio il legame tra diritti e principio di responsabilità a consentire la piena cittadinanza, attraverso l’impegno delle persone ad essere “risorsa” per gli altri e per la comunità, a farsi carico, nella solidarietà dei pesi e delle difficoltà degli altri, nell’essere partecipe alla costruzione del “bene comune” e nel perseguire “l’interesse generale”. Il principio di sussidiarietà va pertanto inteso come possibilità di protagonismo responsabile di tutti i soggetti, istituzionali e non, nel concorrere solidaristicamente al bene comune. Sussidiarietà e solidarietà, coniugate insieme, portano ad esprimere la cittadinanza nel suo pieno valore: “In virtù della solidarietà, la sussidiarietà consente ai soggetti il potere di intervenire assumendo di essere capaci di realizzare da soli la soddisfazione dei propri bisogni o di mostrare la

¹⁰⁰ Etzioni A. (1998), *I nuovi comunitari*, Arianna Editrice, Casalecchio, Bologna, p. 13

¹⁰¹ Lazzari F. (2009), *Da burocrati a professionisti*, in Gui L. (a cura di), *Organizzazione e servizio sociale*, Carocci, Roma, p. 200

maturità necessaria di richiedere (ed esigere) un aiuto, ma senza doversi consegnare a condizioni di dipendenza cadendo nel circuito dell'assistenzialismo"¹⁰².

La solidarietà per esprimere tutta la sua forza propulsiva deve però essere insieme sinonimo di democrazia: in assenza di questa rischia infatti di trasformarsi in "benevolenza emergenziale". Così come la stessa democrazia necessita di solidarietà per non ridursi in "apparato burocratico procedurale senza anima né progettualità". Le "vecchie solidarietà" hanno assunto i caratteri della "benevolenza compassionevole" e sono divenute welfare state, continuando a perpetuare il rapporto di sudditanza tra Stato e società. Questa forma di solidarietà, definita "corta", necessita di essere liberata dal suo tratto emergenziale e dalla sua provvisorietà episodica, per trasformarsi in "solidarietà democratica", che diviene espressione e sostegno di libertà, di eguaglianza e di autonomia. Per Rizza "la solidarietà democratica rende il cittadino attivo, perché partendo dalla consapevolezza di essere lui stesso «risorsa» per gli altri e per la comunità, a motivo del principio di responsabilità, diviene attivo e protagonista"¹⁰³.

Favorire la crescita del senso civico e l'apertura verso la società sono due importanti attenzioni che le "solidarietà corte" devono avere per consentire al soggetto di emanciparsi dal bisogno e divenire egli stesso soggetto attivo anche per gli altri: "la solidarietà «contaminata» dalla *democrazia*, e quindi da responsabilità e partecipazione, riesce a spostare l'asse dell'attenzione del suo obiettivo dal tradizionale «bisogno/bisogno» verso la «condizione» di bisogno che accomuna molti, rendendo lo stesso soggetto attivo e protagonista di solidarietà. Si attua così un rovesciamento del significato di *welfare* tradizionale (sia pubblico che privato): sono tutti i cittadini, democraticamente e solidaristicamente «in relazione» a divenire i protagonisti del *welfare* e non meri e tradizionali destinatari del welfare"¹⁰⁴.

Per Rodotà la solidarietà è un "principio volto a scardinare barriere" che esige il riconoscimento reciproco e consente di costruire legami sociali nella dimensione dell'universalismo. Questi legami possono considerarsi "fraterni, poiché la solidarietà si

¹⁰² Rizza S. (2009), *op. cit.*, p. 204

¹⁰³ Ivi, p. 222

¹⁰⁴ Rizza S. (2009), *op. cit.*, p. 223

congiunge con la fraternità, in un gioco di rinvii linguistici che spinge verso radici comuni”¹⁰⁵. Il bisogno di appellarsi a principi che consentano di sottrarsi alla contingenza e alla nuda logica del potere diventa ancora più insistente quando la situazione da affrontare si rivela difficile e problematica e diventa importante riscoprire la radice profonda della solidarietà come «segnale di non aggressione tra gli uomini»¹⁰⁶.

La fraternità può essere considerata come principio “trascendentale”, che non si affianca semplicemente ad *uguaglianza* e *libertà*, in quanto ne costituisce una dimensione in assenza della quale queste due realtà dell’umano non possono fiorire in pienezza. Come evidenzia Bruni, “la libertà e l’uguaglianza promesse dal mercato hanno richiesto alla modernità il sacrificio della fraternità, perché la loro affermazione è avvenuta mediante l’espulsione della relazione di fraternità dalla sfera pubblica”¹⁰⁷. Tenere insieme questi tre principi rappresenta la sfida per la post-modernità, che passa attraverso l’accettazione della “ferita” del riconoscimento dell’altro, inevitabile nell’incontro “corpo a corpo” escluso dagli scambi anonimi del mercato¹⁰⁸.

Per Pizzolato la fraternità esige una relazione profonda che implica assunzione di responsabilità e per questo, a differenza della solidarietà genericamente intesa, è nutrita e rafforzata dalla prossimità: se la solidarietà può lasciare i soggetti coinvolti in uno “stato di reciproca immunità”, la fraternità apporta una intensità motivazionale grazie alla quale la solidarietà si arricchisce di un’anima¹⁰⁹.

Interrogandosi sulla possibilità di considerare la fraternità oggetto di una norma giuridica, l’Autore evidenzia come tale questione necessariamente chiami in causa il problema della libertà. La pretesa di una condotta fraterna attraverso l’imposizione dell’ordinamento giuridico, porta a separare la fraternità dalla libertà, costringendo la dignità della persona a privarsi di una sua qualità fondativa necessaria (la libertà o la fraternità), contraddicendo quindi la natura stessa della fraternità universale. “Si dovrà

¹⁰⁵ Rodotà S. (2014), *Solidarietà. Un’utopia necessaria*, Laterza, Roma-Bari, p. 4

¹⁰⁶ Ivi, p. 4

¹⁰⁷ Bruni L. (2009), *Fraternità*, in L. Bruni - S. Zamagni (a cura di), *Dizionario di economia civile*. Roma, p. 442

¹⁰⁸ Bruni L. (2007), *op. cit.*

¹⁰⁹ Pizzolato F. (2012), *Il principio costituzionale di fraternità. Itinerario di ricerca a partire dalla Costituzione Italiana*, Città Nuova, Roma, pp. 22-3

allora rinunciare a un dialogo tra fraternità e diritto? Oppure si tratterà di fissare una misura ragionevole di fraternità esigibile?”¹¹⁰.

La via d’uscita sta nel considerare la fraternità non in termini astratti, come se dovesse presentarsi in forma pura e integrale nei rapporti sociali, ma scomposta in atti e condotte fraterne, che possono divenire oggetto di norme giuridicamente rilevanti. La fraternità trova così “traduzione in concreti atti di cura, cui l’ordinamento giuridico può far corrispondere, in modo parziale e graduato, doveri e obblighi di solidarietà con i quali a una persona è chiesto di prestare soccorso ad altre persone. La fraternità si può così rispecchiare, nell’ordinamento, nella forma di atti di solidarietà, la cui specificità si rinviene nella dimensione orizzontale della cura richiesta, e cioè anche nella previsione di obblighi che ricadono direttamente sulla sfera di responsabilità della persona e che non sono mediati da prestazioni solidaristiche dell’autorità”¹¹¹.

La fraternità può dunque essere individuata tra una delle possibili manifestazioni del principio di solidarietà. La peculiarità di questa forma di solidarietà è quella di svilupparsi tra “pari”, tra elementi che si collocano sul medesimo piano, ed in questo senso risulta difficile parlare di fraternità quando la solidarietà è affidata al solo ruolo dell’autorità, nella forma dell’intervento diretto. “La fraternità appare piuttosto una forma di solidarietà che interpella direttamente il comportamento individuale e lo responsabilizza della sorte del/dei fratello/i”¹¹².

Nell’ordinamento costituzionale italiano, il principio di fraternità trova fondamento nella concezione antropologica di tipo personalistico che è alla base della stessa Carta Costituzionale, secondo cui lo sviluppo della personalità di ogni essere umano è strettamente correlato all’adesione ad una serie progressiva di formazioni sociali. L’inserimento dell’individuo all’interno di comunità organizzate porta allo stesso nutrimento, assolve a funzioni educative e di socializzazione, dona identità: è solo attraverso questo inserimento che il suo sviluppo, fisico e morale può arrivare a

¹¹⁰ Ivi, p. 24

¹¹¹ Ivi, p. 26

¹¹² Ivi, pp. 110-11

compimento. Tanto le formazioni sociali, quanto la società politica, hanno il fine di garantire le condizioni sociali (il bene comune), materiali e spirituali, che rendono possibile realizzare la dignità dell'uomo. Tale impianto antropologico è a fondamento dello Stato Sociale ed è rintracciabile negli art. 2, 3 e 4 della Costituzione. Alla luce di questa concezione antropologica, “il *debole*, il *bisogno*, non rappresenta un «minor uomo», bensì costituisce l'icona dell'uomo in sé, in quanto manifesta pienamente la strutturale apertura di ogni uomo alla relazione con gli altri, di cui ha bisogno per formarsi un'identità e per vivere”¹¹³.

Il “debito antropologico” dell'individuo nei confronti della comunità si riflette nelle forme di riconoscimento e di garanzia della libertà, poiché nelle proprie scelte di vita andranno comprese anche quelle relative al bene comune, “perché danneggiando la comunità, in realtà [l'individuo] danneggerebbe quel tessuto di solidarietà da cui egli stesso trae linfa vitale: una libertà non comunitaria è una libertà suicida, perché distrugge il meccanismo riproduttivo dell'umano”¹¹⁴. Questo spiega il nesso inscindibile previsto dalla Costituzione, tra diritti e doveri, tra libertà e solidarietà.

Nella stretta correlazione tra libertà e solidarietà e tra libertà e responsabilità si esprime la fraternità, intesa quindi come “solidarietà interiorizzata” dal soggetto attraverso il meccanismo della *reciprocità*, che lo porta a contribuire alla costruzione di una società capace di dare agli altri le stesse possibilità da lui ricevute, e attraverso il riconoscimento di una strutturale *interdipendenza*, condizione propria di ciascun uomo in ogni fase della sua esistenza, e non solo quindi al momento del bisogno. Il riconoscimento del “legame fraterno”¹¹⁵ passa dunque attraverso la consapevolezza che libertà individuale e responsabilità nei confronti degli altri sono strettamente interconnessi, al punto che l'arretramento sul fronte dell'impegno sociale, comporta inevitabilmente minori possibilità di esprimere in maniera compiuta la stessa libertà.

¹¹³ Ivi, p. 114

¹¹⁴ Ivi, p. 115

¹¹⁵ Manghi S. (2012), *Ripartire dal legame fraterno*, in *Animazione Sociale*, 2, pp. 15-27

A livello internazionale, la concezione di fraternità come principio etico-antropologico valido per l'intera umanità, a prescindere da qualsiasi orientamento di fede, viene sancita anche all'art. 1 della Dichiarazione Universale dei Diritti dell'Uomo, approvata a New York dall'ONU nel 1948: "Tutti gli esseri umani nascono liberi ed eguali in dignità e diritti. Essi sono dotati di ragione e di coscienza e devono agire gli uni verso gli altri in spirito di fratellanza". Il successivo art. 29 inquadra la fraternità in chiave personalista, indicando come principio e come dovere in funzione dello sviluppo della persona: "Ogni individuo ha dei doveri verso la comunità, nella quale soltanto è possibile il libero e pieno sviluppo della personalità".

I riferimenti, tanto alla Carta Costituzionale, quanto alla Carta sovranazionale dei diritti dell'uomo, ricollocano dunque i diritti individuali in una cornice che comprende anche gli *altri*, all'interno della quale la dimensione del dovere non può ritenersi disgiunta da quella del diritto, ma anzi si intreccia "iniettandovi una necessaria responsabilità sociale"¹¹⁶.

L'insistenza dell'approccio di welfare generativo sulla necessità di pensare ai "diritti sociali" in termini di "diritti che hanno una portata oltre la persona" e non come "diritti individuali sotto vuoto relazionale e sociale", muove pertanto nella promozione di un benessere che ciascun individuo può conseguire solo nel momento in cui ha la possibilità di esprimere anche il suo essere persona in relazione con altri.

Il "corrispettivo sociale" diviene dunque l'opportunità per "giocare in maniera seria" questa *chance* che apre ad un processo generativo di valore sociale a vantaggio del singolo che ne prende parte e della collettività che ne beneficia.

Questo processo, alimentato dal contributo di ciascuno, contribuisce a rafforzare il tessuto sociale, liberando così ulteriori risorse nutritive e protettive proprie del "legame fraterno", che fonda sul riconoscimento della comune condizione di fragilità e della conseguente necessaria reciproca responsabilità.

Operare in una prospettiva di welfare generativo significa allora, come più volte è stato sottolineato, recuperare le basi solidaristiche del sistema di protezione sociale,

¹¹⁶Ivi, p. 119

avendo presente che queste saranno tanto più solide quanto più sapranno includere “tutti”, promuovendo una responsabilità sociale allargata e diffusa anche tra chi viene considerato, e conseguentemente trattato, solo come beneficiario degli aiuti e della solidarietà altrui.

Le politiche di welfare che si traducono esclusivamente in interventi prestazionali o che rivolgono tutta la loro attenzione su percorsi individuali, perdendo di vista la dimensione comunitaria e l'importanza delle relazioni e dei legami sociali, rischiano di impoverire sempre più il sistema nel suo insieme, ma non in conseguenza ad una crisi finanziaria che ha portato ad una inevitabile contrazione delle risorse, quanto piuttosto ad un mancato investimento nella principale risorsa di cui la società ha bisogno per preservarsi e svilupparsi, e cioè la persona con il suo “potenziale generativo”.

3. Considerazioni di sintesi

Il paradigma del welfare generativo spinge oltre il teorema tradizionale della persona “al centro”, che talora ha significato renderla oggetto di interventi da parte delle istituzioni, in funzione dei quali la stessa è stata modellata, per considerarla, invece, “il centro”, riconoscendo e promuovendo la sua capacità di essere “responsabile del bene proprio e di tutti”. In termini di servizio sociale, questa prospettiva recupera e rilancia i principi etici che sono a fondamento della professione, primo fra tutti il valore e la dignità della persona, così come affermato all'art. 5 del Codice deontologico dell'Assistente Sociale, approvato nella seduta del Consiglio Nazionale del 17 luglio 2009: “la professione si fonda sul *valore, sulla dignità e sulla unicità di tutte le persone...*” e all'art. 6: “la professione è al servizio delle persone, delle famiglie, dei gruppi, delle comunità e delle diverse aggregazioni sociali per contribuire al loro sviluppo; ne valorizza l'autonomia, la soggettività, la *capacità di assunzione di responsabilità...*”, sui quali si tornerà nel successivo capitolo. Se il rispetto della dignità della persona è un punto di partenza irrinunciabile nella pratica professionale dell'assistente sociale, il paradigma del welfare generativo invita a mantenere la

vigilanza sulla sua effettiva declinazione nell'operatività quotidiana, e sulla possibilità di mettere in atto politiche ed interventi sociali che riescono a valorizzare adeguatamente i “potenziali generativi” delle persone, cioè la capacità degli utenti di essere risorsa per sé e per gli altri.

- *Implementare i diritti a corrispettivo sociale*

“Non posso aiutarti senza di te” interroga, allora, su quanto siano consolidate, nella pratica professionale, metodologie di presa in carico che consentono effettivamente di partire dalla persona e dalle sue risorse, privilegiando la dimensione promozionale del servizio sociale, anziché rimanere concentrate sui soli aspetti problematici, sui deficit e sulle carenze delle situazioni. La prospettiva delle azioni a corrispettivo sociale chiede dunque di affinare abilità professionali attraverso le quali far emergere e valorizzare i punti di forza presenti nelle esperienze di vita delle persone.

Allo stesso tempo, concorso al risultato e dividendo sociale, interrogano chi scrive e si è misurato con alcune caratteristiche dell'utenza in carico ai servizi, anche sulla possibilità che la proposta del welfare generativo riesca effettivamente a raggiungere tutti indistintamente, o se vi siano, piuttosto, situazioni nelle quali risulta più facile promuovere azioni a corrispettivo sociale, valorizzando i potenziali generativi delle persone, ed altre nelle quali la loro implementazione risulta, di fatto, impraticabile. Un dubbio dai risvolti etici, dietro al quale tuttavia, non ci si vuole nascondere, soprattutto in questo spazio di ricerca, per poter raccogliere eventuali elementi utili a sviluppare percorsi generativi per tutti, anche per chi appare agli occhi di tutti, operatori compresi, “senza speranza”.

La proposta delle azioni a corrispettivo sociale porta, inoltre, ad interrogarsi su quanto, le politiche sociali e le pratiche di cura riescano a promuovere piena cittadinanza, incoraggiando nelle persone la partecipazione e l'assunzione di responsabilità attraverso le quali contribuire attivamente alla costruzione del bene comune, superando quindi la logica della pura riscossione di benefici dovuti. Un interrogativo che fa intravedere il rischio di quanto un “approccio consumistico” alle

risorse disponibili¹¹⁷ anche da parte dell'utenza, alla luce delle contrazioni in atto, possa alimentare atteggiamenti competitivi, esclusivi ed escludenti anche tra chi si trova in difficoltà (come accade negli interventi economici "a bando", nei quali l'aiuto può essere inteso come una sorta di "bottino" di denaro da spartire tra i richiedenti) anziché favorirne un'azione solidale, attraverso la quale affrontare con più efficacia la comune condizione di disagio vissuta.

Nella prospettiva del servizio sociale, i diritti a corrispettivo sociale invitano anche alla riflessione sul significato e sull'opportunità di pratiche di cura, capaci di "tenere uniti diritti e doveri", offrendo aiuti "dotati di maggiore socialità": quali le possibili resistenze e quali le possibili spinte, da parte di operatori e di utenti, verso forme di aiuto che, così ridefinite, escono dalla dinamica relazionale a due, e mettono in discussione il rapporto up-down che contraddistingue le forme tradizionali di intervento?

La possibilità di realizzare i diritti a corrispettivo sociale non è solo condizionata alla capacità di cogliere e di valorizzare i potenziali generativi di chi chiede aiuto, ma anche alla capacità del territorio di offrire spazi per far esprimere queste capacità. Questo presuppone una rilettura dei bisogni della comunità e delle possibili risposte, non solo attraverso soluzioni attivabili con le risorse tradizionali (formali e informali), ma anche attraverso le disponibilità, nuove e "originali", liberate da tutti coloro che a quella comunità appartengono e accettano l'opportunità e la sfida di impegnarsi in "attività di utilità sociale". Il che implica capacità di prefigurare possibili sviluppi e implementazioni dei potenziali di cui ciascun singolo titolare di diritto a corrispettivo sociale è portatore, ed insieme "sensibilità culturale" alla possibilità che tutti, anche coloro che vengono etichettati come "assistiti", possano concorrere al bene comune.

Sono terreni, questi, che necessitano di specifiche attenzioni, non potendo dare per scontata, né la capacità di valorizzare le risorse di chi normalmente è visto quasi esclusivamente come portatore di bisogni, né tanto meno la capacità delle comunità di

¹¹⁷ Bovone L., Lunghi C. (2009), *Consumi ai margini*, Donzelli Editore, Roma

superare i pregiudizi verso chi è considerato “utente”, accettando quindi di ricevere proprio da “queste persone”, il contributo che le stesse offrono alla collettività. Entrambi questi fronti chiamano in causa competenze specifiche di servizio sociale, quali il lavoro di comunità, per favorire il terreno su cui implementare i diritti a corrispettivo sociale, e il lavoro di rete con le risorse del territorio, da coinvolgere nella conseguente e necessaria “logistica”.

Il paradigma del welfare generativo riporta dunque all’attenzione di tecnici e politici, l’importanza di promuovere relazioni di fiducia, non solo nell’ambito del rapporto operatore-utente, ma anche all’interno dei rapporti comunitari, fino a sviluppare veri e propri sistemi di fiducia. Invita dunque il servizio sociale a ricercare le possibili alleanze da costruire e/o potenziare nei territori per favorire l’espressione di spazi e di realtà entro cui promuovere l’implementazione dei diritti a corrispettivo sociale.

- *Dai trasferimenti monetari alla gestione professionale della domanda*

Ulteriore aspetto che viene rilanciato dal paradigma del welfare generativo, è quello relativo alla “*gestione professionale della domanda*”, in vista della trasformazione di bisogni e di capacità in risorse sulle quali investire. La mediazione professionale interviene nel processo di distribuzione e di redistribuzione delle risorse, integrando il “diritto a ricevere” della persona con la funzione del “prendersi cura”, che completa il contenuto del diritto ricevuto. Il bene tutelato non è ciò che trasferisco, ma la persona e la sua capacità di comprendere la situazione, di valutare le difficoltà e le opportunità, di affrontare il disagio vissuto, di costruire o ricostruire legami, di acquisire o rafforzare abilità, di ripensarsi per il futuro, di ritrovare la speranza e di contribuire essa stessa al benessere collettivo. Un welfare senza mediazione professionale si priva di questa possibilità, ed insieme priva l’intero sistema del contributo che quella persona può offrire, si spinge in direzione opposta a quella della promozione dell’uguaglianza sociale, confinando sempre più l’area del bisogno verso quella dell’esclusione sociale.

Ma quali sono gli effettivi spazi riservati alla mediazione professionale?

L'esperienza sul campo porta a pensare, in prima battuta, ai margini sempre più ridotti che le politiche sociali, implementate a livello locale, lasciano all'intervento professionale: il servizio sociale è sicuramente il primo ad essere interessato dalle conseguenze che ne derivano, soprattutto in termini di slittamento verso approcci burocratici e prestazionistici che perdono di vista la persona. La prospettiva del welfare generativo invita allora ad esplorare le possibili strade per riuscire a contrastare questa deriva, "interpretando con arte" la professione¹¹⁸, per dar vita a forme originali di "investimento sociale", rispettando comunque i vincoli amministrativi, giuridici, finanziari ecc., dettati dai contesti istituzionali di appartenenza: invita cioè a ricercare quali sono i margini per rendere conciliabili le due istanze, individuando strategie e soluzioni per operare con creatività ma, allo stesso tempo, rispettando le regole imposte.

- *Rigenerare le risorse*

Il paradigma del welfare generativo, focalizza l'attenzione sull'utilizzo delle risorse, pubbliche o private, personali o di sistema, e mette in luce come questo utilizzo possa prendere la direzione "a esaurimento" o "a rigenerazione". Il prendersi cura che non valorizza e non investe sulle risorse delle persone, cioè sul capitale umano e sociale, esistente o potenziale, alimenta, di fatto, una spirale di impoverimento che interessa tutte le parti in gioco. Questa dinamica può riguardare sia chi beneficia degli interventi, sempre più dipendente dall'aiuto ricevuto dall'esterno, sia chi l'aiuto lo offre, sempre più costretto a ricorrere a *risorse interiori*, avendo sempre meno *risorse istituzionali* a disposizione, il tutto sotto la spinta e per effetto di meccanismi che prevedono l'esigibilità di "diritti da ritirare", senza il *concorso di responsabilità*.

Se da un lato è necessario un cambio di rotta delle politiche per spezzare questi processi, integrando il "raccolgere e redistribuire" con il "rendere, rigenerare e responsabilizzare", dall'altro lato, anche la pratica professionale necessita di rafforzare approcci e metodologie che restituiscano nella relazione di aiuto, centralità alla persona

¹¹⁸ Braida C., Palomba F. (2013), *Protagonisti motivati e responsabili, pronti a cambiare*, in *Etica per le professioni*, 1, p. 50

e al contesto sociale cui appartiene, anziché al singolo operatore, alleggerendolo in questo modo di *carichi*, ma anche di *potere*. Divenire *centrali* nella relazione di aiuto con l'utente, è spesso circostanza inevitabile e non desiderata, per molti assistenti sociali nei diversi contesti organizzativi all'interno dei quali gli stessi operano, ad esempio in conseguenza alle difficoltà di integrazione socio-sanitaria (ci si può trovare centrali ed esclusivi, perché si è soli e non si riesce a condividere la presa in carico con altri servizi, soprattutto quando la situazione è multi-problematica), o per i margini ristretti riservati al lavoro di comunità (che non favoriscono la costruzione di reti all'interno delle quali individuare altri soggetti con i quali condividere la presa in carico), circostanze, queste, che portano il singolo operatore ad essere "la" risorsa per l'utente, dentro ad una relazione che si chiude nello spazio inevitabilmente ristretto e limitato di due soggettività, spesso "costrette per necessità" ad incontrarsi¹¹⁹.

Talvolta è lo stesso operatore a spostare e a sbilanciare su di sé il buon esito dell'intervento, attenuando il concorso al risultato della persona: questo può accadere nelle situazioni repute di emergenza, che comportano un'immediata e diretta assunzione di responsabilità del professionista, o quando sull'azione riflessiva prevale la tendenza all'attivismo, che spinge l'operatore al *fare in prima persona* piuttosto che al *lasciar fare alla persona*, o ancora quando non viene riposta adeguata fiducia nelle capacità dell'utente in carico, come nel caso delle situazioni definite *croniche* o *multiproblematiche*. Queste circostanze accentuano gli squilibri di potere a favore dell'operatore, conferendogli un maggior controllo della situazione, un maggior prestigio ed una maggiore forza nell'essere riferimento per l'altro. Il tutto lo espone però maggiormente anche al rischio di *cortocircuitare*, proprio perché questa centralità della *risorsa operatore* non fa crescere e non libera le risorse della persona e del suo contesto di appartenenza, aprendo la strada all'esaurimento del professionista, oltre che sul piano delle competenze, anche su quello personale.

La prospettiva del welfare generativo rilancia la necessità di prestare maggiore

¹¹⁹ La "relazione a due", all'interno della quale si giocano ruoli diversi, sviluppa inevitabilmente squilibri di potere che, per non risultare disfunzionali alla buona riuscita della relazione di aiuto, devono essere interpretati con "responsabilità", principio attorno al quale è impostato tutto il Codice Deontologico.

attenzione all'*esercizio delle responsabilità all'interno della relazione di aiuto*, in vista di una trasformazione generativa delle risorse esistenti, che passa anche attraverso una più consapevole gestione delle dinamiche di potere da parte dei professionisti dell'aiuto, per le ragioni sopra esposte. Una diversa gestione che va, però, letta all'interno dei *giochi di potere* che si sviluppano nel più ampio contesto organizzativo entro il quale l'operatore si muove. Quest'ultima considerazione nasce dal dubbio che non sia solo l'eventuale *bisogno di controllo e di potere* del professionista ad ostacolare il pieno esercizio di responsabilità da parte degli utenti, ma che vi sia, a monte, anche un interesse politico nel tenere comunque *distanti e dipendenti* gli assistiti, interesse che, in maniera non esplicita, viene conferita agli assistenti sociali attraverso il mandato istituzionale. Quanto la centralità dell'operatore come *risorsa unica e preziosa* consente di conciliare il legittimo bisogno di gratificazione dello stesso, con la necessità di avere in scena un giocatore iper-presente che con il suo protagonismo riempia la scena, spostando l'attenzione dall'assenza di strategie efficaci, dal vuoto delle politiche? Ed in questo, quanto l'atteggiamento lamentoso, di cui spesso sono vittime gli assistenti sociali, contribuisce di fatto a mantenere integra la scena?

Il paradigma del welfare generativo invita allora ad esplorare anche questi terreni, ad attribuire nuovi contenuti alla dimensione politica del servizio sociale, che rimane valida nei suoi significati originari, promuovere l'uguaglianza e la giustizia sociale, ma che richiede di essere continuamente interpretata alla luce delle trasformazioni sociali e dei cambiamenti istituzionali/organizzativi in corso.

Cristina Braidà
Bisogni, risorse, persona. Il servizio sociale di fronte alla sfida della generatività
Tesi di dottorato in Fondamenti e Metodi delle Scienze Sociali e del Servizio Sociale
Università degli Studi di Sassari

CAPITOLO II

PRENDERE IN CARICO RENDENDOSI CORRESPONSABILI DEGLI ESITI

1. La generatività dell'aiuto: dimensione costitutiva del servizio sociale

1.1. La generatività nei fondamenti etici del servizio sociale

Il Convegno tenutosi a Tremezzo nel 1946 è considerato l'evento fondativo del servizio sociale in Italia: promosso e patrocinato dal Ministero dell'Assistenza Post-bellica, dalla Delegazione del Governo Italiano per i rapporti con l'UNRRA e dalla Missione Italiana UNRRA, vede la partecipazione di amministratori ed intellettuali europei, studiosi di scienze sociali ed esponenti delle Scuole di servizio sociale, chiamati a confrontarsi per tre settimane su tre temi cruciali per la rinascita del Paese: l'assistenza sociale e la legislazione del lavoro, l'assistenza all'infanzia e ai minori, i problemi del dopoguerra.

La presenza di due principali correnti, una laica sostenuta dai coniugi Guido e Maria Calogero, e una cattolica, di cui Odile Vallin era autorevole esponente, non ostacola il confronto tra i partecipanti che riescono a trovare molti punti di contatto a prescindere dalla diversa estrazione culturale e religiosa¹²⁰. I lavori portano a prefigurare l'assistenza sociale come “strumento di cambiamento [...] mezzo per realizzare una società nuova, più giusta, rispettosa e garante dei diritti di tutti”¹²¹. Il

¹²⁰ Canali A., Lerma M. (2011), *Formatrice di assistenti sociali*, in Stefani M. (a cura di), *Le origini del servizio sociale italiano. Tremezzo: un evento fondativo del 1946. Saggi e testimonianze*, Viella, Roma, p. 255

¹²¹ Stefani M. (2011), *Alla riscoperta di Tremezzo*, in Stefani M. (a cura di), *op. cit.* p. 15

“superamento della burocrazia ministeriale rigida e acritica”, la forte “denuncia del rischio di utilizzare l’assistenza per ottenere consenso, a fini di propaganda”, il diritto all’assistenza per ciascun membro della collettività, la valorizzazione e il potenziamento delle capacità residue anche di coloro che sono considerati “poveri”, sono alcuni degli auspici dibattuti nel corso del convegno.

Così De Rita si esprime ricordando lo spirito che animava il dibattito interno al servizio sociale, nel periodo post-bellico: “A Tremezzo si diceva: aboliamo i ministeri, aboliamo la pratica ministeriale, perché ci ritrovavamo con una faticosa burocrazia, quale era la burocrazia fascista e post-fascista [...] Avevamo tutti l’ansia di sganciarci dai ministeri, di fare dell’assistente sociale una figura sganciata dalla burocrazia. Ansia di un ambiente nuovo per l’assistenza, ansia di una libertà da una cultura tradizionale dell’amministrazione e da una assistenza segmentata”¹²².

Maria Comandini Calogero, Paolina Tarugi e Odile Vallin, partecipano da protagoniste al Convegno, portando i propri contributi che testimoniano il carico di speranze, la volontà di cambiamento e l’impegno assunto per una svolta concreta del servizio sociale verso la promozione di una maggiore “giustizia sociale”.

Per Comandini Calogero, il servizio sociale ha come orizzonte di riferimento la realizzazione di una “società più giusta”, attraverso la promozione di forme di convivenza basate su dialogo e rispetto reciproco: “l’assistenza sociale, intesa adeguatamente è una diversa forma di esercizio e di creazione della democrazia, cioè l’attitudine degli uomini a risolvere da sé i propri problemi e a conquistare, in un’armonia collettiva, più larghe libertà di vita e migliori opportunità di azione”¹²³.

Muovendosi all’interno di tale prospettiva l’assistente sociale è impegnata a trovare la “giusta distanza tanto dal servire al quietismo conservatore quanto al tramutarsi in agitatore politico e sindacale”¹²⁴: la sua priorità è quella di “sfruttare al

¹²² De Rita G. (2011), *Le dimensioni del servizio sociale italiano*, in Stefani M. (a cura di) (2011), *op. cit.*, p. 65

¹²³ Comandini Calogero M. (1946), *Necessità di una cultura storico umanistica per la formazione dell’assistente sociale in Italia. Problemi di democrazia e di collaborazione civica*, in Stefani M. (2011) (a cura di), *op. cit.*, p. 296

¹²⁴ Comandini Calogero M. (1946), *op. cit.*, p. 296

massimo tutti gli strumenti legali e sociali che il suo ambiente gli offre, al fine di facilitare ai meno esperti e ai meno abili l'uso del proprio diritto, e quindi di avviarli a poco a poco anche alla capacità di concepire e di volere un mondo migliore"¹²⁵. Questo diventa possibile stando il più possibile dentro all'ambiente in cui i problemi sorgono, così da poterli cogliere al loro stato nascente.

Consapevole che un punto di fragilità della democrazia ancora giovane, è lo scarso potere di decisione dal basso, Comandini Calogero recupera dal *social work* anglosassone, la "promozione della comunità" quale attenzione prioritaria del servizio sociale per far crescere "l'uomo civile", capace di "fare da sé, ma d'accordo con gli altri, in continua disconcorde-concorde unione con gli altri", a differenza dell'uomo "schiavo", che aspetta tutto dagli altri, e dell'uomo "selvaggio", che fa da sé senza curarsi degli altri¹²⁶. L'uomo civile sente e crea lo "spirito di comunità": "sviluppare questo spirito, far sentire la necessità dell'unione e della discussione, far sentire che se ci si mette d'accordo per non sporcare una strada o per migliorare un servizio sarà tanto di guadagnato per tutti, insegnare a poco a poco a godere del lavoro comune [...] inventare la gioia dello sforzo comune"¹²⁷ sono dunque le finalità verso cui indirizzare l'azione professionale. Se "aiutare i singoli a gettare i ponti tra loro stessi" diventa elemento qualificante l'attività di servizio sociale, il profilo dell'assistente sociale non può allora essere quello del "semplice funzionario, ma dev'essere una specie di missionario civile moderno e quindi la sua preparazione va adeguata a ciò"¹²⁸, indicando soprattutto in una "solida preparazione umanistico-civile-politica" il fondamento della sua formazione.

Per portare nel concreto il confronto, Comandini Calogero restituisce alcuni dati

¹²⁵ Ibidem

¹²⁶ Così esemplifica nel corso della relazione: "Di fronte a un villaggio diroccato, il primo uomo [schiavo] si mette a sedere e dice "non c'è che fare"; e tutt'al più aspetta l'aiuto borbonico del prefetto o del signore feudale. Il secondo [uomo selvaggio] sgombra le macerie solo davanti alla casa propria, o si fa una baracca per sé. Il terzo uomo organizza una squadra, discute un piano comune e cerca di metterlo in atto, Comandini Calogero M. (1946), *op. cit.*, p. 296

¹²⁷ Comandini Calogero M. (1946), *op. cit.*, p. 297

¹²⁸ Ibidem

che consentono di fotografare e descrivere che cosa è di fatto l'assistenza sociale nel periodo storico in cui i partecipanti al Convegno si stanno confrontando: “rileviamo che su: 706.262 prestazioni effettuate dalle assistenti sociali per svolgere le richieste presentate dagli operai, il numero maggiore, 226.901, rappresenta le prestazioni di assistenza economica, e il secondo, 175.124, quelle per le pratiche assicurative”. La relazione prosegue illustrando altri dati che evidenziano come l'attività delle assistenti sociali di fabbrica è totalmente assorbita dalla gestione di pratiche amministrative.

Da qui la sua riflessione sul rapporto dell'assistente sociale con la burocrazia: “E' questa l'assistenza sociale di cui abbiamo parlato? Ma anche in questa particolare materia, qual è l'atteggiamento che l'assistente sociale deve promuovere di fronte alla burocrazia? Il cittadino deve imparare a capire la necessità di una sana burocrazia, in quanto essa rappresenta la garanzia e il controllo esercitato da lui stesso sull'amministrazione: in questo senso, egli deve imparare non solo ad accettarla, ma ad apprezzarla, e a servirsene. Servendosene, egli imparerà a distinguere la burocrazia indispensabile al buon andamento della cosa pubblica da quella eccessiva e ritardatrice, che egli deve, coi mezzi a sua disposizione, cercare di modificare o semplificare o abolire. Ma se egli affiderà ad altri queste pratiche, la burocrazia resterà sempre, o diventerà per lui qualcosa di incomprensibile, di complicatissimo, di misterioso quasi, contro cui si può imprecare o di cui ci si può lamentare, ma che è raggiungibile, al di là, direi, di ogni possibilità di azione. Questo è nei riguardi delle pratiche burocratiche ciò che l'assistente sociale deve cercare di far comprendere; e non interporre (come un aiuto, si potrà dire, ma anche come un paravento) fra il cittadino e la sua amministrazione”¹²⁹.

Tarugi, la “prima assistente sociale italiana”¹³⁰ è considerata una “pioniera” per aver fondato e sviluppato il servizio sociale di fabbrica ed aver diretto i primi enti attivi in questo ambito; impegnata nella formazione dei primi operatori, ha contribuito

¹²⁹ Comandini Calogero M. (1946), *op. cit.*, p. 301

¹³⁰ Bortoli B. (2013), *I giganti del lavoro sociale. Grandi donne (e grandi uomini) nella storia del Welfare, 1526-1939*, Erikson, Trento, p. 501 (1^a ed. 2006)

all'istituzione delle scuole per assistenti sociali del lavoro, pubblicando dagli anni Trenta alla fine degli anni Settanta numerosi saggi sul Servizio Sociale di Fabbrica.¹³¹ Nel suo contributo offerto al Convegno Tarugi, pone al centro dell'attenzione del servizio sociale "il concetto di dignità umana, l'ideale della giustizia e la prevenzione sociale", sottolineando conseguentemente la necessità di superare le categorie per considerare "l'integrale personalità dell'individuo". Alla luce di questi principi "il servizio sociale ammette un limite, che è di ordine morale. L'aiuto deve cessare, quando comincia a nuocere a chi lo riceve, paralizzandone gli impulsi, che possono renderlo artefice della propria salute fisica o morale"¹³².

Tarugi prosegue poi la sua relazione, richiamando i principi cardinali della Società della Carità, fondata a Londra nel 1869, che costituiscono il nucleo primo della metodologia del servizio sociale in molti paesi europei. Vi è un riferimento alla necessità di accompagnare all'opera di soccorso, un "interessamento morale e fraterno" per evitare di "abbassare e paralizzare" chi riceve l'aiuto. La comprensione, il rispetto della personalità, l'attenzione a preservare quanto è indispensabile alla sua individualità, il rispetto dell'unicità, liberando le parti migliori della persone e facendo appello alle forze latenti, sono alcuni dei principi richiamati come a fondamento del servizio sociale, chiamato ad agire "evitando tutto ciò che impone la passività per invece suscitare l'attività dell'assistito"¹³³.

Se per Comandini Calogero, l'assistente sociale deve essere una specie di "missionario civile moderno", per Vallin "l'assistente sociale è la professionista che fa da tramite tra tutti quelli che hanno bisogno di essere aiutati nelle loro necessità o che potrebbero essere vittime di flagelli sociali e quelli che sono normalmente incaricati di procurare lavoro, alloggio cure, previdenze di ogni genere"¹³⁴.

¹³¹ Dellavalle M. (2011), *La vita e le opere di Paolina Tarugi*, in Stefani M. (a cura di), *Le origini del servizio sociale italiano. Tremezzo: un evento fondativo del 1946. Saggi e testimonianze*, Viella, Roma

¹³² Tarugi P. (1946), *Il servizio sociale nei suoi aspetti teorici e pratici. Evoluzione storica del concetto e dei metodi del servizio sociale. Le applicazioni pratiche del servizio sociali*, in Stefani M. (a cura di), *op. cit.*, p. 309

¹³³ Ibidem

¹³⁴ Vallin O. (1947), *Problemi della formazione tecnica delle assistenti sociali e dell'organizzazione delle scuole di servizio sociale*, in Stefani M. (a cura di), *op. cit.*, p. 317

La conoscenza approfondita delle situazioni diventa il principale strumento per mettere in atto interventi utili ad affrontare problemi che non possono essere risolti con le sole “elargizioni” e la prevenzione diventa il suo principale compito. La sua azione professionale è pertanto volta a promuovere, suscitare e consigliare iniziative “che possono concorrere ad aiutare le classi meno abbienti ad affrontare il loro difficile destino, migliorando esse stesse tutto quello che può immediatamente essere migliorato”. Vallin afferma a Tremezzo l’importanza di “vedere ogni caso come un caso a sé, per dare a ognuno la possibilità del suo massimo sviluppo personale”. Il profondo rispetto per la persona passa attraverso la capacità di “suscitare le sue energie e il suo spirito di iniziativa”, operando per risvegliare la fiducia assopita dalle vicende della vita ed aiutando la persona a essere autore e attore delle proprie scelte.

Le voci delle “pioniere” del servizio sociale italiano esprimono come l’orientamento verso il pieno rispetto della persona umana e della sua dignità, così come la promozione dell’uguaglianza e della giustizia sociale, siano dimensioni centrali per la professione, fin dalle sue origini.

Come evidenziato da Dal Pra Ponticelli, a fondamento del servizio sociale, “vi è la visione dell’uomo come essere, dotato di infinite potenzialità, capace di libertà e di autonomia, in grado di compiere scelte consapevoli e creative, di assumersi responsabilità e di prendersi cura degli altri, in grado di dominare le leggi della natura attraverso studi e attività che esprimono il suo infinito potere di ricerca”¹³⁵.

Tale enunciazione di principi richiama i valori universali di riferimento del servizio sociale, così come Fasolo evidenziava nella sua introduzione al testo di Friedlander: “la fede nel valore, nell’integrità e nella dignità intrinseche di ogni individuo; la convinzione che la persona ha il diritto di decidere da sola quali siano i suoi bisogni e come essi possano essere affrontati; la convinzione che a tutti debbano essere date le stesse possibilità con le sole limitazioni imposte dalle capacità innate dell’individuo; la convinzione che i diritti sopraelencati sono connessi con i doveri

¹³⁵ Dal Pra Ponticelli M. (1987), *Lineamenti di servizio sociale*. Astrolabio, Roma, p. 67

sociali verso se stesso, la sua famiglia, il suo ambiente”¹³⁶.

Gli orientamenti sopra espressi muovono verso il superamento dell’idea di benessere confinato esclusivamente al conseguimento di beni materiali, per fare spazio al riconoscimento di altri bisogni meritevoli di soddisfazione, quali la dignità, il rispetto, la libertà interiore, la possibilità di una piena espressione e realizzazione. Ma muovono soprattutto verso il superamento di una visione deterministica dell’azione umana a favore di un orientamento che vede la persona capace di continua autorealizzazione, grazie ai processi di apprendimento e di trasformazione presenti lungo l’intero arco della vita, che consentono di acquisire sempre nuove competenze e di definire nuovi obiettivi¹³⁷. La persona, dotata di intenzionalità, non è considerata né oggetto di intervento, né consumatore di prestazioni ma soggetto interlocutore, capace di partecipare attivamente al processo di aiuto¹³⁸.

L’attenzione per il servizio sociale si sposta in tal modo sul versante della promozione umana, della facilitazione di questi processi di apprendimento, dello sviluppo delle capacità espresse o latenti riconosciute in ogni persona, attraverso le quali affrontare i condizionamenti provenienti dall’ambiente esterno e dalle relazioni proprie della convivenza umana, nel rispetto delle proprie intime aspirazioni¹³⁹.

Il *rispetto della persona*, considerata come un valore in sé, diviene pertanto uno dei principi cardine dell’azione professionale, finalizzata a offrire opportunità tali da mettere ciascun individuo nella condizione di compiere scelte autonome e consapevoli relative al proprio sviluppo e alla propria realizzazione¹⁴⁰. Elisa Bianchi sottolinea come

¹³⁶ Fasolo E. (1963), *Introduzione. Il servizio sociale nel contesto italiano*. In W.A. Friedlander, *Principi e metodi del servizio sociale*, Il Mulino, Bologna (ed. or. W.A. Friedlander, *Concepts and Methods of Social Work*, Prentice-Hall, Englewood Cliffs, nj, 1958)

¹³⁷ Dal Pra Ponticelli M. (1993), *Problemi di definizione e riferimenti teorici*, in Coordinamento nazionale docenti di servizio sociale, *Il servizio sociale come processo di aiuto*, Franco Angeli, Milano, pp. 22-3

¹³⁸ Fargion S. (2009), *Il servizio sociale: storia, temi e dibattiti*. Laterza, Roma.

¹³⁹ Bianchi E. (1995), *Considerazioni sull’etica per pensare nel servizio sociale*, in Grigoletti Butturini P., Nervo G., (a cura di) (2005), *La persona al centro, nel servizio sociale e nella società: il contributo di Elisa Bianchi*, Fondazione Zancan, Padova

¹⁴⁰ Sui principi e sui valori di riferimento del servizio sociale si segnalano in particolare i contributi presenti in Campanini A. (diretto da) (2013) *Nuovo dizionario di servizio sociale*, Carocci, Roma: Diomede Canevini M., Neve E., *Servizio sociale*, pp. 567-77; Neve E., *Principi*, pp. 463-71; Tassinari A., *Valori*, pp. 752-63

la centralità di questo valore si traduce in un approccio globale alla persona, che non va identificata con i suoi problemi, ma anzi stimolata a esprimere le sue potenzialità: riconosciuta come soggetto attivo, la persona non è dunque mai considerata come destinataria degli interventi¹⁴¹.

Il valore, la dignità e l'unicità di tutte le persone vengono posti a fondamento etico della professione, così come sancito dall'art. 5 del Codice Deontologico dell'Assistente Sociale¹⁴², che facendo proprio l'universalità di tali principi, ne sottolinea una visione olistica, propria della tradizione culturale del servizio sociale nel contesto italiano. L'interdipendenza tra gli uomini e con gli ambienti di vita sono dunque valori fondanti per il servizio sociale, chiamato ad affermare i principi di giustizia ed equità sociale, contribuendo alla "costruzione di una società coerente con la dignità umana"¹⁴³.

Dal riconoscimento di tali valori, derivano strettamente connessi i principi dell'accettazione e del non giudizio, nonché del rispetto e della promozione dell'autodeterminazione e dell'autonomia della persona, considerati da sempre pietre miliari del servizio sociale e sanciti nel Codice, rispettivamente all'art. 9 e all' art. 11.

Come sottolineato da più autori¹⁴⁴, l'autodeterminazione è principio che orienta

¹⁴¹ Il tema della centralità della persona nel servizio sociale è stato sviluppato da Elisa Bianchi in molti suoi scritti, raccolti nell'antologia curata da *Grigoletti Butturini P., Nervo G.*, (a cura di) (2005), *op. cit.*

¹⁴² Il primo Codice degli assistenti sociali è stato approvato dal Consiglio Nazionale dell'Ordine nel 1998. Le modifiche introdotte con l'approvazione della L.328/00 hanno portato ad una prima revisione dei contenuti nel 2002. Il Codice attualmente in vigore è stato approvato nella seduta del Consiglio Nazionale del 17 luglio 2009. Per l'approfondimento bibliografico si è fatto riferimento a: Amadei T., Tamburini A. (a cura di) (2002), *La leva di Archimede: il codice deontologico dell'assistente sociale tra responsabilità e appartenenza sociale*, Franco Angeli, Milano; Dente F., Spisni L. (2010), *Il nuovo codice deontologico dell'assistente sociale*, in "Autonomie Locali e Servizi Sociali", 1, pp. 179-87; Diomede Canevini M. (2013), Voce *Deontologia professionale*, in Campanini A. (diretto da), *Nuovo dizionario di servizio sociale*, Carocci, Roma, pp.188-95; Filippini S., Bianchi E. (a cura di) (2013), *Le responsabilità professionali dell'assistente sociale*, Carocci, Roma; Gorgoni A. (2012), *Assistenti Sociali. Codice Deontologico*, Laterza, Bari; Graziano A.M. (a cura di) (2005), *Etica professionale e deontologia sociale*, Aracne, Roma; Neve E. (2008), *Il servizio sociale. Fondamenti e cultura di una professione*, Carocci, Roma; Pieroni G. (2005), *La dimensione etica: il Codice deontologico dell'assistente sociale*, in Pieroni G., Dal Pra Ponticelli M. (2005), *Introduzione al servizio sociale*, Carocci, Roma

¹⁴³ Pieroni G., (2013), *Deontologia e responsabilità professionali*, in Filippini S., Bianchi E. (a cura di), *Le responsabilità professionali dell'assistente sociale*, Carocci, Roma

¹⁴⁴ Per approfondimenti sui principi di autonomia e di autodeterminazione si rimanda a: Fargion S., (2013), *Il metodo del servizio sociale. Riflessioni, casi e ricerche*. Carocci, Roma, pp. 37-46; Fargion S. (2013), *Autodeterminazione*, in Campanini A. (a cura di), *op. cit.*, pp. 81-4; Neve, E. (2008), *Il servizio sociale. Fondamenti e cultura di una professione*. Carocci Faber, Roma, pp. 185-188; Pittaluga Valle M. (2013), *Autonomia*, in Campanini A. (a cura di), *op. cit.*, pp. 84-8

l'azione del professionista, tenuto a rispettare la libertà della persona di scegliere come affrontare le situazioni che si presentano nel corso dell'esistenza, ma insieme è obiettivo verso cui deve tendere l'intervento dell'assistente sociale, che in un'ottica trifocale¹⁴⁵, lavora sul contesto sociale affinché la persona possa disporre di una gamma maggiore di alternative sulla base delle quali compiere le proprie scelte.

La promozione dell'autonomia e dell'autodeterminazione hanno come presupposto il riconoscimento di *fiducia* nelle capacità della persona: “senza questa base di fiducia, risultano fortemente ridotte e compromesse le possibilità di intervento e di presa in carico condivisa dei problemi. La stessa azione professionale ne risente, non potendo basarsi su risorse e potenzialità, che anche le persone destinatarie degli interventi e le loro famiglie possono mettere in campo, per superare condizioni, anche gravi, di difficoltà e di emarginazione”¹⁴⁶.

A livello internazionale, il valore della dignità della persona coniugato a quello di giustizia sociale sono anche sanciti nel Documento sull'etica, approvato nel marzo 2012 dall'Assemblea Generale dell'IFSW, prendendo come punto di partenza la definizione di servizio sociale adottata a Copenaghen nel 2001¹⁴⁷. Nella dichiarazione dell'IFSW del marzo 2012 all'art. 4¹⁴⁸ si afferma che il lavoro sociale si basa sul rispetto per il valore intrinseco e la dignità di tutte le persone, e i diritti che ne derivano; gli assistenti sociali hanno la responsabilità di promuovere la giustizia sociale, in rapporto alla

¹⁴⁵ Lazzari F. (a cura di) (2008), *Servizio sociale trifocale. Le azioni e gli attori delle nuove politiche sociali*, Franco Angeli, Milano

¹⁴⁶ Vecchiato T., Villa F. (a cura di) (1995), *Etica e servizio sociale*, Vita e Pensiero, Milano

¹⁴⁷ La definizione internazionale del servizio sociale adottata a Copenaghen nel 2001 così recita: “*La professione del servizio sociale promuove il cambiamento sociale, il metodo del problem solving nei rapporti umani e l'empowerment e la liberazione delle persone per migliorare il benessere. Utilizzando le teorie del comportamento umano e del sistema sociale, il servizio sociale interviene nelle situazioni in cui le persone interagiscono con il loro ambiente. I principi dei diritti umani e della giustizia sociale sono fondamentali per il servizio sociale*”. Nel 2014 tale definizione viene riformulata e approvata dall'Assemblea Generale IFSW e l'Assemblea Generale IASSW: “*Il servizio sociale è una professione basata sulla pratica e una disciplina accademica che promuove il cambiamento sociale e lo sviluppo, la coesione e l'emancipazione sociale, nonché la liberazione delle persone. Principi di giustizia sociale, diritti umani, responsabilità collettiva e rispetto delle diversità sono fondamentali per il servizio sociale. Sostenuto dalle teorie del servizio sociale, delle scienze sociali, umanistiche e dai saperi indigeni, il servizio sociale coinvolge persone e strutture per affrontare le sfide della vita e per migliorarne il benessere*”, <http://ifsw.org/get-involved/global-definition-of-social-work/>

¹⁴⁸ “*Social work is based on respect for the inherent worth and dignity of all people, and the rights that follow from this [...] Social workers have a responsibility to promote social justice, in relation to society generally, and in relation to the people with whom they work*” da <http://ifsw.org/policies/statement-of-ethical-principles/>

società in generale, e in relazione alle persone con cui lavorano¹⁴⁹.

Come emerge dai riferimenti sinteticamente richiamati, la proposta del welfare generativo trova piena convergenza nei fondamenti etici del servizio sociale¹⁵⁰.

Se promuovere la dignità della persona è il pilastro attorno a cui ruota l'aiuto professionale, valorizzare le sue risorse è la prima condizione per garantirne una autentica declinazione, e su questo specifico aspetto si focalizzerà l'attenzione del successivo sotto-paragrafo.

1.2. "Concorso al risultato": valorizzare risorse e capacità della persona nella relazione di aiuto

Riconoscere la centralità della persona in ogni intervento, rispettarla come valore in sé, promuoverne l'autodeterminazione, le potenzialità e l'autonomia, sono principi che orientano l'azione professionale dell'assistente sociale verso la piena valorizzazione delle capacità della persona, considerata soggetto attivo del progetto di aiuto, come evidenziato nel precedente paragrafo.

Dal Pra Ponticelli sottolinea, a tal proposito la "necessità di acquisire un atteggiamento positivo, un'attenzione particolare nei confronti di ciò che viene chiamato *promozione umana*, cioè una serie di interventi che portino l'uomo a conoscere meglio se stesso, a sviluppare le proprie potenzialità spesso latenti"¹⁵¹.

Ma è soprattutto Ferrario, delineando il *modello unitario*, a sottolineare l'importanza di un approccio centrato sulle risorse delle persone, onde evitare di prestare attenzione esclusivamente agli aspetti deficitari e problematici, che

¹⁴⁹ Campanini A., *Definizione, sfide e prospettive del servizio sociale in Europa e a livello internazionale*, in Diomede Canevini M., Campanini A. (a cura di) (2013), *Servizio sociale e lavoro sociale: questioni disciplinari e professionali*, Il Mulino, Bologna

¹⁵⁰ Neve E. (2015a), *Le professioni sociali in un welfare generativo. Quale contributo?*, in Studi Zancan, 3, pp. 54

¹⁵¹ Dal Pra Ponticelli M. (1987), *op. cit.*, p. 73

inevitabilmente la richiesta di aiuto pone in primo piano¹⁵².

Pilastri portanti del modello sono la considerazione delle risorse come “chiave di lettura delle realtà sociali e nel contempo fattori da vitalizzare e collegare” e il “riconoscimento della persona, nelle sue potenzialità e nei suoi diritti”. L’aiuto si prefigura conseguentemente come intervento educativo-promozionale, messo in atto incoraggiando la partecipazione attiva del soggetto. Questo avviene valorizzando la soggettività e l’intenzionalità operativa, e quindi riconoscendo alla persona il “diritto a co-definire e sottoscrivere la direzione dell’intervento”.

L’attenzione del professionista, rivolta tanto alle risorse personali, quanto a quelle collettive, intra ed extra istituzionali, mira non solo a svilupparle, ma anche a metterle in connessione in vista di una maggiore coesione sociale. Rispettare e stimolare le capacità risolutive dei singoli e della collettività diviene pertanto elemento qualificante l’azione di servizio sociale.

Il passaggio preliminare è quello di riuscire a cogliere le risorse, manifeste o latenti, presenti nell’ambiente e nella persona. Queste ultime possono essere osservate, secondo Ferrario, nel sistema cognitivo, nelle caratteristiche emotivo-espressive, nella competenza operativa, nei modi di attivarsi. Possono inoltre essere colte “nelle modalità con cui la persona formula la domanda, vede e sente il problema, nel grado di autostima, nelle esperienze e nell’esistenza di abitudini risolutive pregresse, nella riscontrata capacità di rispettare accordi, prendere in carico, gestire compiti assunti nella relazione con l’assistente sociale”¹⁵³. Così come risorsa va considerato anche l’avere un’intenzione, dei desideri, la voglia di fare, la non rinuncia.

La difficoltà a “vedere le risorse” e il rischio di “demolirle” sono due aspetti rilevanti, ai fini del presente lavoro di ricerca, sui quali Ferrario si sofferma. L’Autore evidenzia come l’analisi prioritaria dei bisogni e delle difficoltà, accentuando gli elementi negativi, può “rendere invisibili” le capacità di cui la persona è portatrice.

¹⁵² Ferrario, F. (1996), *Le dimensioni dell'intervento sociale: un modello unitario centrato sul compito*. Carocci, Roma

¹⁵³ Ivi, p. 109

Gli effetti di questa distorsione dell'immagine possono essere particolarmente gravi, se si considera la condizione di vulnerabilità in cui il soggetto si viene a trovare nel momento decide di rivolgersi ai servizi per chiedere aiuto: “egli si sente indagato per le sue inadeguatezze, considerato indipendentemente dal suo mondo, su cui ha fondato la sua identità, e subisce una espropriazione di ciò che gli sta a cuore ed un intrusione spesso non capita ma sofferta. La stessa situazione 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”¹⁵⁴.

Percepire gli utenti solo per le loro mancanze, come evidenzia Fazzi, può portare il servizio sociale a ridurre tutta la complessità di cui ogni singolo essere umano è portatore, al solo problema che sta esprimendo, trasformandolo così in “caso sociale”¹⁵⁵. Le risorse sono dunque “demolite” dall'assistente sociale, nel momento in cui la persona non viene incontrata nella sua soggettività, ma ricondotta a una “tipologia di utenza”, annullando così la possibilità di far emergere il patrimonio che solo quel soggetto, nella sua unicità, può esprimere. Altro rischio si presenta quando l'operatore interviene frettolosamente e/o si sostituisce alla persona, vanificando gli sforzi compiuti dall'interessato: la squalifica delle risorse messe in campo alimenta la demotivazione della persona verso un impegno attivo ma soprattutto scalfisce, spesso in maniera dolorosa, la dignità di chi si è rivolto ai servizi per chiedere aiuto.

Andare alla ricerca delle competenze presenti anche se non espresse, ricostruire come la persona ha cercato di affrontare la situazione, definire i livelli di autonomia e individuare le “dotazioni di esperienze e relazioni” sono dunque attenzioni necessarie da avere nella relazione di aiuto per “depatologizzare la situazione e depsicologizzare la visione configurando i soggetti come parzialmente sani e capaci di far fronte più che come persone carenti o da salvare, come soggetti a cui spetta la responsabilità di

¹⁵⁴ Ivi, p. 110

¹⁵⁵ Fazzi L. (2015), *Servizio sociale riflessivo. Metodi e tecniche per gli assistenti sociali*, Franco Angeli, Milano, p. 58

formulare progetti per sé e che possono essere aiutati a padroneggiare le situazioni, recuperando il proprio potenziale di cambiamento”¹⁵⁶.

All’interno di questa visione centrata sui punti di forza, più che sulle sue carenze, particolarmente preziosa in termini di *capacità trasformativa* è la restituzione alla persona degli elementi positivi riscontrati, di cui spesso vi è scarsa consapevolezza: solo così facendo l’aiuto potrà *investire* sulle potenzialità presenti, preservandole o rafforzandole, ma soprattutto evitando di *demolirle* o *degradarle*.

L’ottica delle risorse è presente anche nell’approccio proposto da Saleebey, *The Strengths Perspective*¹⁵⁷, appartenente alle cosiddette teorie dei “punti di forza”. Queste sono accomunate dalla considerazione che la persona, prima di rivolgersi ai servizi per chiedere aiuto, ha gestito la situazione cercando di fronteggiarla con le proprie risorse; ha compiuto comunque dei passi in autonomia e ha affrontato delle difficoltà che possono averla fatta crescere. Tutto ciò rappresenta un patrimonio che l’operatore non può disperdere, ma che anzi deve recuperare, facendo emergere le risorse interne ed esterne impiegate e gli apprendimenti acquisiti nel gestire le difficoltà.

Rilevare e rimettere in gioco nella relazione di aiuto i punti di forza della persona, costituisce una importante leva per motivare al cambiamento, alla collaborazione e alla partecipazione attiva, contrastando atteggiamenti di delega e/o di ritiro passivo del soggetto che vive il peso della propria inadeguatezza e che potrebbe sentirsi ulteriormente svalutato da un rapporto pesantemente asimmetrico.

Un primo ambito da esplorare per impostare la relazione di aiuto su tali premesse, è quello della conoscenza sviluppata dalla persona grazie alla propria esperienza e la sua visione su quanto portato all’attenzione dell’operatore. La presenza di motivazioni e di un progetto, costituiscono invece un terreno privilegiato per individuare possibili aspetti a partire dai quali negoziare l’intervento. Infine un terzo ambito utile da esplorare è quello relativo alle passioni e agli interessi coltivati dalla persona, che ne rinforzano

¹⁵⁶ Ferrario, F. (1996), *op. cit.*, p. 111

¹⁵⁷ Saleebey D. (1992), *The Strengths Perspective in Social Work Practice*. Longman, New York

una visione positiva, restituendo insieme elementi utili a meglio comprendere le sue capacità relazionali e le sue competenze tecniche.

Per Saleeby, un approccio sbilanciato sui deficit e sulle mancanze espone maggiormente il professionista al rischio di non reggere nel tempo le frustrazioni che si accumulano nella pratica di lavoro quotidiana, e alla conseguente possibilità di divenire vittima della sindrome del *burnout*, come verrà illustrato nel successivo paragrafo 3.1.

Altra prospettiva utile da richiamare è quella dell'approccio delle capacità di Sen che offre molti spunti interessanti. Punto di contatto tra le tematiche oggetto del presente lavoro di ricerca e quanto teorizzato dall'economista e filosofo indiano, è la visione antropologica entro la quale egli colloca le sue analisi, una visione che sottolinea gli aspetti di unicità di ciascun essere umano e ne valorizza il ruolo di "agente attivo", impegnato a raggiungere una qualità di vita definita in chiave multidimensionale, dove non sono solo i beni primari e l'utilità a definire l'idea di benessere. Ma è soprattutto in una concezione di libertà individuale capace di comprendere lo sguardo del singolo oltre i propri interessi personali, che si sono rintracciati stimoli utili per interpretare il possibile ruolo del servizio sociale nella cornice del welfare generativo.

Come primo passaggio si ritiene importante richiamare le riflessioni dell'Autore sull'idea di uguaglianza. Nella sua opera "*Equality of What?*" egli sostiene che tale idea deve confrontarsi con il fatto che ciascun individuo si differenzia per caratteristiche personali e per caratteristiche esterne: le prime condizionano le capacità di utilizzare le risorse a disposizione e di conseguire fini preposti, mentre le seconde, rappresentate dalle diverse dotazioni di ricchezze e dai diversi contesti sociali e ambientali di appartenenza, offrono a ciascun individuo differenti opportunità¹⁵⁸.

La rilevante eterogeneità personale e ambientale rende, di fatto, poco utile fissarsi sulla dotazione di beni primari, che da sola non evidenzia la differente capacità degli esseri umani di trasformare tali beni nella libertà di conseguire i propri obiettivi: "invece

¹⁵⁸ Sen A. (1994), *La disuguaglianza. Un riesame critico*, Il Mulino, Bologna

di concentrarsi sui beni primari o sulle risorse che gli individui detengono, è possibile focalizzare l'attenzione sugli effettivi tipi di vita che le persone possono scegliere di condurre e che concernono diversi aspetti del «funzionamento» umano (*human functionings*)¹⁵⁹. I funzionamenti rappresentano ciò che una persona sceglie di fare e di essere con i beni materiali o immateriali a propria disposizione, per il raggiungimento del benessere. Si riferiscono sia ad aspetti assai elementari, come l'essere nutrito adeguatamente e il godere di buona salute, sia ad aspetti più complessi come l'aver rispetto di sé o l'essere in grado di partecipare alla vita della comunità.

Se i funzionamenti rappresentano un conseguimento, le *capabilities* costituiscono le abilità di conseguire: “la capacitazione di una persona non è che l'insieme delle combinazioni alternative di funzionamenti che essa è in grado di realizzare. E' dunque una sorta di libertà: la libertà sostanziale di realizzare più combinazioni alternative di funzionamenti”¹⁶⁰. La capacitazione può dunque essere intesa come la “competenza ad agire”, grazie alle risorse a disposizione della persona e alla sua capacità di impiegarle per il conseguimento degli scopi che si è prefissa. Le “*capabilities*” consentono di dunque di valorizzare le risorse esistenti, concretizzando un'azione efficace.

La concezione di benessere, secondo va ben oltre l'accumulazione del reddito, il livello di soddisfazione soggettivo (utilità), o il possesso di libertà formali, contenuti verso i quali si proiettano rispettivamente il neoliberismo, l'utilitarismo e il libertarismo. Per Sen l'idea di sviluppo è collegata alla possibilità di eliminare le illibertà che limitano le scelte dell'individuo di agire secondo ragione; un processo che permette anche di “essere in modo più completo individui sociali, che esercitano le loro volizioni, interagiscono col mondo in cui vivono e influiscono su di esso”¹⁶¹. All'interno di questa concezione dello sviluppo, le risorse non hanno un'utilità intrinseca, ma assumono valore nel momento in cui si dimostrano utili al soggetto per conseguire i risultati da lui ritenuti significativi. La qualità della vita non va dunque valutata nello spazio delle

¹⁵⁹ Sen A. (2003), *La libertà individuale come impegno sociale*, Laterza, Bari, p. 24

¹⁶⁰ Sen A. (2000), *Lo sviluppo è libertà. Perché non c'è crescita senza democrazia*, Mondadori, Milano, p. 79

¹⁶¹ Ivi, p. 21

risorse e dei redditi ma in base alla capacità di conseguire funzionamenti di valore.

Compito dei moderni sistemi di protezione sociale è dunque quello di promuovere il benessere inteso come effettiva possibilità di accesso ai beni cui ciascun soggetto attribuisce valore. All'interno di tale prospettiva, obiettivo prioritario delle politiche di welfare sono le capacità e i funzionamenti delle persone; ponendo come valori centrali la libertà, l'uguaglianza, le pari opportunità e la dignità umana, gli interventi sono finalizzati a impedire le situazioni che ostacolano lo sviluppo delle capacità umane fondamentali e la conseguente possibilità di realizzazione piena degli individui.

L'approccio delle capacità sottolinea il ruolo attivo delle persona, in quanto "agente" dei cambiamenti, in quanto membro della società e in quanto partecipe di operazioni economiche, sociali e politiche. "In presenza di adeguate occasioni sociali, i singoli individui possono sia plasmare il proprio destino, sia aiutarsi reciprocamente in modo efficace. Non è necessario vederli prima di tutto come destinatari passivi dei benefici di un programma di sviluppo intelligente; esistono anzi ragioni molto forti per riconoscere il ruolo positivo di un'iniziativa libera e realisticamente sostenibile, e perfino dell'impazienza costruttiva"¹⁶². Creare contesti di vita nei quali le persone, stimolate alla formazione di una coscienza critica, possono sviluppare effettivamente le proprie potenzialità e condurre un'esistenza creativa, coerente con le proprie aspirazioni è dunque l'orizzonte verso il quale muove l'idea di sviluppo elaborata da Sen.

Non si tratta tuttavia di uno sviluppo che vede l'interesse del singolo disgiunta da quella degli interessi della collettività: "una piena considerazione della libertà individuale deve andare al di là delle capacità riferite alla vita privata, e deve prestare attenzione ad altri obiettivi della persona, quali certi fini sociali non direttamente collegati con la vita dell'individuo"¹⁶³. Le persone, secondo l'Autore, sono cioè influenzate anche dalle preoccupazioni per gli altri e hanno capacità e disponibilità di reagire alle difficoltà altrui. Per Sen "l'idea della reciproca dipendenza non può che

¹⁶² Ivi, p 17

¹⁶³ Sen A. (2003), *op. cit.*, p. 25

condurre a quella della reciproca responsabilità [...] così come i membri di una società traggono benefici dall'interazione degli uni con gli altri, essi devono anche accettare obblighi reciproci profondamente radicati"¹⁶⁴.

Capitalismo e socialismo, secondo Sen, hanno contribuito in maniera decisiva alla crescita sostanziale dell'ambito dell'impegno sociale: il primo per il forte rilievo dato all'interdipendenza tra i soggetti, coinvolti come non mai in una fitta rete di relazioni e di scambi commerciali, che fanno rendere accettabili obblighi sociali che in precedenza nessuno si sarebbe potuto permettere. Lo sviluppo della critica socialista al capitalismo ha invece posto sotto i riflettori la questione delle disuguaglianze e delle ingiustizie, portando il tema della responsabilità sociale all'interno del dibattito politico-istituzionale.

Il concetto di obbligo sociale per Sen varia da società a società, in funzione soprattutto di che cosa un Paese può permettersi. Egli tuttavia individua nella libertà individuale il concetto chiave per l'impegno sociale: "il concetto di libertà individuale comprende, da un lato, tutte quelle caratteristiche positive e funzionali che ci mettono in grado di vivere da individui responsabili e attivi, dall'assistenza sanitaria all'istruzione, alla liberazione dalla fame e dalla miseria e così via. Dall'altro comprende anche nostre libertà e autonomie fondamentali quali la possibilità di partecipare ai processi politici sociali che influenzano le nostre vite"¹⁶⁵. L'attenzione viene dunque portata non solo sulla "libertà negativa", intesa come "libertà da", cioè come assenza di impedimenti formali, ma anche sulla "libertà positiva", nel senso di "libertà di", che riguarda l'abilità concreta di fare qualcosa o di essere qualcuno.

La proposta del welfare generativo pone al centro dell'attenzione la promozione delle capacità della persona e, da questo punto di vista, invita il servizio sociale ad affinare i propri strumenti e la propria metodologia per rendere effettiva la possibilità di riconoscere in ogni utente il suo potenziale residuo.

¹⁶⁴ Ivi, p. 52

¹⁶⁵ Ivi, pp. 56-7

Mettersi nell'ottica del *concorso al risultato* favorisce una presa di consapevolezza delle *risorse esistenti*, che la persona sta già utilizzando, ma che ancora non è riuscita a riconoscersi. Riportare l'attenzione sugli aspetti positivi presenti, dal punto di vista dell'operatività dell'assistente sociale, consente di potenziare la portata stessa dell'aiuto proposto, in quanto le risorse, una volta riconosciute e "nominate": a) acquisiscono più forza in quanto la persona, consapevole della loro esistenza, attinge ad esse con maggiore convinzione al momento del bisogno; b) diventano oggetto di maggiore cura e attenzione da parte della stessa persona, che, consapevole del loro valore, si responsabilizza per poterle preservare; c) rinsaldano l'immagine positiva della persona, ridimensionando anche il senso di inadeguatezza eventualmente sperimentato.

Interpretare l'aiuto prevedendo il *concorso al risultato* favorisce inoltre la promozione delle *risorse potenziali*. La relazione di aiuto può infatti arricchirsi non solo del contributo che la persona è in grado di offrire in questo momento, ma anche di come potrà farlo in "prospettiva". Questa è una dimensione estremamente importante per dare un senso compiuto all'idea del *cambiamento possibile*, capace di alimentare nella persona la *speranza*, spesso venuta a mancare per le difficoltà vissute. Investire sulle risorse potenziali, vuol dire definire percorsi che consentono a quel "potenziale" di svilupparsi e questo più facilmente spinge la progettualità oltre la dimensione assistenziale, promuovendo azioni a valenza educativa, formativa, occupazionale, ecc.

1.3. "Rigenerare, rendere e responsabilizzare", a partire dall'incontro con l'altro: la prospettiva costruzionista nel servizio sociale

"*Non posso aiutarti senza di te*": in questo *slogan* sta raccolta l'essenza della proposta del welfare generativo per il servizio sociale, che, come argomentato nelle pagine precedenti, riporta al centro dell'attenzione la promozione della persona come valore in sé, come soggetto dotato di una propria intenzionalità e di "infinite capacità".

Intervenendo nel processo di "redistribuzione delle risorse", l'assistente sociale è

chiamato a favorirne la rigenerazione, interpretando l'aiuto come opportunità per sostenere la capacità della persona di essere responsabile del bene proprio ed insieme di quello altrui. All'interno di tale prospettiva, l'*incontro professionale* diventa lo spazio privilegiato per avviare questo processo di trasformazione che porta il cittadino utente a superare il paradigma del cliente-consumatore di prestazioni, per recuperare la dignità di uomo, che affronta con altri le difficoltà incontrate nel suo percorso di vita, condividendo non solo i problemi ma anche le sue risorse, rappresentate da capacità, da attitudini, da interessi, da competenze, da aspirazioni, da mete, da valori, da legami.

“Partire da dove è la persona”, nella prospettiva delineata dal welfare generativo, torna ad essere questione cruciale per la presa in carico dell'assistente sociale. Se l'orizzonte prefigurato è quello di un aiuto che sappia valorizzare il “potenziale generativo” presente in ciascun soggetto, accompagnare e sostenere la persona nella scoperta o riscoperta delle proprie capacità e risorse, richiede una ridefinizione nella relazione di aiuto del ruolo del “sapere esperto”, per fare spazio alla “verità dell'altro”. Come sostenuto da Illich, l'aiuto professionale diviene disabilitante nel momento in cui le “conoscenze tecniche” impongono le loro definizioni dei bisogni e su queste offrono servizi che inducono atteggiamenti di delega e dipendenza assistenziale¹⁶⁶.

In una prospettiva di welfare generativo, il sapere tecnico orienta l'azione professionale verso un sostegno che incoraggia la persona ad esprimere le sue capacità, senza mai sostituirsi alla stessa con le sue verità: la relazione di aiuto diviene generativa proprio attraverso l'incontro tra le parti, che consente di unire più visioni, più prospettive e più punti di vista. L'incontro professionale così interpretato, consente l'espressione del potenziale generativo presente tanto nella persona, quanto nel professionista, entrambi animati dal bisogno e dal desiderio di sentirsi artefici di una possibile trasformazione.

Tali riflessioni hanno portato a individuare nell'*approccio del servizio sociale costruttivo* elementi utili per interpretare nell'operatività dell'assistente sociale, la

¹⁶⁶ Illich I. (2008), *Esperti di troppo. Il paradosso delle professioni disabilitanti*, Erickson, Trento (op. or. Illich I., McKnight J., Zola I.K., Caplan J., Shaiken H., 1977, *Disabling Profession*, Marion Boyars Publishers Ltd, London)

prospettiva delineata dal welfare generativo.

L'approccio del servizio sociale costruttivo, così declinato da Dal Pra Ponticelli¹⁶⁷, trae spunto da quanto teorizzato da Parton e O'Byrne in merito al *lavoro sociale costruzionista*. Gli autori sviluppano il loro approccio a partire dalla prospettiva del *costruzionismo sociale*, delineata da Berger e Luckmann, secondo i quali la "realtà è una costruzione sociale": i mondi sociali sono costruiti dagli individui in interazione attraverso la loro attività linguistica e simbolica, con la quale assegnano specifici significati a determinati aspetti della loro vita. La società è dunque il risultato di questa costruzione simbolica, composta da idee, significati e linguaggi, che muta di continuo attraverso l'azione umana¹⁶⁸.

Come evidenziano da Parton e O'Byrne "il costruzionismo ci invita a porci in maniera critica rispetto alle nostre stesse modalità di comprensione del mondo e di noi stessi. Suggestisce di essere critici sulla possibilità che il nostro osservare il mondo riveli in modo esatto, senza alcuna fraintendimento, la natura del mondo stesso"¹⁶⁹. Le stesse categorie e concetti utilizzati per la conoscenza, variano in base al contesto storico e culturale nel quale si sviluppano: conseguentemente "non può essere dato per scontato che il nostro modo di vedere e di comprendere il mondo sia necessariamente lo stesso di quello di altri e, in ogni caso, nessuna modalità di conoscenza è più vera di altri"¹⁷⁰. Essendo il mondo sociale il prodotto dei *processi sociali*, secondo gli autori, non è possibile attribuire una natura predefinita a determinata al mondo "là fuori".

Operatori sociali e utenti dei servizi, in questa prospettiva, sono visti come co-costruttori della realtà, entrambi artefici della definizione dei problemi e dell'identificazione di possibili risposte¹⁷¹. A partire da queste premesse Parton e

¹⁶⁷ Dal Pra Ponticelli M. (2010). *Nuove prospettive per il servizio sociale*. Carocci, Roma, p. 88

¹⁶⁸ Berger P., Luckman T. (1969), *La realtà come costruzione sociale*, Il Mulino, Bologna (tit. or. *The Social Construction Of Reality: A Treatise In The Sociology Of Knowledge*, 1967, Doubleday, New York)

¹⁶⁹ Parton N., O'Byrne P., (2005), *Costruire soluzioni sociali. Costruzionismo e nuove pratiche di lavoro sociale*, Erickson, Trento (op. or. *Constructive social work: towards a new practice*, Palgrave, New York, 2000), p. 31

¹⁷⁰ Parton N., O'Byrne P., (2005), *op. cit.*, p. 31

¹⁷¹ Gui L. (2004), *Le sfide teoriche del servizio sociale. I fondamenti scientifici di una disciplina*. Carocci, Roma, p. 101

O'Byrne elaborano il loro approccio del *lavoro sociale costruzionista*, il cui assunto di fondo è quello di considerare gli utenti portatori di risorse latenti, riferite a sé e al proprio contesto: la possibilità della persona di progredire verso il miglioramento della propria condizione è strettamente legata al modo in cui viene attribuito significato ad esse. Il ruolo dell'operatore è quello di aiutare le persone a “sviluppare storie alternative capaci di costruire una vita non dominata dai problemi”¹⁷².

Secondo l'*approccio costruttivo al servizio sociale*¹⁷³, le strategie di fronteggiamento dei problemi vanno definite con la persona, a partire dalla narrazione che la stessa fa della sua situazione: l'attenzione è focalizzata non tanto sul passato, sulle cause del problema, sugli ostacoli e sui punti deboli, quanto piuttosto sulle possibili soluzioni. “Il passato viene considerato come passato, punto e basta, anche se si riconosce che il modo in cui è costruito può *limitare* la capacità delle persone di cambiare [...] Si guarda al passato non per cercare le cause della situazione attuale, ma piuttosto per prendere coscienza di certi limiti e per imparare dagli errori commessi”¹⁷⁴. La persona viene pertanto aiutata nella ricerca delle risorse latenti da attivare per affrontare la situazione nella quale si sono evidenziati i problemi.

Comprendere i significati attribuiti dalla persona alla situazione, evidenziare le risorse personali e di contesto già presenti, individuare quelle latenti da sviluppare, esplorare i tentativi messi in atto per cercare di affrontare la situazione: sono questi gli interessi prioritari dell'assistente sociale che, così procedendo, riduce il rischio di declinare solo in chiave patologica l'analisi della situazione e di “demolire le risorse”¹⁷⁵ esistenti. Se infatti le vite sono *co-costruite* attraverso i discorsi che gli uomini fanno gli uni con gli altri, per promuovere il benessere diventa essenziale offrire spazio nella

¹⁷² Parton N., O'Byrne P., (2005), *op. cit.*, p. 55

¹⁷³ Il termine “costruttivo” viene preferito da Parton a quello di “costruzionista” per due motivi. “In primo luogo, per il richiamo all'aggettivo «costruttivo» (nel senso di positivo, utile) e al verbo «costruire» (mettere in opera, mettere insieme). In secondo luogo, il termine «costruzionista» riflette un orientamento teorico, associato al costruzionismo sociale e agli sviluppi di orientamento narrativo nella teoria sociale e psicologica”, N.Parton (2005), *Il lavoro sociale costruttivo*, in “Lavoro Sociale”, 3, p. 319

¹⁷⁴ Parton N., O'Byrne P., (2005), *op. cit.*, p. 65

¹⁷⁵ Ferrario F. (1996), *op. cit.*, p. 110

narrazione alla prospettiva del cambiamento possibile, piuttosto che rimanere fossilizzati su disfunzioni, carenze e problemi.

A tal proposito, Gergen e Gergen distinguono tre tipi di narrazione: quelle *progressive* che vedono gli utenti proiettati verso il conseguimento di propri obiettivi; quelle di *stabilità*, che evidenziano l'assenza di una idea di cambiamento nella vita delle persone e quelle *disgressive* che invece rappresentano gli utenti arretrati rispetto ai propri obiettivi¹⁷⁶. Come evidenziato da Parton e O'Byrne, “senza volerlo i nostri dialoghi con gli utenti possono facilmente generare fallimenti e depressione [...] Un dialogo può essere costruttivo *solo* se una parte lavora insieme all'altra per procedere verso una meta desiderata e il dialogo si muove in quella direzione”¹⁷⁷, ponendo dunque estrema attenzione a non farsi trascinare dalle sole narrazioni disgressive. Secondo gli autori, concentrarsi nel dialogo sulla patologia o sulla debolezza non ne riduce la portata, ma anzi ne rafforza il peso; al contrario la focalizzazione sui punti di forza ne sostiene lo sviluppo ed insieme facilita la “riparazione” delle parti meno positive. L'indicazione è dunque quella di indirizzare le narrazioni verso tali contenuti, poiché “se gli operatori si concentrano sui punti di forza e pongono domande utili, gli utenti riusciranno a far emergere le loro capacità; sarà compito degli operatori, poi, notarle e sottolinearle”¹⁷⁸.

L'invito a guardare al potenziale e ai punti di forza della persona appare un elemento di forte contatto con la prospettiva delineata dal welfare generativo, nella quale *concorso al risultato* e *dividendo sociale* impegnano l'assistente sociale ad interpretare l'aiuto valorizzando le risorse e le capacità della persona.

Il ruolo dell'operatore sarà dunque quello di aiutare le persone a divenire co-autori di nuove storie, che sostituiscono le vecchie narrazioni distruttive, divenute fonte di oppressione e di impotenza. L'approccio costruttivo presuppone dunque fiducia nel

¹⁷⁶ Gergen K.J., Gergen M.J. (1986), *Narrative Form and the Construction of Psychological Science*, in T.R. Sarbin (ed.), *Therapy as Social Construction*, London, Sage

¹⁷⁷ Parton N., O'Byrne P., (2005), *op. cit.* p. 63

¹⁷⁸ Ibidem

cambiamento possibile, e sul ruolo attivo della persona nel promuoverlo: “parlare di cose che appaiono nuove agli utenti, specialmente quando la novità nasce da loro stessi, permette che queste novità vengano riconosciute e può portare a cambiamenti importanti nella loro vita. Aiutare a scoprire queste differenze non solo rafforza le persone, ma sostiene i loro sforzi, il loro potenziale e la loro fiducia: così esso possono dire di aver migliorato alcuni aspetti della loro vita”¹⁷⁹.

Se il racconto della persona è fondamentale per ricostruire la sua verità, l’ascolto attento dell’operatore è altrettanto essenziale per integrare le rispettive visioni e giungere alla definizione di possibili strategie risolutive. Un ascolto, che per consentire all’altro di narrarsi in modo autentico e il più possibile disteso, richiede particolare cura in chi lo compie, che viene messa in atto con atteggiamenti non giudicanti, con empatia, con rinforzi e con rilanci sugli aspetti positivi emersi, ma soprattutto con il pieno rispetto per quanto condiviso dalla persona. Queste attenzioni risultano indispensabili per innescare la *fiducia* della persona in se stessa, prima ancora che verso l’operatore, poiché nell’ottica costruzionista è l’utente il principale agente di cambiamento¹⁸⁰.

Riconoscere l’importanza dell’*expertise* della persona è dunque un principio pilastro nell’approccio proposto da Parton e O’Byrne: “l’esperto del problema è l’utente ed è lui la persona che ne fa esperienza, così come fa esperienza delle eccezioni al problema”¹⁸¹. Il sapere esperto del professionista ha dunque valore nel momento in cui facilita l’espressione della verità dell’altro, innescando processi di collaborazione dai quali potranno emergere possibili soluzioni.

E’ proprio nell’incontro tra questa pluralità di prospettive e di punti di vista, che i *potenziali generativi* presenti nella persona, nel suo contesto, ma anche nell’operatore, possono emergere, trovando nella definizione del *concorso al risultato* e del *corrispettivo sociale*, opportunità di concreta espressione. La mediazione e la negoziazione tra la visione della situazione narrata dall’utente e da altri interlocutori e la

¹⁷⁹ Ivi, p. 64

¹⁸⁰ Ivi, pp. 81-2

¹⁸¹ Ivi, p. 74

visione elaborata dall'operatore, anche sulla base delle sue conoscenze e dei suoi riferimenti teorici, danno vita ad un possibile "progetto di soluzione", maturato nell'ambito di una relazione di aiuto promozionale e collaborativa.

"Partire da dove è la persona", raccogliendo gli stimoli offerti dall'approccio costruttivo al servizio sociale, richiede allora all'assistente sociale di saper cogliere anzitutto i vissuti, le motivazioni e le aspettative con le quali la persona si è rivolta ai servizi per chiedere aiuto e che possono non coincidere con le rappresentazioni dell'operatore sull'aiuto, sulle sue finalità, sulle modalità di coinvolgimento delle parti. "Se non siamo in grado di comprendere il punto di partenza della persona e di valutarne la positività, rischiamo di non poter svolgere il nostro lavoro, che è quello di offrire opportunità e di avviare percorsi di collaborazione e di aiuto verso l'autonomia"¹⁸².

Come evidenziato da Casartelli, "io divento diverso se qualcuno all'interno di una relazione mi vede diverso, mi dà la possibilità di vedermi con occhi nuovi"¹⁸³. Molto spesso la richiesta di aiuto avanzata ai servizi è accompagnata non tanto dalla spinta al cambiamento, quanto, al contrario, dal desiderio di ritorno ad una precedente normalità.

L'aspettativa dell'utente nei confronti dell'operatore è prevalentemente quella di ricevere una rapida risposta al bisogno e questo induce a formulare per lo più domande prescrittive e passivizzanti¹⁸⁴. Accogliere la richiesta di aiuto così espressa, proponendo da subito interventi e soluzioni, senza "partire da dove si trova la persona" soddisfa l'ansia di risposta dell'operatore, ma non presta la necessaria attenzione ai processi di cambiamento proposti, che sono anzitutto cambiamenti di identità, di immagine di sé nei diversi contesti di vita.

La persona ha bisogno di comprendere la direzione verso cui si sta muovendo e i traguardi che andrà a raggiungere: in assenza di tale consapevolezza, difficilmente riuscirà ad attivarsi e l'idea stessa del movimento potrebbe essere vissuta con timore e

¹⁸² Fargion S. (2013), *op.cit.*, p. 67

¹⁸³ Casartelli A., (2011), *Sostenere il cambiamento possibile*, in *Prospettive Sociali e Sanitarie*, 8, p. 2

¹⁸⁴ Chiodi L. (2011), *L'assistente sociale: professionista dell'aiuto o erogatore di prestazioni?* in "Prospettive Sociali e Sanitarie", 3, p. 14

resistenza. La narrazione di sé e della propria storia consente di raccogliere quegli elementi necessari a gettare le basi per la costruzione di una relazione di aiuto capace di restituire una direzione di senso ai cambiamenti che la persona metterà in atto.

Promuovere nell'ambito della relazione di aiuto, il concorso al risultato e l'opportunità del corrispettivo sociale, impegna il servizio sociale a operare professionalmente per una presa in carico capace di “partire dalla persona”, dai significati che la stessa attribuisce alla sua situazione esistenziale, perché attraverso la loro comprensione potranno essere riconosciute e azionate le “leve motivazionali” per il cambiamento.

1.4. La pratica riflessiva come pre-condizione alla generatività dell'aiuto

Al bisogno delle persone di incontrare operatori in grado di ascoltare i propri problemi esistenziali e relazionali, sperimentando accettazione e comprensione dei propri vissuti, i servizi rispondono sempre più con risposte *burocratiche, amministrative e standard*¹⁸⁵, che alimentano le rappresentazioni del Welfare come erogatore di risorse attraverso le quali conseguire un benessere materiale. Tanto il “prestazionismo” delle politiche sociali, quanto l'attivismo dell'operatore, non possono costituire un terreno fertile per un'azione generativa, perché impediscono l'incontro di volti, la spinta motivazionale verso il cambiamento e la maturazione di una azione responsabile verso sé e verso gli altri. La pratica riflessiva diventa pertanto pre-condizione allo sviluppo di una relazione generativa, aspetto sul quale si vuole ora fermare l'attenzione.

Schön mette a fuoco nei suoi studi il tema dell'apprendimento, individuale e collettivo, riferito in particolare alla pratica professionale. Il punto di partenza del suo ragionamento è la sostanziale crisi di fiducia nella conoscenza professionale e, più in generale, la “messa in dubbio della pretesa dei professionisti di possedere conoscenze

¹⁸⁵ Dal Pra Ponticelli M. (2014), *Riflessività e creatività*, in Rassegna di Servizio Sociale, 1, p. 19

straordinarie su questioni importanti per l'umanità"¹⁸⁶. Soluzioni elaborate e sostenute con cura dagli *esperti* vengono messe in discussione nella loro validità, in quanto basate su teorie fragili e incomplete che si rivelano inefficaci, se non addirittura fonte di nuovi problemi. Da qui un "crescente scetticismo sull'effettivo contributo che le professioni offrono al benessere della società attraverso la prestazione di adeguati servizi basati su speciali conoscenze"¹⁸⁷.

Facendo sintesi di quanto elaborato da diversi autori sull'adeguatezza della conoscenza professionale, Schön evidenzia come questa non possa armonizzarsi con alcuni elementi che caratterizzano i fenomeni oggetto di interesse dei professionisti, quali la mutevolezza delle situazioni, la complessità, l'incertezza, il disordine, l'indeterminatezza, l'instabilità, l'unicità, i conflitti di valore, di obiettivi e di interessi.

Il modello della Razionalità tecnica, che porta a considerare l'attività professionale come "soluzione strumentale di problemi resa rigorosa dall'applicazione di teorie e tecniche a base scientifica"¹⁸⁸ viene criticato all'Autore che dà invece risalto alla centralità del "tacito conoscere nell'azione", presente tanto nella prassi delle prestazioni spontanee, quanto nell'attività lavorativa quotidiana.

Superando la tradizionale scissione tra pensare e agire, tra sapere e fare, Schön introduce l'importanza dell'atteggiamento riflessivo del professionista. Secondo l'autore, la pratica riflessiva si sviluppa a partire da due forme di riflessione, quella compiuta dal professionista successivamente all'azione e quella che accompagna l'azione senza interromperla: se la "riflessione sull'azione" non necessariamente implica modificazioni visibili nelle azioni successive, la "riflessione nel corso dell'azione" offre invece, nel mentre viene prodotta, elementi che vanno a rimodellare l'azione stessa, definendone la direzione.

Il professionista riflessivo è dunque colui che nell'agire professionale si pone

¹⁸⁶ Schön D. A. (1993). *Il professionista riflessivo. Per una nuova epistemologia della pratica professionale*. Edizioni Dedalo, Bari, p. 32

¹⁸⁷ Ivi, p. 41

¹⁸⁸ Ivi, p. 49

come ricercatore e, grazie a tale atteggiamento, accresce conoscenze e competenze riflettendo nel/sul suo agire professionale. “Nella pratica quotidiana egli formula innumerevoli giudizi di qualità per i quali non è in grado di definire criteri adeguati e mostra capacità per le quali non è in grado di definire regole e procedure. Persino quando da un uso consapevole di teorie e tecniche fondate sulla ricerca dipende da taciti riconoscimenti, giudizi e azioni esperte”¹⁸⁹. L’incertezza, l’instabilità e l’unicità che contraddistinguono le situazioni, vengono gestiti proprio attraverso la pratica riflessiva, che consente di individuare percorsi d’azione risolutivi, anche in assenza di una descrizione ragionevolmente accurata o completa degli stessi.

Il processo di riflessività prende il via, interrogandosi su quanto avvenuto e sul suo significato: le successive domande che il professionista si pone nel corso dell’azione, organizzano la selezione delle informazioni e indirizzano la ricerca delle risposte, alimentando così costantemente lo stesso processo di riflessività, il cui esito è quello di attribuire un senso a quei fenomeni problematici che sfuggono alla capacità interpretativa della “razionalità tecnica”.

Le professioni di aiuto hanno come oggetto di interesse realtà caratterizzate da un elevato grado di incertezza che difficilmente possono essere interpretate con la sola “razionalità tecnica” e che richiedono di attingere anche al “sapere pratico”. Questo patrimonio viene costruito lentamente dal professionista attraverso un atteggiamento di continua riflessività sul proprio lavoro, che consente di depositare quanto appreso nel corso dell’azione. “Anche per l’assistente sociale si può parlare di «teoria *nella* pratica», ovvero di un corso di teorie implicite e «personali» che guidano l’agire del singolo operatore spesso senza che questo ne sia consapevole, se non in piccola parte”¹⁹⁰.

Come evidenziato da Sicora, nel servizio sociale, il “sapere pratico” diviene un punto di forza che non va affatto considerato di rango inferiore rispetto ad altre forme di conoscenza considerate più “nobili”. La costante “manutenzione” delle proprie

¹⁸⁹ Ivi, p. 76

¹⁹⁰ Sicora, A. (2005). *L’assistente sociale riflessivo. Epistemologia del servizio sociale*, Pensa Multimedia, Lecce, p. 18

competenze e abilità, sviluppando adeguata attenzione anche alle “teorie insite nell’azione”, consente all’assistente sociale competente di disporre di strumenti operativi in grado di analizzare ed intervenire sulla realtà con correttezza metodologica e con un costante ancoraggio alle teorie di riferimento. La formazione permanente e l’attivazione di processi di riflessività nel corso dell’azione costituiscono gli elementi più efficaci per il continuo miglioramento del “bravo” operatore¹⁹¹.

La pratica riflessiva è dunque necessaria all’assistente sociale per non farsi sopraffare dall’*incertezza* con cui costantemente si misura nella propria operatività, che la vede continuamente impegnata ad entrare in dialogo con situazioni fluttuanti, confuse, indefinite, percepite in maniera diversa da ciascun soggetto coinvolto. “La professione dell’assistente sociale si può trovare in bilico tra l’impresa di governare tale incertezza o di farsene sopraffare e rischi di divenire alternativamente insicura o, al contrario, eccessivamente sicura e dogmatica [...] L’incertezza, da una parte sollecita l’esigenza di una costante ricerca e di una nuova costruzione di saperi, dall’altra, ogni forma di applicazione del sapere non può essere pensata come meccanica [...] l’intreccio tra ricerca e pratiche richiede processi di riflessione e di pensiero”¹⁹². Interrogando le situazioni, ponendo domande e studiando i modi di affrontarle, l’assistente sociale costruisce un dialogo che si sviluppa confrontando saperi diversi e dal quale scaturiscono più scenari di soluzione.

Analizzando le possibili combinazioni di due dimensioni dell’operatività, quella del rispetto delle regole metodologiche e quella dell’importanza attribuita alla peculiarità della situazione, Fargion definisce il “professionista riflessivo” come colui che riesce a mantenere alta l’attenzione sugli aspetti di unicità della situazione, “senza rinunciare a una riflessione teorica e ad uno sforzo di organizzare e dare struttura alla pratica”. Il metodo assume dunque rilevanza perché orienta non tanto l’azione, quanto piuttosto la riflessione sull’intervento, che porta ad una presa di consapevolezza dei percorsi che si stanno intraprendendo.

¹⁹¹ Ivi, p. 23

¹⁹² Fargion S. (2013), *op. cit.*, pp. 30-1

Il “professionista riflessivo” riesce così a contrastare il rischio di scivolare verso un modello “burocratico”, nel quale viene prestata scarsa attenzione tanto alle regole di metodo, quanto alla peculiarità della situazione, esaminata in quanto categoria. Così come evita di interpretare in maniera “elastica” la propria professionalità, “trattando ogni caso come un caso a sé”, senza riuscire a ricondurre l’azione ad un quadro metodologico di riferimento. Infine, il professionista riflessivo si distingue dal modello “rigoroso” che eccede nell’attenzione prestata alle regole di metodo, relazionandosi però alle situazioni in termini di categorie.

La pratica riflessiva, così interpretata, diventa essenziale per contrastare “le tendenze alla degenerazione dei servizi”, consentendo all’operatore di continuare ad interpretare il proprio ruolo e il proprio mandato in maniera coerente con i fondamenti etici della professione¹⁹³.

La riflessività interessa differenti momenti del lavoro professionale dell’assistente sociale, come evidenziato da Dal Pra Ponticelli: può infatti configurarsi come “riflessione in azione”, quando si sviluppa durante lo svolgimento della relazione di aiuto, “mentre dialoghiamo con l’utente e riflettiamo su ciò che ci sta dicendo e come abbiamo percepito la sua situazione attraverso il nostro dialogo interno” o come “riflessione sull’azione”, quando al termine dell’azione l’assistente sociale ripercorre quanto detto e ascoltato, le modalità e le dinamiche del rapporto messe in atto con l’utente e quelle dell’utente con l’operatore. E’ questo un passaggio estremamente importante per consolidare la capacità di generalizzare le esperienze e da qui generare ulteriore conoscenza professionale, expertise e modelli conoscitivi¹⁹⁴.

Secondo Fazzi sono tre gli elementi che minacciano la riflessività nel servizio sociale: l’elevato livello di burocratizzazione degli ambienti di lavoro degli assistenti sociali, la riduzione delle risorse e i tagli a cui sono sottoposti i servizi e la diffusione

¹⁹² Ivi, pp. 32-7

¹⁹⁴ Dal Pra Ponticelli M. (2010), *op. cit.*, pp. 135-37

del *managerialismo*¹⁹⁵.

Per quanto riguarda il primo elemento di minaccia, l'attenzione rivolta in via prioritaria agli aspetti formali e procedurali, richiesta dall'istituzione pubblica, allontana di fatto lo sguardo degli operatori dalla valutazione dell'efficacia degli interventi posti in essere e degli esiti conseguiti, dalla sperimentazione e dall'innovazione, rendendo così del tutto marginale la riflessione del professionista sull'azione e nell'azione.

L'atteggiamento riflessivo è inoltre minacciato dalla limitata possibilità di mettere a confronto opzioni diverse di azione, per la riduzione dell'offerta di servizi che si è verificata con la contrazione delle risorse stanziare. Il contenimento della spesa ha anche provocato una situazione che vede gli operatori lavorare costantemente in emergenza, con evidenti ripercussioni sulla possibilità di preservare l'esercizio della pratica riflessiva.

Infine la diffusione del *managerialismo*, che a partire dagli anni '90 ha pervaso il settore pubblico, ha avuto tra i vari effetti, quello di mettere in discussione l'identità stessa del servizio sociale, pressato da pratiche razionalizzate che impongono procedure standardizzate e tempi contingentati, lasciando margini estremamente ridotti per l'azione autonoma e creativa del professionista¹⁹⁶.

Riflettere sulla realtà è necessario per creare nuove prospettive: *riflessività* e *creatività*, sono indispensabili quando l'assistente sociale entra in contatto con situazioni particolarmente difficili, come nel caso di persone poco motivate al cambiamento, che si atteggiavano ai servizi con pretese rivendicative, faticano a definire progetti e ad assumersi dei compiti, oppure nel caso di persone portatrici di culture e valori estremamente diversi, di difficile comprensione e accettazione da parte dell'operatore. In queste situazioni la riflessività può essere di aiuto agli operatori per

¹⁹⁵ Con il termine di *managerialismo* "si intende la possibilità di utilizzare i modelli di strutturazione dei processi organizzativi delle imprese private da parte delle istituzioni pubbliche, con particolare riferimento al settore sanitario e a quello dei servizi sociali", Lorenz W. (2013), *Managerialismo* in Campanini A.M. (diretto da), *op. cit.*, pp. 340-43. Si veda anche Tivan M. (2006), *Il New public Management*, in Gabrovec Mei O. (2006), *Management e controllo dei servizi di welfare nella teoria e nella pratica*, Cedam, Padova; Vargiu A. (2012), *La ricerca sociologica tra valutazione e impegno sociale. Saggi sulla cura e l'università nelle società delle conoscenze*, Franco Angeli, Milano, pp. 54-7

¹⁹⁶ Fazzi L. (2015), *op. cit.*, pp. 8-10

capire meglio gli atteggiamenti e i comportamenti dell'altro e realizzare una collaborazione costruttiva¹⁹⁷.

Se gli stimoli raccolti dall'approccio costruttivo al servizio sociale hanno evidenziato l'importanza di partire dalla "verità dell'altro" per creare nuove visioni, nuove prospettive sui bisogni e sulle risorse, e da qui costruire soluzioni inedite ai problemi con il concorso al risultato della persona, la pratica riflessiva rafforza l'idea di generatività come processo che va accompagnato dall'operatore. La relazione di aiuto esprime, infatti, la sua capacità trasformativa nel momento in cui il professionista riesce a preservare gli aspetti di unicità delle situazioni e a stare nella complessità nell'incertezza, nell'indeterminatezza, senza scivolare verso modelli burocratici, preservando così i propri orientamenti etici.

2. L'aiuto che consuma e l'aiuto che rigenera

Come tutti i sistemi vitali, anche il sistema di welfare necessita di "fonti energetiche", così come di nutrimento necessita la stessa vita umana, che richiede di essere alimentata anche sotto il profilo esistenziale, psicologico, affettivo e motivazionale, oltre che sotto quello strettamente fisiologico. Nella funzione di aiuto, la preoccupazione su come tenere in vita e alimentare il "ciclo delle risorse" che danno nutrimento, diventa questione cruciale in quanto il rischio di scivolare su modelli e pratiche unidirezionali, centrate su "chi ha e dà" a "chi non ha e può solo ricevere" è alto. A fronte di questo rischio, vi è, certo e inevitabile, l'impoverimento e il successivo esaurimento, di tutte le parti che entrano in questa dinamica: in *primis* delle persone che si svuotano progressivamente delle proprie potenzialità residue, della stima che hanno di sé, del valore riconosciuto dagli altri, per effetto di un aiuto che sostituendosi alla persona, la deresponsabilizza senza riattivarne motivazioni e capacità.

Per le considerazioni espresse nel primo capitolo, l'impoverimento riguarda anche

¹⁹⁷ Dal Pra Ponticelli M. (2014), *op.cit.*, pp. 24-5

le comunità nel loro insieme, che progressivamente si privano dei potenziali che queste persone avrebbero potuto mettere in gioco, se si fosse lavorato sulla loro effettiva inclusione e partecipazione, diventando esse stesse protagoniste della realizzazione del bene comune, che è prima di tutto “bene umano”.

Ma all’esaurimento sono destinati anche gli stessi operatori, che si trasformano in “distributori di risorse” dietro un “banco che però è sempre più vuoto”, esponendosi ad una condizione che logora progressivamente tutte le riserve del proprio bagaglio professionale e personale, soprattutto se a fronte di questo “svuotamento” non vengono messe in pratica opportune “strategie di ricarica”: la formazione, la supervisione, il lavoro di gruppo, la programmazione, il lavoro di promozione.

Nel primo paragrafo si espongono dunque gli aspetti problematici di un “aiuto che consuma” e che impoverisce, tanto le persone quanto gli operatori e il sistema stesso di welfare, focalizzando l’attenzione sul tema del *burnout* “nel” e “del” servizio sociale.

Nel secondo paragrafo si evidenzia una prospettiva che invece invita a riflettere sulla possibilità di promuovere un aiuto che rigenera le risorse al punto da produrre delle “eccedenze”: la prospettiva dell’agire agapico nel servizio sociale.

2.1. *Quando l’aiuto consuma: il burnout “nel” e “del” servizio sociale*

Il termine *burnout*, utilizzato per la prima volta negli anni ’30, nel mondo dello sport, per indicare l’incapacità di alcuni atleti di continuare a conseguire risultati nonostante gli allenamenti, viene ripreso da Freudenberger nel 1974¹⁹⁸, con riferimento al malessere vissuto dagli operatori delle strutture sociosanitarie, sovraccaricati da una eccessiva richiesta di energie per l’attività lavorativa prestata a diretto e continuativo

¹⁹⁸ Freudenberger H.J. (1974), *Staff burnout*. *Journal of Social Issues*, 30 [1], 159-165. Perlman e Hartman nel 1982 raccolgono il sapere disponibile sull’argomento a tutto il 1980. Antecedentemente a Freudenberger il fenomeno era stato preso in esame negli studi di Wassermann condotti agli inizi degli anni ’70 e ripresi successivamente da Karger H.J. [1981, *Burnout as Alienation*, in “*Social Service Review*”, 55 (2)], e da Harrison (1980, *Role strain and burnout in Child Perspective Service Workers*. In “*Social Service Review*”, 54, marzo, pp. 31-44), e di Cherniss (1980, *Staff Burnout: Job Stress in the Human Services*, Sage Publ. Beverly Hills. Trad. it. *La sindrome del burnout*, CST, Torino, 1983)

contatto con un'utenza fortemente disagiata. Gli studi iniziali sul fenomeno sono prevalentemente di origine statunitense: tra questi particolare impulso viene dato dalle ricerche condotte da Maslach e Leiter secondo i quali si tratta di una sintomatologia riconducibile a tutte le professioni che comportano un forte impegno sul fronte relazionale ed in particolare su quello dedicato alle funzioni di aiuto. In Italia l'argomento viene affrontato per la prima volta nel 1978 da Palmonari¹⁹⁹, ed in seguito nell'opera di Contessa²⁰⁰ che introduce il termine di *operatore cortocircuitato*, poi ripreso da Grasso²⁰¹ nell'ambito di un'indagine condotta tra gli operatori socio-educativi e socioculturali nella regione Lombardia.

La sindrome, definita da Maslach e Leiter come una vera e propria *erosione dell'anima*, prende forma per l'assenza di un adeguato bilanciamento tra il dispendio di energie richieste e la necessaria ricarica derivante da adeguati recuperi e ricompense. Per gli autori, il *burnout* è "indice di una non corrispondenza tra quello che le persone sono e quello che debbono fare. Esprime un deterioramento che colpisce i valori, la dignità, lo spirito e la volontà delle persone; esprime, cioè, una corrosione dell'animo umano"²⁰². Edelwich e Brodsky²⁰³ ne parlano nei termini di "progressiva perdita di idealismo, energia e scopi, vissuta da operatori sociali, professionali e non, come risultato delle condizioni in cui lavorano".

Gli studi condotti su tale fenomeno si sono interrogati sulle cause che lo determinano, cercando di cogliere e distinguere quelle riconducibili a fattori individuali, e quindi a caratteristiche soggettive predisponenti, da quelle invece riferibili al contesto sociale nel quale la persona opera, e quindi a condizioni specifiche create dal mercato del lavoro e dalle aziende. E' un convegno del 1982 su "stress e *burnout* nelle

¹⁹⁹ Palmonari, (1978), *C'è una sindrome di improduttività*, in "Scuola e professione, Anno VI, n.1, 6-7

²⁰⁰ Contessa G., (1981), *L'operatore sociale cortocircuitato, la "burning-out sindrome" in Italia*, in "Animazione Sociale", (42-43), pp. 29-41; Contessa G., (1987), *L'operatore cortocircuitato*, CLUP, Milano

²⁰¹ Grasso L. (1985), *Soddisfazione, insoddisfazione e problemi di cortocircuito*, in *AAVV, Operatori educativi. Un'indagine su funzioni, collocazioni e percorsi degli operatori socioculturali in Lombardia*, Scuola Regionale degli operatori sociali del Comune di Milano, Ministero degli Interni, Direzione Generale dei Servizi Civili, Roma

²⁰² Maslach C., Leiter M.P., (2000), *Burnout e organizzazione. Modificare i fattori strutturali della demotivazione al lavoro*, Edizioni Erickson, Trento, p. 23

²⁰³ Edelwich J., Brodsky A., (1980), *Burnout*, Human sciences Press, New York

professioni umane”²⁰⁴ a superare la lettura del fenomeno esclusivamente in termini di disagio soggettivo, considerandolo piuttosto come risultante di una azione sinergica di fattori individuali, di fattori collegati alla condizione lavorativa e di fattori ambientali determinati dalla situazione storico-politica-sociale, visione integrata e organica del fenomeno comparsa per la prima volta nell’opera di Cherniss²⁰⁵.

Maslach e Leiter, con le loro ricerche svolte, propendono per considerare maggiormente rilevanti questi ultimi aspetti ed in particolare i cambiamenti che hanno interessato soprattutto gli ambienti di lavoro nei Paesi occidentali a tecnologia avanzata. Questioni come la crescita della competizione orientata dalla ricerca della massima efficienza, l’assenza di adeguate ricompense ai lavoratori accompagnate dalla pesante differenziazione di trattamento e di gratificazione nei confronti della classe dirigenziale, il sacrificio richiesto a vantaggio dell’azienda e lo scarso investimento sulle competenze dei lavoratori, ma soprattutto la “discordanza tra la natura del lavoro e la natura della persona” sono fattori che hanno progressivamente minato il terreno delle motivazioni valoriali e il senso di appartenenza del lavoratore alla propria azienda, andando a compromettere la spinta necessaria per un impegno oneroso ma gratificante²⁰⁶.

L’analisi dettagliata di tali circostanze, proposta di seguito, permette di isolare specifiche condizioni osservabili anche nei contesti all’interno dei quali operano gli assistenti sociali, condizioni sulle quali si tornerà a riflettere a fine paragrafo.

Il *sovraccarico di lavoro* viene identificato da Maslach e Leiter, tra le prime cause di insorgenza del burnout, per la discordanza che si viene a creare tra le *pretese di risultato*, mantenute tali a fronte di ridimensionamenti importanti delle risorse a disposizione delle persone. Ne conseguono ritmi di lavoro incalzanti, capaci di minare non solo la qualità del servizio reso, ma anche le relazioni tra i colleghi, all’interno dell’azienda.

²⁰⁴ I cui atti sono pubblicati in Farber A. (1983), *Stress and Burnout in the Human Service professione*, Pergamon Press, New York

²⁰⁵ Cherniss C., (1980), *op. cit.*

²⁰⁶ Maslach C., Leiter M.P., (2000), *op. cit.*, pp. 9-17

Un ulteriore terreno favorevole allo sviluppo di processi di “svuotamento ed esaurimento” professionale è quello creato con il diffondersi di modelli organizzativi basati su procedure rigide e controlli severi, che implicitamente non riconoscono fiducia alla persona, mortificandone così l’iniziativa diretta e autonoma. Vengono meno, insieme, la possibilità di partecipare ai processi decisionali e di usare le “proprie abilità per elaborare nuove idee e per risolvere i problemi”. La responsabilità viene ricondotta esclusivamente alla regolarità degli aspetti procedurali, svilendo in tal modo l’importanza del contributo personale al conseguimento dei risultati. Questa *mancaanza di controllo sul proprio lavoro*, rappresenta secondo Maslach e Leiter, una ulteriore causa di insorgenza del *burnout*, riconducibile al contesto lavorativo.

Altro fattore viene imputato, all’*assenza di un adeguato riconoscimento economico e umano*, conseguente sia alla mancanza di incentivi, sia alla presenza di basse remunerazioni e spesso anche, alla precarietà delle condizioni lavorative. Gli eccessivi carichi che gravano sul personale, e la presenza di regole severe di comportamento all’interno dell’azienda, che limitano spazi ed occasioni di socialità, portano spesso a compromettere il clima positivo nell’ambiente di lavoro, liberando il campo allo sviluppo di conflitti tra colleghi, attraverso i quali trasferire sentimenti di frustrazione e di rabbia. La *mancaanza del senso di comunità* all’interno dell’azienda, priva le persone del sostegno derivante da legami sani e positivi con i propri colleghi di lavoro, lasciandole conseguentemente sole nei momenti di difficoltà.

Una ulteriore causa di burnout individuata nelle ricerche condotte da Maslach e Leiter, è riconducibile alla *mancaanza di equità*, percepita in modo particolare quando all’interno dell’azienda sono in corso processi di valutazione e di promozione, che possono rendere evidenti situazioni di ingiustizia, di diversità di trattamento e assenza di onestà

L’aspetto tuttavia che maggiormente impatta sulle motivazioni professionali, aprendo a processi di delusione e di conseguente “svuotamento”, è quello legato al *conflitto di valori*, che si viene a creare quando le richieste contrastano i principi etici e/

o i riferimenti valoriali della persona, oppure quando la stessa è costretta a muoversi tra valori contraddittori, interni all'organizzazione. Si tratta di un aspetto particolarmente rilevante, alla luce del quale dare una possibile spiegazione del perché la sindrome del *burnout* sia particolarmente diffusa tra le professioni di aiuto.

“Per bruciarsi bisogna prima essersi accesi, infiammati”²⁰⁷: le motivazioni personali, spesso riferite a significati profondi sul senso della vita, hanno infatti un peso importante nella scelta di queste professioni. L'attenzione alla dimensione valoriale, propria delle professioni di aiuto, pertanto, espone maggiormente al rischio di “disillusione”, che trova terreno favorevole quando le aspettative iniziali, fortemente ancorate a valenze esistenziali, impattano su una realtà operativa, percepita lontana, e talora contraddittoria, rispetto al proprio orizzonte etico. Questa discrepanza tra idealità e realtà apre la strada all'esaurimento dell'azione professionale, minacciandone l'efficacia, che al contrario si alimenta della convergenza tra credenze e valori dell'individuo e caratteristiche e valori dell'organizzazione.

Il conflitto interiore vissuto dal personale dell'azienda, secondo gli studi condotti da Maslach e Leiter, si inasprisce ulteriormente quando viene richiesto di difendere con l'utenza esterna, le conseguenze di scelte che non sono condivise nelle loro motivazioni, ancor più nei casi in cui queste scelte provocano disservizi e lamentele da parte del pubblico. Rilevanti risultano, quindi, le concrete *strategie aziendali*, attraverso le quali le direzioni interpretano e mettono in atto la *mission* dichiarata negli intenti: sono queste infatti che impattano sulla vita lavorativa del personale ed è su queste che ciascun dipendente misura la coerenza o meno con i propri riferimenti valoriali, con le proprie aspettative iniziali.

Rifacendosi a quanto teorizzato dalla *Strength Perspective*, cui si è fatto riferimento nel primo paragrafo, Fazzi evidenzia come ulteriore fattore di rischio, la centratura dell'approccio sui *deficit*.

L'utente raffigurato in maniera stereotipata come colui che deve essere aiutato,

²⁰⁷ Santinello M., Negrisolo A., (2009), *Quando ogni passione è spenta. La sindrome del burnout nelle professioni sanitarie*, Mc Graw Hill, Milano, p. 3

che è portatore solo di problemi, non viene visto come un “partner” da chi è chiamato a offrire supporto. Gli operatori finiscono così per percepirsi “e sono percepiti, come coloro che devono rispondere da soli alle richieste e ai bisogni degli utenti”. Come efficacemente rappresenta l’Autore, “il rischio è dunque che la relazione tra operatore e utente si trasformi nell’avventura non di due soggetti che si aiutano a vicenda, bensì di due naufraghi che messi sulla stessa barca non riescono a valorizzare le reciproche forze e remano in direzioni diverse, e alle volte persino opposte”²⁰⁸.

Tanto nel professionista, quanto nel beneficiario del servizio, subentrano atteggiamenti di pessimismo e di rassegnazione, in conseguenza ad un lavoro che non mette in luce le potenzialità delle persone e che “inevitabilmente riduce lo spettro degli interventi realizzabili e degli orizzonti possibili”. Subentra così una crescente frustrazione per la sensazione di lavorare solo per tamponare i problemi. Dal punto di vista emotivo, cinismo e distacco possono imporsi sui vissuti degli operatori, debilitando la loro capacità di interagire in modo autentico con gli utenti²⁰⁹.

La centratura sui soli *deficit* ha come conseguenza anche quella di oscurare anche le reti sociali e le dimensioni di contesto che possono costituire risorse preziose per la persona. Non essendo prese in considerazione come fattori chiave dell’intervento, le relazioni sociali e ambientali vengono così private della loro autonoma forza vitale²¹⁰.

Fazzi individua infine come ulteriore esito di un approccio focalizzato solo sui problemi, il rischio di perdere di vista gli elementi che compongono la globalità della persona, che apre la strada a visioni stereotipate per categorie, a interventi pre-ordinati, a risposte altamente standardizzate: “i deficit sono codificati nelle moderne burocrazie per via amministrativa e a ciascuno condizione invalidante o deficitaria corrispondono specifiche prestazioni sociali ed economiche a cui i cittadini possono attingere in virtù di diritti legalmente stabiliti”²¹¹. Se queste risposte precostituite e codificate, vengono

²⁰⁸ Fazzi L. (2015), *op. cit.*, p. 60

²⁰⁹ *Ibidem*

²¹⁰ *Ivi*, pp. 60-1

²¹¹ *Ivi*, p. 61

considerate dagli operatori le “uniche possibili”, viene compromessa del tutto la dimensione della *creatività*, necessaria al professionista per nutrire il suo benessere, e agli utenti per vedersi accolti nei loro aspetti di *unicità*.

Riprendendo quanto teorizzato da Maslach e Leiter, la sindrome del *burnout* si sviluppa in tre successive fasi: la prima corrispondente all'*esaurimento emotivo*, la seconda nella quale si manifesta il *cinismo* ed infine la terza, dove subentra l'*inefficienza*.

L'*esaurimento emotivo* esprime la sensazione di svuotamento vissuta dell'operatore, rispetto alle proprie risorse interiori, percepite non più sufficienti per fronteggiare le richieste che gli vengono rivolte e la conseguente convinzione di “non avere più nulla da offrire”: da qui l'allontanamento dalle persone, dalla professione, dalle mansioni.

Il *cinismo*, o *depersonalizzazione*, vede l'operatore difendersi, assumendo un atteggiamento freddo e distaccato, sia nelle relazioni interpersonali, sia nel lavoro a lui affidato, evitando un coinvolgimento emotivo a favore di approcci sbilanciati sul fronte burocratico. L'unicità della persona non trova riconoscimento, in quanto la gestione della complessità risulta troppo impegnativa: l'altro viene visto come oggetto impersonale del proprio lavoro, alimentando sensi di colpa per la consapevolezza di tradire, in questo modo, le motivazioni che stanno alla base della scelta professionale.

L'operatore infine si percepisce come *inadeguato*, perde la fiducia in se stesso e la propria autostima, innescando anche negli altri processi di perdita di fiducia nei suoi confronti.

A questi aspetti Folgheraiter²¹² aggiunge anche la “perdita della capacità di controllo” che sopraggiunge quando non vi è più la capacità di “attribuire alla propria esperienza lavorativa la giusta dimensione” e la persona si sente “in balia del proprio lavoro”²¹³.

²¹² Folgheraiter F. (1994), *Introduzione all'edizione italiana*, G. Bernstein e J. Halaszyn, *Io operatore sociale*, Erickson, Trento

²¹³ Dallago L., (2006), *Che cosa è l'empowerment*, Carocci, Roma

In conseguenza agli stati emotivi ora descritti, subentrano atteggiamenti critici, negativi e scarsamente propositivi, prevale la “tendenza ad attenersi alle regole piuttosto che essere creativi [...] rigidità di pensiero e resistenza al cambiamento, atteggiamento colpevolizzante nei confronti degli utenti e critico nei confronti dei colleghi”²¹⁴.

In questa ultima parte del paragrafo si vogliono evidenziare alcune considerazioni maturate alla luce dei contributi teorici esposti, così da far emergere gli spunti utilizzati per il successivo lavoro di ricerca empirica.

La tenuta sul piano etico e valoriale, quale condizione fondamentale per preservare i professionisti dell’aiuto dal rischio di essere travolti dalla *disillusione* che apre poi la strada a processi di *svuotamento* e di *esaurimento*, riporta l’attenzione sulla centralità di alcuni temi, quali la coerenza tra mandato istituzionale e mandato professionale e le condizioni che possono facilitare la *rigenerazione* degli operatori esposti costantemente allo “sbilanciamento tra le energie richieste e le risorse recuperate”.

Come evidenziato nel primo capitolo, i “nodi del welfare degenerativo” pongono continuamente l’assistente sociale di fronte alla necessità di misurarsi con lo scollamento tra i propri riferimenti etici e deontologici, i principi dichiarati sul piano normativo e quanto di fatto messo in atto attraverso le *strategie aziendali* intraprese nei servizi all’interno dei quali operano e le conseguenti misure adottate.

Le strategie aziendali, riconducibili alle linee di indirizzo politico, decise tanto a livello nazionale, quanto a livello locale, vengono recepite dalle istituzioni e tradotte in scelte organizzative, in tipologie di servizi e di prestazioni offerte, in requisiti di accesso, in modalità di erogazione, in priorità di destinazione delle voci di bilancio, ecc. Su questi terreni, che interessano la quotidiana attività dell’assistente sociale, viene messa costantemente alla prova la coerenza con i propri orientamenti valoriali, che il professionista, dal punto di vista deontologico, è chiamato a difendere.

Ma non è solo il richiamo del Codice a rendere necessario il rispetto della

²¹⁴ Santinello M., Negrisolò A., (2009), op. cit., pp. 9-11

dimensione valoriale e motivazionale, ma è anche, e soprattutto, l'importanza di preservare tutte quelle dimensioni che portano la relazione di aiuto ad essere spazio privilegiato di trasformazione e di cambiamento, a rendere preziosa, per l'operatore, la coerenza e la convergenza tra mandato istituzionale e mandato professionale.

Preservare il potenziale generativo di questo spazio, significa, infatti, offrire le condizioni per un'azione professionale efficace, capace di incidere autenticamente sui problemi delle persone, e di restituire quindi *risultati* attraverso i quali, utente e assistente sociale, raccolgono il senso dell'impegno profuso e recuperano anche aspetti di soddisfazione e di gratificazione.

Quando, al contrario, l'azione professionale è dettata dall'efficientismo²¹⁵ svincolato dall'ancoraggio valoriale, l'operatività scivola verso l'erogazione di prestazioni e di servizi, attenta al rispetto delle regole procedurali, ma non per questo altrettanto preoccupata del *come* le risorse a disposizione vengono utilizzate. Si tratta di una disattenzione che, nei fatti, mette in secondo piano il senso stesso dell'aiuto, lasciando l'assistente sociale, in una prima fase, disorientato rispetto alla propria funzione e, successivamente, frustrato e impotente, se non vengono messe in atto adeguate strategie che consentono di riportare l'azione professionale dentro la necessaria cornice etica. Quando questo non avviene, si è visto come la sindrome del *burnout* possa con più facilità insinuarsi, andando ad inficiare proprio gli strumenti fondamentali della professione, che fanno leva sulle capacità relazionali dell'operatore, necessarie tanto nel rapporto con il singolo utente, quanto nel rapporto con le altre risorse della comunità e della rete.

Altro aspetto che si ritiene utile riprendere dagli studi di Maslach e Leiter, è quello riferito al disagio vissuto dal dipendente che deve difendere con l'esterno delle scelte aziendali che non sono condivise nei presupposti.

L'assistente sociale, dal punto di vita occupazionale, si colloca prevalentemente,

²¹⁵ Lorenz W. (2010), *Globalizzazione e servizio sociale*, Carocci, Roma

all'interno dei servizi della pubblica amministrazione²¹⁶, dove una parte rilevante della propria attività professionale è svolta a diretto contatto con il pubblico. Nell'ambito di questa funzione, l'operatore è continuamente esposto su un duplice versante. Da un lato si trova ad essere investito dalle richieste, sempre più cariche di tensione, che il cittadino esprime al *front office*. Dall'altro lato, nella sua qualità di dipendente, chiamato a rispondere in virtù di questo ad un preciso mandato istituzionale, si trova a dover fronteggiare tali richieste nel rispetto degli orientamenti ricevuti dalle amministrazioni e con la disponibilità di risorse che le stesse hanno destinato. Questa duplice tensione può rivelarsi fonte di "svuotamento ed esaurimento professionale", spingendo l'operatore a indietreggiare rispetto ad una propria assunzione di responsabilità, che è anche "responsabilità politica" come ricorda la citata definizione internazionale di servizio sociale.

Le ipotesi formulate da Maslach e Leiter offrono degli spunti interessanti anche con riferimento all'importanza della valorizzazione dell'aspetto umano negli ambienti di lavoro per prevenire l'esaurimento professionale, rinviando al tema della *centralità della persona* in tutti i processi che comportano impegni di risorse sul fronte relazionale. Le conclusioni alle quali gli autori sono giunti con le loro ricerche, evidenziano come la sindrome del burnout sia favorita quando viene trascurato il lavoratore come *persona*, che cerca spazi di espressione di sé, di riconoscimento di fiducia, di valorizzazione delle proprie competenze, di riconoscimento all'interno di una comunità verso la quale ha sviluppato senso di appartenenza e dalla quale sperimenta protezione nel momento del bisogno. Analoghe dinamiche possono verificarsi all'interno del processo di aiuto, che dovrebbe avere come principale obiettivo quello di migliorare l'autonomia della persona, la sua capacità di fronteggiare le situazioni problematiche, di contribuire essa stessa alla realizzazione del proprio benessere, finalità che, tuttavia, possono essere compromesse se non vengono offerti concreti spazi di valorizzazione della persona e di espressione delle sue capacità.

²¹⁶ Facchini C. (2010), *Tra impegno e professione. Gli assistenti sociali come soggetti del welfare*. Il Mulino, Bologna

Sia chi è chiamato a dedicarsi alla funzione di aiuto, sia chi è impegnato come utente all'interno di una relazione di aiuto, si misura con il rischio di *essere usato come risorsa o di usare le risorse*, in termini di *consumo*, senza innescare processi che, al contrario, alimentano e rafforzano le potenzialità e le capacità esistenti, destinate, in entrambi i casi, ad un *lento ma inesorabile esaurimento*.

Preservare la capacità del professionista di entrare in empatia con l'altro è questione prioritaria tanto dell'operatore, quanto delle organizzazioni e delle politiche stesse, perché è su questo terreno che l'operatore può mettere in atto quei processi di cambiamento e di trasformazione, grazie ai quali la persona e la comunità, recuperano le risorse di cui dispongono, rimettendole in circolo per il proprio benessere.

Diviene conseguentemente importante porre attenzione su quali sono le strategie e le misure messe in atto per rispettare operatori e utenti nel loro essere anzitutto *persone*, offrendo occasioni e strumenti per riuscire a stare in contatto con la sofferenza, con il dolore e con la complessità delle situazioni, preservando però i potenziali esistenti e facendoli esprimere: diversamente *l'aiuto* inesorabilmente *consuma* sia chi è deputato ad offrirlo, sia chi dovrebbe trarne beneficio.

2.2. *Quando l'aiuto genera eccedenze: la prospettiva dell'agire agapico nel servizio sociale*

2.2.1 *L'agape come categoria concettuale*

Le riflessioni di seguito riportate sono il frutto del lavoro di ricerca che il Gruppo Social One²¹⁷ sta svolgendo da tempo sul tema dell'agape, aprendo attorno ad esso un dialogo che interessa diverse discipline delle scienze sociali, in particolare la sociologia ed il servizio sociale.

²¹⁷ Il gruppo "Social One" (Scienze Sociali in Dialogo) composto da sociologi e da studiosi di servizio sociale "si prefigge di inserirsi e di proseguire nel filone di una sociologia umanistica imperniata sulla centralità della persona come attore sociale, offrendo nuovi spunti di riflessione e di ricerca, nuove chiavi di lettura e di interpretazione della realtà sociale" Araújo V. (2015), *L'amore al tempo della globalizzazione*, Città Nuova, Roma, p. 7

Come evidenziato da Iorio, la parola greca “agape” viene utilizzata dalle prime comunità cristiane per esprimere una nuova esperienza di amore riferita ad un nuovo tipo di rapporto “che è per sua natura universalistico, che spinge ad amare anche il nemico”²¹⁸. L’autore segnala come il termine venga utilizzato dalle stesse comunità anche per indicare il “banchetto fraterno che si faceva durante la celebrazione eucaristica”, quale simbolo di “questo tipo di amore che vuole intendere una nuova forma di vita in comune”.

Nel campo delle scienze sociali, è il sociologo francese Luc Boltanski ad affrontare per primo il concetto di agape, nella sua trattazione degli “Stati di pace”, opera nella quale l’autore definisce i diversi regimi di azione, distinguendo il “regime di disputa” e il “regime di pace”, ciascuno dei quali ha elaborato proprie procedure di giustificazione che permettono ad agente e agito di costruire il senso dell’azione e la sua identificazione²¹⁹.

L’agape costituisce, nell’analisi proposta, un possibile tipo di interazione sociale, prevista tra le tre forme di legame sociale costruite sull’amore, insieme alla *philia*, descritta nella teoria dell’amore aristotelica, e *all’eros*, presente nella teoria platonica. Secondo l’autore, l’agape, si caratterizza per la “rinuncia alla messa in equivalenza”, non essendo contabilizzabile ciò che è stato dato e ciò che è stato ricevuto, “l’incuranza del passato e del futuro”, in quanto ancorata esclusivamente sul presente, “l’assenza di anticipazioni nell’interazione”, essendo sospeso qualsiasi giudizio da parte della persona in stato di agape, “il silenzio dei desideri”, per l’esperienza di dono gratuito a partire dai bisogni altrui e “l’azione pratica”, per il suo essere prima di tutto agire sociale, inteso non solo nel senso del “fare”, ma anche in quello del “non fare” e del “lasciar correre”²²⁰.

Il contributo di Boltanski può essere letto criticamente come evidenziato da Demartis, la quale osserva che lo stesso “compie un’analisi dell’agape [...] concepita

²¹⁸ Iorio G., (2013), *Elementi di sociologia dell’amore. La dimensione agapica nella società*, Natan Edizioni, p. 21

²¹⁹ Boltanski L., (2005), *Stati di pace. Una sociologia dell’amore*. Vita e pensiero, Milano

²²⁰ Ibidem

però in senso piuttosto individualistico, dove sono assenti certe dimensioni fondamentali di un agire di tipo agapico, soprattutto nei “risvolti comunitari”, con le conseguenti ricadute sociali e culturali, cognitive riconducibili alle caratteristiche di agape”²²¹.

Il Gruppo Social One definisce l’agape come “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 nell’intento di rendere benefici”²²².

L’homo agapicus, nel profilo ricostruito da Colasanto e Iorio, è mosso da “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”²²³.

I tratti tipici dell’agape, portano a distinguerla dall’agire utilitaristico, in quanto l’eccedenza generata non è motivata dalla ricerca di vantaggi per sé e/o condizionata da calcoli di utilità marginali; allo stesso tempo non è riconducibile nemmeno a logiche di solidarietà, poiché non vi è da parte di chi la mette in atto l’attesa di un riconoscimento esterno per l’azione amorevole svolta; infine non prevedendo, nei presupposti alla sua attivazione, la restituzione di quanto offerto, l’agape non può essere ricondotta nemmeno alle logiche della reciprocità.

“Dunque, in senso weberiano, la tipicità dell’agape è data dall’eccedenza, cioè dal dare più di quanto la situazione richieda o di quanto si è ricevuto secondo un’unità di misura; si ha agape quando le persone rinunciano a contabilizzare e hanno comportamenti incondizionali, non spiegabili da un criterio *do ut des*”²²⁴.

Tracciate sinteticamente le tipicità dell’agape, il contributo di Sorokin²²⁵ permette

²²¹ Demartis M.R. (2012), *op. cit.*, p. 49

²²² Iorio G. (2013), *op. cit.*, p. 25

²²³ Colasanto M., Iorio G. (2009), *Sette proposizioni sull’homo agapicus. Un progetto di ricerca per le scienze sociali*, in Nuova Umanità, 41, 2, pp. 253-54

²²⁴ Iorio G., (2013), *op. cit.*, pp. 25-6

²²⁵ Sorokin P.A. (2005), *Il potere dell’amore*, Città Nuova, Roma, p. 54 (ed. or. 1954)

di ricostruire le dimensioni dell'amore che possono essere riferite all'agape, riprese e adattate da Iorio per operativizzarne il concetto: l'intensità, l'estensione, la durata, la purezza, l'adeguatezza.

L'intensità dell'agape cresce con il suo progressivo passare dalle parole alla messa in pratica (dalle intenzioni ai gesti) e dall'offerta di aspetti "esterni a sé" (elemosine, donazioni) alla disponibilità di "se stessi" (gioia, vita, salute).

Il bene offerto può avere una diversa portata e riguardare sfere via via più distanti dalla propria individualità fino ad abbracciare l'intera umanità, spingendosi "verso ogni alterità" accolta "come costitutiva del proprio agire". Questa dimensione viene descritta attraverso *l'estensione*, che permette di graduare diverse posizioni intermedie tra un punto minimo (amore per sé) ed un punto massimo (amore per il cosmo e per l'umanità).

L'espressione dell'amore può avere una diversa *durata* e rimanere circoscritta in un arco temporale ristretto o interessare l'intero corso di vita di una persona o di un gruppo, senza previsione di limiti di tempo.

La dimensione che meglio consente di discriminare l'agape da altre forme di amore è quella della *purezza*, attraverso la quale si distinguono i gesti di amore motivati da interessi e utilità o riconducibili a dinamiche di reciprocità e/o a processi di contabilizzazione, da quelli privi di questi aspetti e pertanto riconoscibili in termini di agape.

Infine l'agape può essere osservata e descritta anche in funzione di quanto "intenzionalità soggettiva" e "manifestazioni oggettive" si sovrappongono fino a coincidere: *l'adeguatezza* descrive dunque il diverso grado di consapevolezza, di intenzionalità e di volontà nel porre in atto azioni di amore disinteressate e capaci di generare delle eccedenze rispetto a quanto offerto. Questa dimensione consente di mettere in luce e distinguere anche quelle situazioni caratterizzate da bassa o inesistente motivazione verso un agire agapico, ma capaci di generare elevati benefici per altri soggetti con le caratteristiche proprie dell'eccedenza.

Operativizzare l'agape attraverso il sistema penta-dimensionale ora descritto si rivela utile per esplorare le varie forme del suo manifestarsi empirico, per “classificare i tipi, le attività e i soggetti che le compiono e gli intrecci tra tipologie e combinazioni più frequenti in un dato gruppo sociale”, nonché per “stabilire e studiare i rapporti funzionali, causali e di significato tra le variabili dimensionali considerate”²²⁶.

Iorio giunge poi a formulare sei proposizioni che riguardano il rapporto tra il concetto di agape e il contesto sociale di riferimento.

La prima di queste “*Agape come motivazione primaria dell'azione*”, riprende quanto già formulato da Simmel, in un'opera postuma²²⁷, nella quale altruismo ed egoismo non sono considerati gli unici estremi delle motivazioni umane, essendo l'agire sociale per amore indipendente da queste due alternative. Esso infatti compare come elemento della società empirica, quale risultato dell'unità tra l'essere prodotti dalla società, l'esserne membri e l'intimità dei soggetti²²⁸.

La seconda proposizione, “*L'agape come interpenetrazione dei soggetti crea le istituzioni sociali*” richiama il concetto, elaborato da Niklas Luhmann²²⁹ nell'ambito dell'amore come eros, di “sistema di interpenetrazione per rilevare il sociale creato da un agire che sia il prodotto di due soggetti che liberamente deliberano di vivere ciascuno per l'altro”²³⁰.

Il riferimento è quindi alla trasformazione di coloro che partecipano all'esperienza dell'amore ed insieme alla realtà da esso creato: “dunque, l'agire agapico delle persone produce una realtà sui generi, una unità tra soggetti che nell'azione agapica reciproca sfocia in un sociale generativo e proprio [...] l'agire sociale diventa relazione”²³¹. A

²²⁶ Iorio G., (2013), *op. cit.*, p. 28

²²⁷ Simmel (2001), *Filosofia dell'amore*, Donzelli, Roma

²²⁸ Iorio G., (2013), *op. cit.*, p. 29

²²⁹ Luhmann N. (1987), *Amore come passione*, Laterza, Bari-Roma

²³⁰ Iorio G., (2013), *op. cit.*, p. 30

²³¹ *Ibidem*

questo punto il concetto di “proprietà emergente” della Archer²³² completa la seconda proposizione riferita all’agire agapico che “ponendosi al crocevia tra intimità essere membri e prodotti della società, costituisce la struttura e l’*agency* sociale e, dunque, una propria realtà sociale”²³³

“L’agape nel suo generare l’altro da sé compie un atto di creazione che è estraneo o addirittura opposto alla realtà di chi lo ha generato”²³⁴: una contraddizione tra il sentimento dell’amare l’altro, fino al punto di “perdersi”, fino al punto di lasciare il particolare per abbracciare l’universale, ma portando con sé, in questo, la dimensione della *tragedia*, che pertanto è *insita nell’agire e nell’esperire dell’agape*, come affermato nella terza proposizione. Essendo destinata a intraprendere un proprio cammino, rompendo con quanto l’ha preceduta, *l’agape trascende la vita e l’azione di chi la produce*²³⁵ (quarta proposizione) e conduce alla trascendenza della realtà quotidiana, non essendo routine, né agire tipizzato.

La quinta proposizione evidenzia come *l’agape rompe la regola*: essendo interiorizzata in chi la mette in atto “la sua validità è fondata dalla intenzionalità di amare [...] non prescrive niente agli altri [...] non cerca la ribalta della scena, non esibisce il riconoscimento del pubblico e del popolo, liberando quindi i soggetti dall’angoscia che l’altro restituisca quanto ha ricevuto”²³⁶.

Infine la sesta proposizione riporta l’agape nella sua dimensione di quotidianità, dove si radica “libera dall’angoscia della prova della propria eroicità e, quindi, dalla disperazione, nell’attesa che l’altro faccia altrettanto”²³⁷ prendendo forma attraverso un fare che non è mosso dalla reciprocità, dall’aspettativa che l’altro debba restituire o

²³² “Le proprietà emergenti possono riguardare entità di natura distinta. Proprietà emergenti come il capitale, il canone di affitto, l’inflazione o il sistema scolastico, ad esempio, si inscrivono nell’ambito della struttura sociale, giacché dipendono essenzialmente da componenti di ordine materiale. Altre proprietà emergenti sono il buddismo, il neoliberalismo [...] che si inscrivono nella sfera culturale” in Archer (2006), *La conversazione interiore. Come nasce l’agire sociale*, Erickson, Trento, p. 178

²³³ Iorio G., (2013), *op. cit.*, p. 30

²³⁴ *Ivi*, p. 31

²³⁵ *Ivi*, p. 32

²³⁶ *Ibidem*

²³⁷ *Ibidem*

contraccambiare.

2.2.2. *Agape e servizio sociale*

Il Seminario di Social One del 2012 si è posto come obiettivo, quello di “capire se e in che misura l’agire agapico rappresenti un fattore implicito e da meglio scoprire nella esperienza del servizio sociale professionale o se rappresenti una ulteriore frontiera di ricerca e di sviluppo professionale”²³⁸.

Punto di partenza delle riflessioni, sono i punti di contatto tra i riferimenti valoriali che fanno da sfondo all’agire agapico e i fondamenti etici del servizio sociale: dalla centralità e l’integrità della persona, con il “suo diritto a essere parte viva e pulsante della sua storia e della più grande vicenda umana”²³⁹ non solo fruendo di diritti ma anche assumendosi responsabilità in vista di una autentica autonomia, al principio di accettazione e di promozione dell’autodeterminazione, che diviene “sfida” quando si rivolge ad un “altro” che è stato rifiutato, escluso e ritenuto incapace di scelte adeguate²⁴⁰. Ziliani pur affermando che il sistema penta-dimensionale descritto da Colasanto e Iorio rappresenta un’opportunità per “accrescere la risonanza” di tali principi, aprendo a nuovi spazi di riflessività, palesa anche le possibili resistenze nel portare avanti il confronto su “tematiche che possono sembrare retoriche e/o romantiche o comunque «poco professionali»”²⁴¹.

Le buone ragioni per sviluppare ricerca e approfondimento sulle possibili implicazioni per il servizio sociale di questa categoria concettuale, come sottolinea

²³⁸ Fondazione Zancan (2012) Introduzione alla Monografia “*Servizio sociale professionale e agire agapico: riflessioni teoriche, processi operativi*” in Studi Zancan, n.6. Il Seminario ha sviluppato nello specifico tre temi: 1) Curare e prendersi cura: differenze e complementarità per meglio caratterizzare l’incontro e l’aiuto professionale; 2) La relazione agapica come condizione generativa di eccedenza riconoscibile in termini di valore personale e sociale; 3) Agire agapico nelle organizzazioni e nelle istituzioni: ostacoli e criticità per nuovi modi di intendere la costruzione del bene comune.

²³⁹ Ziliani A.M., (2012), *Un dibattito tra studiosi o un percorso di ricerca da intraprendere?* In Studi Zancan, 6, p. 131

²⁴⁰ Neve L., (2012), *Alla ricerca di tracce di agire agapico nel servizio sociale professionale*, in Studi Zancan, 6, p. 116

²⁴¹ Ziliani A.M., (2012), *op. cit.*, pp. 134-35

Lippi, stanno invece, proprio nel potenziale generativo della “fraternità agapica”, che “merita di essere studiata, tanto più in questi tempi in cui la costante riduzione delle risorse richiede un «agire che non consuma, non degrada, ma accresce» applicando le componenti del dono, della solidarietà e della giustizia”²⁴².

Come evidenziato da Demartis, il concetto di agire agapico può rivelare una sua possibile utilità per il servizio sociale, sviluppando la ricerca sia sul piano concettuale, trattandosi di una categoria coerente con i fondamenti etici e teorici della disciplina, che su quello metodologico, offrendo ulteriori stimoli per declinare operativamente l’ascolto, l’empatia, la personalizzazione, il *counseling* e l’*empowerment*²⁴³.

Fatte queste premesse, il confronto avviato nel corso del seminario ha portato a focalizzare l’attenzione su come sono riconoscibili nel lavoro con le persone, con i gruppi e con la comunità, le eccedenze che contraddistinguono l’agape dall’esperienza del dono, della reciprocità o dello scambio e su quali possono essere, quindi, i fattori facilitanti ed ostacolanti l’espressione di tali eccedenze nella pratica professionale di servizio sociale.

La relazione che si instaura tra le parti, sembra essere il terreno privilegiato per osservare e rilevare possibili “tracce di agape”: una “relazione forte, affidabile, in grado di addentrarsi nello spazio di vita dell’altro [...] una relazione capace di suscitare nell’altro, desiderio di raccontarsi, di alimentare credibilità e volontà di cooperazione. Una relazione dove l’altro diventa protagonista responsabile della sua storia e della possibile soluzione dei suoi problemi”²⁴⁴.

Una “relazione di autentica fratellanza”, come Neve la definisce, che muove da operatori capaci di assimilare i principi etici, al di là di quanto il dover essere richiede, spingendo l’operatività “oltre la razionalità strumentale”; una relazione che riesce a legittimare anche l’importanza della “dimensione spirituale” nel determinare

²⁴² Lippi A., (2012), *Agire agapico e istituzioni: un binomio possibile?* in Studi Zancan, 6, p. 127

²⁴³ Demartis M.R., (2012b) *Relazione agapica: generatività ed eccedenza*, in Studi Zancan, n.6, pp. 100-01

²⁴⁴ Ziliani A.M., (2012), *op. cit.*, p. 136

cambiamenti con caratteristiche di eccedenza²⁴⁵.

Dal *prendersi cura*, basato su un atteggiamento di dono gratuito che salvaguarda la libertà dei soggetti coinvolti e dà il giusto peso alla verità dell'altro, scaturisce, secondo De Maina e Giostra, un "terzo elemento [...] in grado di rivoluzionare le vecchie impostazioni e fornire vie inedite per affrontare le singole situazioni"²⁴⁶, aprendo alla reale possibilità per la persona di "attivarsi a sua volta in qualità di soggetto" e di non essere più un "semplice oggetto dell'intervento altrui". Si tratta, secondo gli autori, di superare la "dimensione unidirezionale della cura", alimentata da una sorta di "dittatura delle competenze"²⁴⁷, a seguito della quale la centralità della persona viene messa in dubbio dalla presunzione di "terzi esperti" di sapere "cosa e come è bene dare e fare per la sua salute talvolta indipendentemente dalla persona che presenta il bisogno"²⁴⁸. Un tecnicismo scientifico che porta ad indebolire il potenziale stesso del prendersi cura, tenendo l'altro lontano dall'interscambio, e riducendo, in questo modo, l'efficacia stessa dell'aiuto²⁴⁹.

La *centralità del pensiero dell'altro* rappresenta il punto di svolta di un approccio professionale orientato in senso agapico, che vede riformulata l'idea di contratto di servizio sociale, nei termini di "patto tra le due parti, che pur nel mantenimento dei giusti ruoli, permette a chi chiede aiuto di essere parte attiva e di contribuire alla definizione dei propri bisogni"²⁵⁰.

Come evidenzia Vecchiato, il passaggio sta nel considerare la centralità della persona, agita attraverso incontri che riconoscono diversità, valori e barriere, non solo come opzione etica, ma come condizione tecnica necessaria per generare capacità "che potrebbero sembrare fuori dalla portata di chi chiede aiuto"²⁵¹.

²⁴⁵ Neve L., (2012), *op. cit.*, pp. 117-18

²⁴⁶ De Maina P., Giostra M., (2012), *La cura e il prendersi cura*, in "Studi Zancan", n.6, p. 108

²⁴⁷ Ivi, p. 107

²⁴⁸ Lippi A., (2012), *op. cit.*, p. 123

²⁴⁹ De Maina P., Giostra M., (2012), *op. cit.*, p. 107

²⁵⁰ Ivi, p.110

²⁵¹ Vecchiato T., (2012a), *L'agire agapico nell'azione professionale*, in Studi Zancan, n.6, p.83

Il tema della responsabilità diviene allora centrale nella riflessione che porta ad esplorare il tema dell'agape nell'azione professionale, sia per sottolineare l'importanza dell'incontro di responsabilità, quale strategia privilegiata e condizione necessaria per valorizzare capacità e potenzialità della persona²⁵², sia per metterne a fuoco possibili implicazioni e declinazioni in termini di servizio sociale, che rendono o meno praticabile il concetto stesso di agape.

La relazione di aiuto, quando attuata nel rispetto dei principi etici, prevede la condivisione da parte della persona del percorso che la riguarda e la sua partecipazione attraverso l'assunzione di impegni, di ordine materiale e/o relazionale, il cui rispetto è oggetto di verifica da parte dell'operatore.

Nelle istituzioni, come ricorda Lippi, tale assunzione di impegni, prevista e formalizzata nel piano educativo individualizzato o nel piano personalizzato di assistenza, assume spesso i tratti tipici del *do ut des*: “alla erogazione di contributi economici o di prestazioni assistenziali devono corrispondere comportamenti predefiniti e condivisi anche formalmente, e se non rispettati, possono comportare la rottura del rapporto professionale e quindi del rapporto fra cittadino utente e istituzione competente”²⁵³, una prospettiva dunque ben lontana dal “dono gratuito senza contropartita” prevista a fondamento dell'agire agapico. Secondo Ziliani, questa reciprocità di impegni, tuttavia, non può far riferimento alla “riduttiva categoria dello scambio” ed è proprio la prospettiva di un “donare che non richiede gratitudine, semmai riscatto, maturità, autonomia” ad aprire alla possibilità di una relazione di aiuto capace di spingersi oltre la restituzione, generando eccedenze in termini di capacità e di nuove risorse²⁵⁴.

Nella relazione agapica, la reciprocità non è, e non può essere pretesa, pena il venir meno di uno dei requisiti costitutivi dell'agape stessa, ma può essere suscitata, in modo latente e implicito, attraverso l'assunzione di atteggiamenti da parte

²⁵² Ivi, p. 89

²⁵³ Lippi A., (2012), *op. cit.*, p. 126

²⁵⁴ Ziliani A.M., (2012), *op. cit.*, p. 134

dell'operatore che consentono alla persona di sentirsi a proprio agio, permettendole “di esprimere delle realtà e delle risorse intime o addirittura non totalmente conscie che in un rapporto di mera formalità, burocratico, freddamente professionale, non riuscirebbe ad esprimere”²⁵⁵.

Come è emerso dal lavoro di ricerca condotto da Demartis, soluzioni “impensate e inattese” nella situazione di partenza, possono invece manifestarsi nell'ambito di relazioni connotate da “una certa qualità di ascolto, di personalizzazione, di capacità di perdere potere e controllo da parte dell'operatore”, ricominciando “laddove il contratto stipulato viene rimesso in discussione” dalla persona diretta interessata²⁵⁶.

Lavorare “con” e “per” le risorse, delle persone, delle istituzioni e della comunità, favorendone connessioni, accessibilità e sviluppo, sono aspetti professionali della relazione di cura che, secondo De Maina e Giostra, potrebbero trovare ulteriori sollecitazioni nel concetto di agape²⁵⁷.

Lippi introduce un ulteriore tassello essenziale per comprendere i potenziali agapici del servizio sociale professionale: il tema della *fiducia* che non riguarda solo la relazione interpersonale tra operatore e utente, ma che interessa anche il rapporto tra cittadino e istituzioni. L'autore ipotizza una sottovalutazione da parte dei soggetti responsabili dei servizi alla persona, del diritto e delle potenzialità della persona stessa di impegnarsi per la propria autonomia, che appesantisce ulteriormente il senso di fallimento avvertito dalla persona prima di chiedere aiuto al servizio sociale. Per generare quell'eccedenza propria dell'agape, è necessario prendere in considerazione anche questa dimensione, capace di accendere o di soffocare la “scintilla” che apre la strada al cambiamento, alla trasformazione verso qualcosa di nuovo, oltre l'investimento offerto²⁵⁸.

²⁵⁵ Demartis M.R., (2012), *op. cit.*, pp. 97-8

²⁵⁶ Demartis M.R. (2011), *Teoria e pratica dell'aiuto professionale. Un'analisi empirica sulla relazione tra domande, risposte e stili relazionali nel servizio sociale*, tesi di dottorato di ricerca in “Fondamenti e Metodi delle Scienze Sociali e del Servizio Sociale”, Università degli Studi di Sassari

²⁵⁷ De Maina P., Giostra M., (2012), *op. cit.*, pp. 112-13

²⁵⁸ Lippi A., (2012), *op. cit.*, pp. 124-25

Le riflessioni offerte nel corso del seminario convergono nel considerare *responsabilità e personalizzazione* come aspetti centrali per potenziare l'aiuto possibile nella misura in cui viene accettata la sfida di un'azione professionale che si spinge oltre le *regole delle buone prestazioni*. Agire agapico, dunque, che si manifesta in un "aiuto professionale non soggetto a regolazioni, prescrizioni e burocratizzazioni, capace di guardare *oltre* gli utenti, per riconoscere il volto delle persone, i bisogni e anche le capacità, i limiti ma anche le potenzialità, le capacità appunto da potenziare e liberare con incontri generativi di responsabilità"²⁵⁹.

Il concetto di agape, introdotto nella riflessione sulla valenza del servizio sociale professionale, suscita anzitutto stimoli e interrogativi che portano a osservare, da una prospettiva originale, le potenzialità della relazione di aiuto. Allo stesso tempo, il riferimento a tale categoria concettuale sollecita l'esplorazione dei terreni fertili e di quelli ostili a una sua disseminazione, tanto sul piano teorico, quanto su quello della possibile declinazione operativa, nei diversi contesti istituzionali, all'interno dei quali il servizio sociale trova espressione.

Ciò che provoca maggiormente la sensibilità di chi scrive, sono le riflessioni sulla capacità generativa che l'agire agapico consente di esprimere, riflessioni che allo stesso tempo spingono ad utilizzare la lente d'ingrandimento sull'azione professionale, per metterne a fuoco la medesima capacità.

Sorge a questo punto la necessità di fermarsi su quanto emerge, anche alla luce dei risvolti etici conseguenti a un'operatività che appare troppo spesso privarsi della possibilità non solo di *generare eccellenze*, ma addirittura di accendere quella *scintilla*, capace di mettere in moto i processi di trasformazione e di cambiamento, grazie ai quali la persona affronta i propri vissuti di sofferenza dei quali l'operatore dovrebbe, per mandato professionale e istituzionale, *prendersi cura*.

Una provocazione che porta a recuperare, dai fondamenti della disciplina e dalla propria esperienza professionale, gli elementi che sembrano favorire la capacità

²⁵⁹ Vecchiato T., (2012a), *op. cit.*, p. 91

generativa della relazione di aiuto, per arrivare a isolare sul campo, tutto ciò che può muovere a suo sostegno e quanto invece ne costituisce una possibile minaccia.

Il nucleo forte attorno al quale gravitano le considerazioni di seguito proposte, è quello della centralità dell'incontro professionale, quale momento privilegiato di *generatività*, ma anche condizione imprescindibile perché essa possa prendere forma. Questa considerazione offre lo spunto per ulteriori riflessioni sulle quali si intende focalizzare l'attenzione, in vista di possibili implicazioni in termini di servizio sociale.

Una prima riflessione parte dalla constatazione che quanto più il “prendersi cura” riduce i margini per l'incontro professionale, tanto più la generatività rimane confinata nei potenziali dei singoli, senza trovare piena espressione dall'interazione tra *alter* ed *ego*. Da qui la necessità di porsi la domanda, anche in termini di ricerca sul campo, su quali sono gli spazi effettivamente lasciati nell'aiuto istituzionale alla relazione tra chi esprime la propria condizione di fragilità e chi di questa dovrebbe prendersi cura.

Una ulteriore riflessione riguarda il fatto che tutti gli incontri all'interno della relazione di aiuto, sono potenzialmente generativi, ma non tutti vanno nella direzione di produrre esiti “moltiplicativi di risorse” per chi li mette in atto. Un ulteriore terreno da esplorare sul campo è quindi quello che può mettere in luce, quali sono le condizioni che favoriscono, o che al contrario ostacolano, questa azione trasformativa dell'aiuto professionale, capace di generare anche nuove risorse.

Infine un'ultima “pista di ricerca” prende spunto dalla riflessione che quanto più il “prendersi cura” riesce ad espandere le opportunità di incontri moltiplicatori di risorse, tanto più le eccedenze generate diventano esse stesse terreni fertili per ulteriori incontri generativi. Da qui il desiderio di esplorare il potenziale di questa “catena” di eccedenze.

Dai contributi offerti emergono alcune dimensioni, ipotizzate come facilitanti la generatività, che non sono state oggetto, come già evidenziato, di una specifica attenzione da parte della disciplina: la dimensione dell'amore e la dimensione valoriale e spirituale della persona, dimensioni spesso considerate “estranee” alle dinamiche che entrano in gioco nella relazione di aiuto.

Se però richiamiamo l'importanza della promozione dell'autonomia e

dell'autodeterminazione, come principi cardini dell'aiuto professionale eticamente orientato, tutto ciò che alimenta le motivazioni nel profondo della persona, permettendo l'accensione della "scintilla" che apre alla trasformazione e al cambiamento, non può non essere "oggetto di cura", pena il limitare in maniera significativa la portata stessa del "prendersi cura".

Dimensione valoriale e spirituale, di fatto, "fanno da sfondo alla scena che si realizza con l'incontro tra le due parti, e quindi interessano in egual misura chi in quel momento sta interpretando il ruolo del richiedente aiuto, e chi è interpellato per offrire l'aiuto richiesto"²⁶⁰, agendo da spinta o da freno inibitore. Consentire a entrambe le parti di riconoscere e legittimare, all'interno della relazione di aiuto, l'importanza di questi aspetti profondi della propria esperienza esistenziale, diventa opportunità per agire su di essi in termini di leva motivazionale.

"Prendersi cura" può significare allora, accompagnare la persona non solo nel comprendere i propri bisogni e nell'individuare le possibili risposte, ma anche nella scoperta o riscoperta di ciò che dentro di sé anima la spinta verso la ricerca del proprio benessere. Allo stesso tempo, vuol dire anche, creare le condizioni affinché l'operatore possa mettersi in gioco come persona, attraverso atteggiamenti che "abbattono muri di inimicizia", avvicinano l'altro, lo fanno sentire accolto e rispettato nel "punto in cui si trova". L'incontro professionale collocato in questa cornice "è esso stesso nuova risorsa che può svelare potenzialità inesplorate e aprire a rapporti positivi sperimentati solo in parte sia da chi è stato sovrastato dai problemi sia da chi viene interpellato per farsi carico di quei problemi"²⁶¹.

Come sopra evidenziato, tuttavia, pur essendo tutti gli incontri potenzialmente generativi, non tutti vanno nella direzione di produrre esiti moltiplicativi delle risorse per chi li mette in atto. Questo avviene quando l'azione professionale si sposta esclusivamente su un piano prestazionistico, escludendo dall'incontro la dimensione

²⁶⁰ Braida C., (2012), *Curare e prendersi cura: differenze e complementarietà per meglio caratterizzare l'incontro e l'aiuto professionale*, in Studi Zancan, 2, p. 141

²⁶¹ Ivi, p. 142

relazionale, impegnando le parti coinvolte, esclusivamente nel “fare e nel dare” secondo procedure preordinate, piuttosto che nell’ “esserci e nello stare con”.

E’ questa un’opzione che talora può risultare preferibile dall’operatore, per il minor investimento personale richiesto, soprattutto quando lo stesso si sta misurando con disponibilità esigue di risorse emotive (vedi condizione di *burnout* cui si è fatto riferimento), dall’utente, per la possibilità di mantenersi distante da terreni che potrebbero rivelarsi troppo impegnativi da gestire, e dalle istituzioni, per la necessità di rendicontare il proprio operato sulla base delle attività svolte, più che dei risultati ottenuti. Viene così a crearsi un reciproco “accomodamento” attorno all’utilizzo delle risorse messe a disposizione, che però limita la portata dell’aiuto professionale, non avendo lasciato spazio al terreno della relazione, dell’ascolto, della comprensione di significati, dell’accettazione di vissuti, ecc., sul quale, invece, si sarebbero potute accendere quelle “scintille” che aprono ai processi di trasformazione, di generazione e rigenerazione di nuove risorse, o addirittura di eccedenze, di cui tutte le parti coinvolte, comunque necessitano per pensare in modo autonomo alla propria sopravvivenza.

Investire sulla relazione, implica anche il dedicarci tempo, lasciando che sia l’orologio della persona interessata all’aiuto, a scandire l’evoluzione del processo in atto, affinché le spinte motivazionali verso i cambiamenti, possano maturare con l’ascolto, con la riflessione, con il confronto, con lo scorrere naturale dei tempi della sofferenza e di quelli della rinascita.

Nuovamente l’osservazione dalle tre diverse angolazioni, operatore, persona e istituzioni, svela i possibili ostacoli a causa dei quali l’incontro professionale, potenzialmente generativo di nuove risorse, disperde parte della sua efficacia, scivolando verso un “rapido fare” che tiene lontana la relazione e che porta, al contrario, ad un progressivo consumo dei potenziali esistenti.

L’operatore, muovendosi all’interno di un’organizzazione che impone tempi basati sull’attività amministrativa, si trova spesso a dover regolare la propria disponibilità nei confronti dell’utenza, in funzione delle scadenze di procedimenti, che possono diventare prioritarie rispetto ai tempi del prendersi cura, sempre più compressi

e trascurati nei loro aspetti qualitativi.

L'utente, sotto pressione per i problemi che sta vivendo, è alla ricerca di rapide soluzioni, attraverso le quali superare in tempi stretti la propria condizione di sofferenza: urgenza e insistenza accompagnano le richieste avanzate ai servizi, con l'aspettativa di una tempestiva disponibilità di soluzioni, più che di un graduale processo di attivazione delle proprie risorse. Le istituzioni, come già evidenziato, seguono una propria tempistica, dettata da adempimenti burocratici, svincolati dai "tempi di vita" delle persone. In questo scollamento di sequenze temporali, il compromesso può essere intravisto, da tutte le parti, adottando una "lettura amministrativa dei bisogni, che concilia la ristrettezza di tempo degli operatori, soddisfa l'impellenza degli utenti, garantisce la regolarità delle istituzioni"²⁶², creando nuovamente un reciproco accomodamento, funzionale ad un momentaneo equilibrio, ma non sufficientemente forte per liberare nuove risorse.

Il riferimento alla categoria dell'agape e al potenziale generativo dell'incontro professionale, ritorna a questo punto utile, per riportare al centro dell'attenzione, tanto delle pratiche di servizio sociale, quanto di quelle delle istituzioni e delle stesse politiche sociali, l'interrogativo sull'efficacia delle strategie adottate. Quanto è accettabile, dal punto di vista etico, e sostenibile, dal punto di vista finanziario, offrire aiuti che "danno risposte alle persone" senza preoccuparsi di "incontrare le persone", permettendo alle stesse di recuperare e rimettere in gioco le proprie capacità e le proprie risorse, "condividendo responsabilità" sulle mete che intendono perseguire?

Introdurre nel bagaglio culturale del servizio sociale il concetto di agape, vuol dire allora accettare la sfida di esplorare un terreno che può offrire elementi utili a rafforzare metodologie professionali e strategie politiche capaci di esprimere eccedenze che sono alla portata di ogni persona, se messa nella condizione di esprimerle. Portare nell'azione professionale, nell'organizzazione dei servizi e nella cultura delle istituzioni, il pensiero dell'agire agapico fa alzare, a tutti i livelli, l'asticella che definisce lo spessore del significato attribuito alla parola "utente" e alla parola "cittadino" per portarla all'altezza

²⁶² Braida C. (2012), *op.cit.*, p.146

di “persona”.

Una sfida che impegna il servizio sociale a fare un ulteriore salto in avanti rispetto al modo di interpretare e declinare nell’operatività alcuni principi e fondamenti etici: come lasciare spazio all’altro e alla sua verità, in maniera autentica, disinteressata e incondizionata, superando l’autoreferenzialità dell’operatore e salvaguardando la dimensione di libertà della persona? In che modo il “dare senza contropartite”, può trovare una sua traduzione pratica, rendendosi compatibile con la logica delle istituzioni, entro le quali il servizio sociale professionale opera? Come conciliare l’opportunità di uno sguardo sull’altro “incurante del passato e del futuro” con le istanze di protezione e di controllo, di cui gli operatori, talora, devono farsi carico, e che impongono, invece, una lettura retrospettiva della situazione presente e la formulazione di una prognosi futura? Come conciliare, cioè, il potenziale di un atteggiamento che sospende ogni giudizio sul proprio interlocutore e si priva dell’attesa di restituzione, con le funzioni di valutazione proprie del mandato professionale e istituzionale? O ancora, quali competenze affinare per superare approcci alle situazioni che tendono ad essere troppo schiacciati sugli aspetti problematici, sulle carenze, sui bisogni e poco attenti a cogliere e valorizzare le capacità e le risorse delle persone, espresse o latenti, cioè le “miniere” di possibili eccedenze?

L’orizzonte concettuale dell’agape spinge ad una ricerca che intende dare voce alle dimensioni meno materiali dell’aiuto professionale, quali dimensioni che comunque agiscono e intervengono nelle pratiche di cura, non solo a livello di relazione operatore-utente, ma anche a livello di risposte istituzionali e di organizzazione dei servizi, pur essendo considerate solo marginalmente come oggetto di specifiche attenzioni. Una necessità avvertita raccogliendo segnali di sofferenza e di disorientamento rispetto al senso del mandato professionale, quando questo non riesce a trovare fedele e autentica espressione, sotto la pressione di mandati istituzionali che impegnano gli operatori sull’amministrazione delle risorse pubbliche, tenendoli però lontani dalla cura delle persone e delle comunità, provocandone un lento impoverimento del patrimonio posseduto, in termini di capitale umano e di capitale sociale.

CAPITOLO III

WELFARE GENERATIVO: LE SFIDE SUL CAMPO

1. Tema, motivazioni e finalità della ricerca

La valorizzazione delle risorse della persona è uno dei principi guida del servizio sociale, enunciato tra i suoi fondamenti etici, declinato nei diversi approcci teorici e costantemente richiamato nella metodologia professionale, come illustrato nel secondo capitolo. Ma è anche principio che ispira le politiche sociali nelle quali la “centralità della persona” è espressione sempre più frequentemente usata, tanto nei provvedimenti nazionali, quanto in quelli locali, per indicare la direzione verso cui orientare gli interventi di welfare.

Alla luce delle riflessioni maturate degli stimoli ricevuti con la proposta di welfare generativo e con l'introduzione della prospettiva agapica nel servizio sociale, le domande di partenza che ci si è posti e che si è inteso esplorare attraverso il presente lavoro di ricerca empirica sono state le seguenti: *a quali condizioni l'aiuto riesce a promuovere la rigenerazione delle risorse, valorizzando i potenziali delle persone e innescando cambiamenti in grado di produrre esiti favorevoli per la persona e per la comunità? Quali i possibili risvolti di interventi professionali capaci di riequilibrare l'unidirezionalità dell'aiuto, offrendo alle persone anche opportunità per esprimere le proprie capacità e per generare, con il proprio contributo, un bene per la collettività?*

La ricerca si è prefissa, quindi, di comprendere meglio, in prima battuta, i *processi di attivazione e di responsabilizzazione* delle persone nell'ambito della presa in carico del servizio sociale, per arrivare poi a focalizzare l'attenzione sulla possibilità e sulla praticabilità di “forme di aiuto dotate di maggiore socialità”, attraverso le quali restituire

alle persone non tanto la propria condizione di “assistiti”, quanto quella di persone *libere e responsabili* all’interno della comunità cui appartengono.

La spinta verso l’esplorazione di questa dimensione del lavoro sociale, nasce dalla constatazione che il rischio di usare e consumare le risorse, anziché promuoverle e rigenerarle, non riguarda solo i “destinatari” dell’aiuto, ma può interessare l’intera filiera dell’aiuto. L’ipotesi qui formulata è che, aiuti offerti secondo meccanismi che favoriscono la dipendenza assistenziale, impoveriscono non solo la persona a cui sono diretti, deteriorandone capacità, motivazioni e stima di sé, ma gli stessi operatori, impegnati ad alimentare un sistema che chiede di dedicarsi prevalentemente alla redistribuzione delle risorse, stando però “dietro ad uno scaffale che è sempre più vuoto”²⁶³. In questo percorso di impoverimento, viene coinvolto anche il tessuto sociale nel suo insieme, all’interno del quale gli assistiti arretrano rispetto alla *propria capacità di portare nutrimento*, ed i territori che si trovano presidiati e supportati da servizi ed operatori vissuti come “bancomat” o come “burocrati”, piuttosto che come professionisti dell’aiuto, attenti ai bisogni delle persone e della comunità.

Andare a fondo sui meccanismi dell’aiuto, per *comprendere quali possono essere le strategie per promuovere un approccio generativo*, risponde quindi all’esigenza di restituire significato autentico alla “centralità della persona”, quale finalità prima delle politiche sociali e fondamento etico del servizio sociale, offrendo elementi utili a meglio declinare nell’operatività questa priorità.

Il possibile scollamento tra mandato professionale, mandato istituzionale e mandato sociale, provoca, negli operatori, disorientamento rispetto al senso della propria azione e smarrimento sulla direzione da intraprendere. Ma soprattutto provoca un conflitto interiore conseguente alla necessità, da un lato, di dare seguito alle indicazioni, alle regole, alle procedure dettate dalle istituzioni di appartenenza, e, dall’altro lato, di interpretare l’essenza stessa della propria professionalità, attraverso il rispetto dei principi etici e deontologici che ne sono a fondamento.

²⁶³ Gui L. (2013), *Operatori alla ricerca di “mandato sociale”*, in Animazione Sociale, 100

La sensazione di disattendere l'asse valoriale attorno alla quale, in molti casi, è anche maturata una precisa scelta lavorativa, o addirittura la percezione di operare con interventi e strategie che possono andare nella direzione opposta rispetto alle finalità per le quali il servizio sociale è chiamato ad operare, costituiscono un terreno privilegiato per innescare processi di *burnout*, come si è illustrato nel precedente capitolo, che non interessano il singolo operatore e che non sono attribuibili esclusivamente a difficoltà personali, ma che riguardano ruoli, attese, funzioni che nel tempo sono stati riconosciuti alla professione stessa.

La ricerca ha pertanto cercato di incrociare le diverse prospettive dalle quali osservare i meccanismi e i vissuti che portano ad un "*aiuto che consuma*" e quelli che invece favoriscono un "*aiuto che rigenera*". Per la finalità esplorativa e non valutativa del lavoro di ricerca, l'interesse è stato infatti quello comprendere gli snodi della presa in carico nei quali si gioca la possibilità di condurre l'intervento professionale verso la generatività ed ipotizzare conseguenti strategie utili a intervenire su di essi per rinforzarne la traiettoria.

Mantenendo la prospettiva trifocale propria del servizio sociale, lo sguardo non è stato rivolto esclusivamente sulla relazione tra operatore e persona, ma ha cercato di cogliere da entrambi questi punti di osservazione anche la prospettiva della comunità e delle istituzioni, per intercettare meccanismi e comportamenti riconducibili a queste dimensioni altrettanto centrali nell'approccio generativo, che non potrà mai essere ridotto a "questione a due", tra assistente sociale e utente.

2. Il processo di costruzione delle domande di ricerca

A partire da queste premesse, il percorso di ricerca empirica si è sviluppato per tappe, scegliendo progressivamente i riferimenti a concetti ed autori che hanno portato a realizzare l'impianto del lavoro, all'interno della quale sono state esplorate le ipotesi di ricerca e ri-costruire le interpretazioni degli stimoli raccolti sul campo.

2.1. Welfare come campo

Per iniziare il lavoro che porta alla definizione della mappa entro cui condurre l'esplorazione dei temi attraverso i quali dare possibili risposte alla domanda di partenza, si ritiene utile introdurre il concetto di *campo*, così come formulato da Bourdieu, che lo utilizza per la prima volta nell'articolo *Champ intellectual et projet créateur*, pubblicato nel novembre 1966 nella rivista *Les Temps modernes*²⁶⁴.

Con tale termine l'autore intende un "microcosmo, ossia un piccolo mondo sociale relativamente autonomo all'interno del mondo sociale più grande [...] Autonomo, secondo l'etimologia, vuol dire che ha una sua propria legge, un suo proprio *nomos*, che detiene al suo interno il principio e la regola del suo funzionamento. È un universo nel quale sono all'opera criteri di valutazione a lui propri e che non hanno valore nei microcosmi vicini. Un universo obbediente alle proprie leggi, che differiscono da quelle del mondo sociale ordinario. Chi entra [in un determinato campo] deve operare una trasformazione, una conversione e, anche se quest'ultima non gli appare come tale, anche se egli non ne ha coscienza, gli è tacitamente imposta, in quanto una eventuale trasgressione comporterebbe scandalo o esclusione"²⁶⁵.

Bourdieu con il termine campo si riferisce ad uno spazio sociale, immaginato come campo magnetico, all'interno del quale gli agenti, cioè le persone che lo abitano, si muovono come particelle costrette al movimento. Un campo che non è solo di forze ma anche di lotte simboliche tra gli agenti che si affrontano "con mezzi e fini differenziati a seconda della loro posizione nella struttura del campo di forze, contribuendo così a conservarne o a trasformarne la struttura"²⁶⁶. I rapporti di forza tengono uniti gli agenti nel campo, facendoli partecipare ad una sorta di gioco che li mette in competizione tra di loro, con l'obiettivo di acquisire l'autorità per imporre agli

²⁶⁴ "Il concetto tuttavia è presente in quasi tutti i lavori di Bourdieu e prende spunto dalla sociologia weberiana, passando per l'uso psicologico che del concetto ha fatto Kurt Lewin nella sua *field theory* [...] L'opera principale in cui Bourdieu procede ad una sua articolazione storica, teorica ed empirica del termine è *Le regole dell'arte. Genesi e strutture del campo letterario*, Il Saggiatore, Milano, 2005" Cerulo M. (2010), *Presentazione*, in Bourdieu P. (2010) *Sul concetto di campo in sociologia*, Armando Editore, Roma, p. 44

²⁶⁵ Bourdieu P., (2000) *Propos sur le champ politique*, Presses universitaires de Lyon, Lione, p. 52

²⁶⁶ Bourdieu P., (2009), *Ragioni pratiche*, Il Mulino, Bologna, pp. 46-7

altri le proprie categorie di visione del mondo, divenendo così il leader di quel campo. Come evidenzia Cerulo, si tratta in fondo di una “lotta per il riconoscimento”, portata avanti da ciascun agente, difendendo i propri principi di visione dominante²⁶⁷.

Alla luce del contributo di Bourdieu il welfare può essere immaginato come un “campo” all’interno del quale ciascuno attore agisce una propria forza che spinge in una determinata direzione e che fa i conti con le spinte degli altri soggetti presenti all’interno del medesimo campo. Queste pressioni, questi movimenti portano a degli equilibri ed assestamenti che possono andare tanto nella direzione generativa, quanto in quella degenerativa. Il concetto di campo risulta interessante perché consente di preservare la dimensione della “complessità” che contraddistingue il welfare, data dalla presenza di tanti attori in gioco, ciascuno dei quali punta ad affermare il riconoscimento di sé operando con una propria forza, e la dimensione della “dinamicità”, costituita dal continuo movimento che si realizza al suo interno per le molteplici interazioni tra le parti e che portano a continui “incastrati”, nella forma di equilibri talora sedimentati, talora soggetti a costanti ridefinizioni. Considerare il welfare come campo di gioco, porta a osservare le spinte di ciascun attore, cercando di comprenderle rispetto alle direzioni, alle dinamiche azioni e reazioni, alla definizione di eventuali schieramenti e alleanze messe in atto in vista di strategie difensive, di attacco o di collaborazione. Consente inoltre di osservare le tendenze, utili a cogliere eventuali prefigurazioni di assetti che si stanno per consolidare e sedimentare.

2.2. Interessi e moventi interni all’agire generativo

Habermas nel distinguere i tipi di conoscenza, quella delle scienze empirico-analitiche, dedicate alla formulazione delle leggi, quella delle scienze storico-ermeneutiche, focalizzate sulla comprensione del senso degli eventi, e quella delle scienze critico-riflessive, che danno vita a teorie critiche dell’uomo e della società, si interroga sui moventi interni che spingono a sviluppare ciascuna forma di conoscenza,

²⁶⁷ Cerulo M., (2010), *Presentazione*, in Bourdieu P., (2010), *op. cit.*, p.21

individuando l'*interesse tecnico-strumentale*, per le scienze empiriche, l'*interesse pratico*, per quelle ermeneutiche, e l'*interesse emancipativo*, per le scienze critico-riflessive²⁶⁸. Una distinzione che porta a differenziazione anche tre differenti tipi di agire: quello *teleologico*, proprio di un attore che persegue scopi nel mondo dei fatti e degli eventi, e che diviene *strategico* quando si sforza di prevedere le decisioni altrui, quello *regolato da norme*, proprio di un attore che appartiene ad una comunità che condivide regole e valori, e quello *drammaturgico*, proprio dell'attore che autorappresenta davanti agli altri. All'interno di questo discorso, Habermas distingue due tipi di agire razionale, uno di tipo *strumentale* motivato da interessi tecnico-strategici, finalizzato al successo e all'autoaffermazione e l'altro di tipo *comunicativo*, motivato da interessi ermeneutici, finalizzato alla reciproca comprensione e intesa²⁶⁹.

Il percorso di Habermas dagli interessi e moventi interni alle forme di agire sociale offre uno spunto utile ad impostare il presente lavoro di ricerca, che si prefigge di esplorare le possibili declinazioni operative del welfare generativo uscendo da una dimensione prescrittiva, per assumerne una analitica. Obiettivo del lavoro è, infatti, quello di capire che cosa accade effettivamente nel campo del welfare ed individuare che cosa potrebbe favorirne una configurazione generativa, al di là dei comportamenti "imposti" da eventuali nuove configurazioni di diritti sociali. Diventa allora utile interrogarsi su quali possono essere le logiche, quali gli interessi degli attori singoli e collettivi nell'entrare in una logica generativa.

Qual è il movente interno che può spingere una persona ad accettare un aiuto, che insieme prevede un impegno verso la collettività, a prescindere dagli obblighi imposti dall'esterno, da un "dovere di legge"? Quali gli interessi di operatori e di attori politici nel portare avanti una simile proposta? Quali, di fatto, le possibili convenienze, i possibili vantaggi per ciascuna delle parti coinvolte, nel mettere in atto politiche ed interventi che implicano "responsabilizzazione, rendimento e rigenerazione"?

²⁶⁸ Habermas J., (1990), *Conoscenza e interesse*, Laterza, Bari

²⁶⁹ Habermas J. (1997), *Teoria dell'agire comunicativo, vol. II: Critica della ragione funzionalistica*. Il Mulino, Bologna

Il welfare può allora essere osservato e analizzato come un campo all'interno del quale i diversi attori sociali sono portatori di interessi diversi, che possono convergere o meno nella medesima direzione e proprio per questo motivo, possono divenire anche oggetto di specifiche attenzioni e strategie volte a favorirne possibili incastri nell'auspicata direzione generativa. Ma per raggiungere questo obiettivo è necessario comprendere meglio la natura, i contenuti e la forza delle spinte agite da ciascuna delle parti in gioco.

All'interno di questa prospettiva, una prima analisi porta ad evidenziare come interessi e moventi interni si misurano anche con le logiche organizzative, capaci di esercitare una importante pressione sull'azione degli operatori. Si prendano come esempio le trasformazioni in atto, nella gestione dei servizi e nella declinazione delle pratiche professionali, a seguito delle logiche introdotte con il nuovo management pubblico, che finiscono inevitabilmente per orientare l'agire di ciascun operatore, scontrandosi anche con i tradizionali principi etici e deontologici di riferimento.

Se dalla combinazione delle soggettività personali con le risorse a disposizione prende forma l'azione di ciascun attore presente nel campo del welfare, le logiche di contesto portano poi quest'azione a ridefinirsi e a trovare un suo nuovo assetto, che tiene conto degli interessi e moventi interni, ma che allo stesso tempo li ridefinisce, entrando esse stesse nel gioco di forze in atto.

2.3. Dal macro al micro: come gli attori del Welfare utilizzano vincoli e risorse

Se è vero che le logiche di sistema esercitano importanti pressioni su interessi e moventi interni degli attori presenti nel campo del Welfare, è altrettanto vero che gli esiti variano in funzione di come risorse e vincoli vengono diversamente utilizzati dagli stessi attori nei specifici contesti locali.

A tal proposito appare utile recuperare il riferimento a Crozier e Friedberg, che nella loro opera evidenziano come il funzionamento dell'organizzazione è "il risultato di scontri tra razionalità contingenti, multiple e divergenti di attori relativamente liberi

che utilizzano le fonti di potere a loro disposizione”²⁷⁰.

E’ un’ulteriore suggestione a offrire degli spunti utili ad impostare il presente il lavoro di ricerca. De Certeau, nella sua opera “L’invenzione del quotidiano”, evidenzia come ciascun inquilino di una palazzina condominiale, composta da appartamenti progettati con le medesime caratteristiche, di fatto abita in maniera del tutto originale la proprietà da lui occupata²⁷¹.

Il nostro welfare si contraddistingue per alcuni tratti peculiari tra i quali spicca l’estrema eterogeneità della sua implementazione a livello locale²⁷², che dà vita a configurazioni caratterizzate da differenti gradi di generatività.

Il tema di come le regole del gioco vengono diversamente giocate da ogni singolo attore, risulta dunque un ulteriore aspetto di cui tener conto, nel momento in cui interesse specifico della ricerca, dopo aver ricostruito la “dimensione prescrittiva” del nuovo paradigma di welfare, è quello di “entrare nel campo di gioco” per osservare ciò che all’interno di esso realmente accade.

Il riferimento ai “giochi strutturati” di Crozier e Friedberg offre lo spunto per analizzare le possibili “strategie vincenti” che gli attori hanno a disposizione per perseguire i loro interessi specifici, senza mettere in pericolo i risultati dell’impresa collettiva, ma anzi migliorandoli²⁷³.

Così come evidenzia Ducci “le regole del gioco che l’organizzazione fissa, già in sé contengono margini di indeterminatezza che consentono all’assistente sociale di condurre con una certa libertà la sua partita con l’utente; ma, soprattutto, le regole non sono immutabili: rappresentano un momento di equilibrio contingente raggiunto dall’organizzazione, ma possono essere rimesse in discussione, rinegoziate”²⁷⁴.

²⁷⁰ Crozier e Friedberg, (1978) *Attore e sistema sociale, Sociologia dell’azione organizzata*, Etas Libri, (ed. or. *L’acteur et le système. Les contraintes de l’action collective*, Edition du Seuil, Paris)

²⁷¹ De Certeau, M. (2010), *L’invenzione del quotidiano*, Edizioni Lavoro, Roma (ed. or. *L’invention du quotidien. Tome 1: Les arts de faire*, Gallimard, Paris, 1980)

²⁷² A questo proposito cfr. Fargion, V. (1997) *Geografia della cittadinanza sociale in Italia*, il Mulino e Kazepov Y. (a cura di) (2009), *La dimensione territoriale delle politiche sociali in Italia*, Carocci, Roma

²⁷³ Crozier e Friedberg, (1978), *op. cit.*, p. 12

²⁷⁴ Ducci V., (1993) *La dimensione istituzionale nel processo di aiuto*, in “*Il servizio sociale come processo di aiuto*”, Coordinamento nazionale docenti di servizio sociale, Franco Angeli, Milano, pp. 73-80

Gli attori possono giocare stando alle regole loro imposte, ma possono anche usarle per giocarle contro gli altri attori ed il sistema, in funzione degli interessi specifici che intendono perseguire. Questo è ciò che accade a livello micro, ad esempio nella relazione operatore-utente, così come nei rapporti che intercorrono tra le strutture dirigenziali dei servizi ed i singoli operatori, od ancora nelle modalità con cui gli amministratori locali interpretano e declinano a livello territoriale le politiche di welfare.

Le spinte agite dai vari attori sociali possono pertanto essere osservate non solo a partire dagli interessi e dai moventi interni, ma anche in funzione di come esse rivelano il gioco di ciascuno nel mettere in atto le regole date. Si tratta di un ulteriore filtro per osservare ciò che accade nel “campo del welfare” e che risulta utile a comprendere i margini e le leve per implementare approcci generativi, restituendo anche le possibili strategie che risultano più o meno funzionali alla realizzazione di tali approcci.

2.4. Ruolo delle rappresentazioni degli aiuti di welfare

Una riflessione maturata nel corso di un’esperienza sul campo per una attività di ricerca svolta in ambito nazionale²⁷⁵ a suggerire l’ultimo tassello ritenuto utile a definire l’impianto teorico a partire dal quale sviluppare il successivo e conseguente lavoro empirico.

La ricerca si prefiggeva di analizzare “le fragilità nelle famiglie con figli minori”, mettendo in relazione la condizione di povertà economica con altre difficoltà²⁷⁶ per restituirne, così, un necessario quadro multidimensionale. La scelta metodologica è stata quella di studiare il fenomeno a partire da chi lo vive in prima persona, intervistando quindi genitori e figli sul significato che gli stessi attribuiscono a questa esperienza

²⁷⁵ “Io no mi arrendo. Bambini e famiglie in lotta contro la povertà: fragilità e potenzialità”, ricerca sociale promossa dalla Fondazione L’Albero della Vita con la Fondazione Zancan e condotta nel 2015 in sette città italiane

²⁷⁶ Accanto al macro-criterio di base, il disagio economico, la ricerca ha considerato quali specifiche aree di fragilità: la condizione di monogenitorialità, la condizione di disoccupazione di uno o entrambi i genitori, la presenza di problemi di salute dei genitori e/o dei figli minori, il basso livello di istruzione dei genitori, la condizione di disagio abitativo, la presenza di problemi con la giustizia. Ciascuna famiglia selezionata poteva presentare uno o più di queste difficoltà.

esplorando l'area dei bisogni avvertiti, degli aiuti ricevuti e di quelli mancati e l'area delle risorse (in termini di capacità, conoscenze, competenze...) che le famiglie si riconoscono.

Per ciascun nucleo di analisi, le persone intervistate hanno non solo narrato e descritto ciò che sta nella propria esperienza personale, ma anche espresso una valutazione sulla rilevanza soggettiva di ciascun aspetto evidenziato, tramite una scala proposta dal ricercatore²⁷⁷. Le famiglie intervistate sono state raggiunte attraverso filtri non istituzionali (associazioni, cooperative, parrocchie, centri di ascolto...) utilizzando le reti di collaborazione attive nelle città interessate alla ricerca.

L'attività di ricerca ha portato la scrivente a notare una sorta di correlazione tra alcuni contenuti delle narrazioni fatte dagli intervistati, rispetto a “bisogni – aiuti – risorse” ed il filtro attraverso il quale le famiglie erano state raggiunte.

Emergeva una evidente differenziazione tra le risposte di coloro che erano in contatto con realtà organizzate attorno a forme di aiuto fortemente assistenzialistiche e coloro che invece gravitavano attorno ad esperienze maggiormente attente agli aspetti promozionali, educativi e relazionali dell'aiuto. Per i primi i problemi avvertiti come maggiormente significativi erano quelli strettamente materiali e legati alla pura sussistenza, per i secondi l'attenzione veniva rivolta in maniera più puntuale a bisogni di tipo affettivo, a difficoltà di integrazione scolastica dei figli, a dinamiche conflittuali intra-familiari, ecc.

Così come, nella rappresentazione degli aiuti ricevuti e di quelli mancati, nonché della loro rilevanza e gravità, venivano attribuiti pesi diversi in base alla differente familiarità con le diverse tipologie di interventi di cui gli intervistati avevano beneficiato. Per coloro, ad esempio, che avevano socializzato solo con interventi gestiti con modalità estremamente assistenzialistiche, gli aiuti valutati come rilevanti erano esclusivamente quelli relativi a erogazioni in denaro o in beni di prima necessità, con una minima consapevolezza delle proprie capacità e risorse. Coloro che invece avevano

²⁷⁷ Agli intervistati è stato chiesto di esprimere il livello di gravità di ciascun problema segnalato, il grado di utilità di ciascun aiuto ricevuto e il livello di impatto negativo di ciascun intervento non ricevuto.

avuto la possibilità di socializzare con servizi dedicati ai bisogni educativi dei propri figli, o al supporto in senso lato della famiglia, erano in grado di riconoscere il valore di aiuti che sostengono capacità e responsabilità e considerandoli pertanto prioritari tra le possibili risposte del welfare, relativizzando l'importanza di altre tipologie di aiuto.

Osservazioni che davano conferma alla correlazione tra le modalità con cui gli aiuti vengono proposti, alimentando nei beneficiari aspettative conseguenti e i comportamenti che questi assumono nei confronti dei servizi del welfare anche in funzione di queste aspettative. Aiuti “protesici” possono così arrivare ad alimentare bacini di persone che hanno sempre più bisogno di essere assistite, mentre aiuti promozionali hanno maggiori probabilità di spingere chi ne beneficia ad assumere atteggiamenti attivi, utilizzando e valorizzando proprie capacità e risorse.

Il tema della *rappresentazioni del welfare* da parte degli utenti, ma anche degli altri attori presenti, primi fra tutti gli operatori, è entrato così nell'impianto della ricerca, completandolo della prospettiva attraverso cui si vogliono osservare, nella parte empirica, i movimenti, le forze e le spinte dei vari attori presenti nell'arena degli aiuti, che è quella propria dell'interazionismo simbolico, che pone l'accento sui significati che gli individui attribuiscono alle situazioni sociali e sulla cui base gli stessi si predispongono all'azione sociale.

3. La prospettiva teorica di riferimento: l'interazionismo simbolico

L'approccio che si è scelto è quello di “osservare dal di dentro” quanto accade nell'arena degli aiuti, andando ad intercettare alcuni dei protagonisti, gli utenti e gli operatori, raccogliendo i loro vissuti, le loro percezioni e i loro punti di vista rispetto a forme “tradizionali” di presa in carico, nonché le loro motivazioni e le loro resistenze verso forme di aiuto che si basano sul “concorso al risultato” da parte della persona e che prevedono il rendimento delle risorse investite, attraverso la rigenerazione delle stesse a favore di altri. La prospettiva adottata è stata quella dell'*interazionismo*

simbolico, che pone l'accento sui significati che gli individui attribuiscono alle situazioni e sulla cui base si predispongono all'azione sociale.

Mead, considerato a posteriori il padre dell'interazionismo simbolico, termine introdotto successivamente da Blumer, formula la sua teoria dell'azione sociale lavorando a Chicago, a contatto con Thomas, dal quale raccoglie l'importanza di conoscere le percezioni soggettive, le rappresentazioni e le convinzioni degli individui per interpretare l'agire sociale, in quanto dimensioni determinanti nell'assunzione di atteggiamenti e comportamenti. Da Cooley, invece, Mead trae spunto riferendosi alla rilevanza delle immagini che gli individui hanno di sé e degli altri, in quanto elementi costitutivi della realtà sociale. Per Mead il comportamento dell'individuo ha una dimensione interna strettamente connessa alle manifestazioni esterne: soggetti sociali (*Self*), dimensione della mente e del pensiero (*Mind*) e organizzazione sociale (*Society*) non possono essere considerate separatamente in quanto riferite a un tutto unico. La condotta individuale, secondo l'autore, va compresa nel più ampio contesto relazionale all'interno del quale si manifestano i rapporti sociali, poiché sono i comportamenti organizzativi del gruppo sociale ad influenzare l'azione dei singoli. Da qui l'importanza di vedere l'atto sociale all'interno di un processo organico complesso, non riconducibile allo schema stimolo-risposta²⁷⁸.

A partire da queste premesse, Mead formula la sua teoria della comunicazione in base alla quale l'interazione tra più individui, che dà forma alla vita sociale, è possibile grazie all'espressione intenzionale di segni i cui significati sono condivisi tra più individui, per il tramite del *linguaggio*. L'espressione di *gesti significativi*, mediante il linguaggio, "evoca nell'individuo che lo compie lo stesso atteggiamento verso di sé (o verso il suo significato), che evoca parallelamente negli altri individui compartecipi, con l'autore del gesto, di un determinato atto sociale [...] I gesti diventano simboli significativi quando suscitano implicitamente nell'individuo che li compie le medesime

²⁷⁸ Mead G.H., (1966), *Mente, sé e società. Dal punto di vista di uno psicologo comportamentista*, Barbera, Firenze

risposte che essi suscitano esplicitamente, o si ritiene che suscitino, negli individui ai quali sono indirizzati”²⁷⁹.

Secondo l'autore l'essere umano possiede un *Sè (self)* in grado di divenire oggetto a se stesso, guardando a se stesso attraverso una attività autoriflessiva (*Sè* come oggetto), che gli consente di rispondere attivamente alle pressioni esterne della struttura sociale. Questo avviene in quanto il *Sè* è formato da due componenti costitutive, *l'io* e il *me* che nell'agire umano si influenzano reciprocamente. *L'io* è il soggetto attivo, capace di porsi di fronte al mondo e di riflettere su di esso, la parte spontanea, istintiva e creativa del *Self* che dà luogo alla libertà e consistente nelle risposte immediate dell'organismo agli atteggiamenti degli altri. Il *Me* è il medesimo soggetto nel momento in cui diviene oggetto a se stesso; è la componente prodotta dall'insieme degli atteggiamenti prevalenti all'interno del gruppo, atteggiamenti che vengono interiorizzati e quindi fatti propri da un soggetto. Mead aggiunge una terza componente *l'altro generalizzato*, “attraverso il quale siamo capaci di nutrire empatia con l'altro, di metterci al posto dell'altro e quindi di vedere (o “sentire”) ciò a cui il segno si riferisce. Senza *l'altro generalizzato* i segni non comunicerebbero nulla. Per *altro generalizzato* si intende la capacità di interiorizzare un pubblico, di leggere significati a partire dal punto di vista di un'altra persona mentale”²⁸⁰

Senso comune e attività riflessiva della mente prendono vita a partire da una conversazione interiorizzata dell'individuo con se stesso, che lo porta ad attribuire ai propri gesti dei significati condivisi all'interno di una data società o gruppo sociale. La comprensione del carattere simbolico degli scambi è centrale nella concezione di Mead per il quale esperienza soggettiva e comportamento manifesto vanno sempre considerati assieme, poiché non esiste scambio sociale se lo stimolo non viene anche interpretato soggettivamente²⁸¹.

²⁷⁹ Mead G.H., (1966), *op. cit.* p. 73

²⁸⁰ Collins R., (2006), *Teorie sociologiche*, Il Mulino, Bologna, p. 249 (ed. or. 1988)

²⁸¹ Cesareo V. (1993), *Sociologia*, Vita e Pensiero, Milano, pp. 34-5

La dimensione simbolica viene successivamente ripresa e portata al di fuori del contesto filosofico da Blumer che la estende alla comprensione dei fenomeni sociali più ampi. A Blumer si deve l'introduzione dell'espressione di interazionismo simbolico, le cui premesse, vengono dallo stesso così formulate: "Gli esseri umani agiscono nei confronti delle cose sulla base dei significati che tali cose hanno per loro [...] Il significato di tali cose per una persona nasce dai modi in cui le altre persone agiscono verso la persona riguardo alla cosa [...] Questi significati sono elaborati e trasformati in un processo interpretativo messo in atto da una persona nell'affrontare le cose in cui si imbatte"²⁸².

Distinguendo i *gesti simbolici* dai *gesti non simbolici*, intesi come riflessi automatici di risposta a stimoli esterni, Blumer sostiene che i primi richiedono di essere interpretati sia nella loro azione che nella loro intenzione. Il processo di interpretazione dei significati accompagna costantemente l'agire umano e ne costituisce la guida, trovando nelle interazioni sociali la dimensione privilegiata per la definizione degli stessi significati. Questi infatti non sono intrinseci nelle cose del mondo, dove per "cose" Blumer fa riferimento tanto agli esseri umani, quanto alle organizzazioni sociali, agli ideali e agli stessi oggetti fisici. Secondo l'autore le cose diventano significative solo se ad esse viene attribuito un certo significato. Il significato non è dunque semplicemente individuale ma sociale e viene modificato e manipolato dalla persona a mano a mano che affronta le proprie esperienze.

"Le persone non sono meramente spinte da condizioni sociali o psicologiche. Ogni individuo deve interpretare tutti quei fattori che sono nella situazione, dare ad essi un significato e quindi scegliere un corso di azione ad essi. La società, i ruoli, le istituzioni sociali o i valori non dovrebbero essere reificati come se fossero cose oggettive o forze autonome che urtano contro l'individuo. La società esiste solo nell'agire; è tutto ciò che le persone progettano che sia in un momento particolare del tempo"²⁸³. Le strutture sociali, per Blumer, sono solo il contesto all'interno del quale

²⁸² H. Blumer, *La metodologia dell'interazionismo simbolico*, (a cura di) R. Rauty, Armando Editore, Roma 2006, pp. 37-8

²⁸³ Collins R., (2006), *op. cit.*, p. 275

l'azione sociale si svolge, senza costituire l'elemento determinante, in quanto l'agire umano si costruisce e si definisce processualmente solo in base a ciò che i soggetti compiono interagendo tra loro.

Se la prospettiva funzionalista riconosce l'individuo in quanto parte di un tutto che determina e orienta l'azione del singolo e vede quindi la società come la sommatoria di tante individualità che sviluppano una solidarietà dettata dalla sopravvivenza del sistema stesso, la prospettiva dell'interazionismo simbolico considera centrale l'intenzionalità dell'individuo, che interagisce con gli altri individui sulla base dei significati simbolici attribuiti alle cose, attraverso i processi di interpretazione.

All'essere umano viene cioè riconosciuta la capacità di “operare in modo attivo e non solo di subire passivamente le pressioni strutturali”²⁸⁴, valutando e definendo le proprie azioni grazie al “Sé come oggetto”, qualità peculiare che gli appartiene: struttura e sistema non sono quindi determinanti nell'azione umana, che prende invece forma a partire dai simboli e si sviluppa attraverso il linguaggio.

Ai fini del presente lavoro di ricerca, la prospettiva dell'interazionismo simbolico risulta interessante per l'attenzione posta, da un lato alla visione dell'essere umano come soggetto attivo e protagonista delle proprie scelte, capace pertanto di agire intenzionalmente a partire da sé e non solo in funzione del sistema o della struttura, e dall'altro lato all'importanza riconosciuta ai “significati delle cose”.

L'intento della ricerca è pertanto quello di far emergere l'azione riflessiva che le persone intervistate compiono rispetto alla propria esperienza di vita, mettendo in luce le rappresentazioni dei propri bisogni e delle proprie risorse, ed alla propria condizione di cittadini-utenti del sistema di welfare, raccogliendone aspettative e vissuti. Ricostruire il senso riconosciuto dalla persona al percorso messo in atto per fronteggiare autonomamente le difficoltà e a quello realizzato con il supporto dei servizi deputati all'aiuto, si ritiene possa essere utile per meglio comprendere gli interessi e le motivazioni della persona ad entrare dentro ad una logica di welfare generativo.

²⁸⁴ Cesareo V., (1993), *op. cit.* p. 33

Altrettanto rilevanti ai fini del presente lavoro di ricerca sono i significati attribuiti alla medesima situazione da parte degli altri interlocutori, gli operatori che a loro volta orientano la propria azione sociale in funzione delle rappresentazioni che essi stessi hanno dell'aiuto, della sua natura e delle sue finalità, del ruolo giocato dai vari attori presenti nell'arena del welfare e delle conseguenti *aspettative di comportamento* di sé e degli altri. Dall'intreccio di questi diversi punti di vista che si ritiene di poter meglio comprendere le logiche in azione nel campo del welfare: si tratta infatti di un intreccio che può rivelare le spinte messe in atto da ciascuno degli attori e la direzione delle stesse, sulle quali riflettere per delineare possibili strategie di generatività del welfare.

4. I contesti della ricerca

La ricerca è stata condotta su due territori regionali, la Sardegna²⁸⁵ e il Trentino Alto Adige. La scelta di includere questa seconda realtà nel progetto di ricerca è stata dettata dalla possibilità di osservare sul campo una prima sperimentazione di approccio di welfare generativo.

Escludendo dal presente lavoro una finalità valutativa o comparativa dei due contesti oggetto di studio, l'interesse del ricercatore è stato pertanto quello di cogliere aspettative, significati, vissuti ed esiti conseguiti attraverso gli aiuti di welfare, ascoltando sia le voci di chi ne ha beneficiato con un approccio tradizionale, sia di chi ha ricevuto la proposta di un aiuto che prevede anche la possibilità di un "corrispettivo sociale".

Entrambi i territori sono stati preliminarmente studiati sotto il profilo amministrativo, per quanto concerne in particolare i processi di programmazione delle politiche sociali, gli assetti organizzativi dei servizi e i provvedimenti adottati, nello

²⁸⁵ Come verrà meglio illustrato nel successivo paragrafo, si è scelto di esplorare le tematiche oggetto di studio del presente lavoro di ricerca, attraverso interviste rivolte a persone in carico ai servizi sociali. Dai racconti sono emersi continui riferimenti ad aspetti estremamente intimi e riservati della vita degli intervistati e di altre persone coinvolte nella loro narrazione, rivelando, tra gli altri, anche numerosi dati sensibili. Ragioni etiche, unite all'esigenza di garantire il pieno rispetto della privacy delle persone rese disponibili per l'attività di ricerca, pur in presenza di apposita liberatoria sottoscritta dai diretti interessati, inducono a non riportare il riferimento preciso al contesto territoriale nel quale la ricerca è stata condotta, mantenendo la generica indicazione del contesto regionale.

specifico, per contrastare il fenomeno della povertà. Si è fatto pertanto ricorso all'analisi documentale utilizzando materiali istituzionali²⁸⁶, quali ad esempio, in prima battuta, le deliberazioni della Giunta della Regione Autonoma della Sardegna e della Provincia Autonoma di Trento, consultabili on-line nei rispettivi siti internet.

Successivamente per ricostruire l'implementazione a livello locale degli indirizzi espressi con la programmazione regionale e provinciale, sono stati consultati, sempre attraverso i siti internet istituzionali, anche i principali atti adottati nelle singole amministrazioni comunali, quali le deliberazioni di Giunta Comunale e le Determinazioni Dirigenziali.

I contatti diretti avviati sul campo con responsabili e operatori dei servizi coinvolti nella ricerca hanno invece consentito l'accesso a documentazione tecnica interna, quali schede di progetto, relazioni di presentazione e/o di valutazione degli interventi, ecc., che si sono rivelati particolarmente preziosi per comprenderne nel dettaglio i contenuti.

In appendice viene proposta una sintetica presentazione, focalizzata nello specifico sui programmi di contrasto delle povertà adottati dalla Regione Autonoma della Sardegna, e per quanto riguarda il territorio di Rovereto, sul "Piano di sviluppo del Capitale e della Coesione Sociale" a partire dal quale sono stati poi realizzati i progetti di welfare generativo, divenuti oggetto del presente lavoro di ricerca.

5. Il vissuto delle persone nei racconti di vita

Il presente lavoro di ricerca si prefigge di esplorare le tematiche illustrate nel primo paragrafo, osservandole attraverso il punto di vista delle due parti coinvolte nella relazione di aiuto di servizio sociale, il cittadino-utente e l'assistente sociale. Coerentemente con tale finalità si è resa necessaria la scelta di due distinte tecniche di ricerca, individuando nei *racconti di vita* lo strumento metodologico più idoneo per scendere in profondità e raccogliere i vissuti delle persone e nelle *interviste focalizzate*,

²⁸⁶ Corbetta P. (1999), *Metodologia e tecniche della ricerca sociale*, Il Mulino, Bologna, p. 452

individuali e di gruppo, quello per raccogliere le rappresentazioni e le valutazioni degli operatori.

“Non posso aiutarti senza di te”: se questo principio è il punto di partenza del paradigma del welfare generativo, l’attività di ricerca di servizio sociale, sulle sue possibili implicazioni nella relazione di aiuto, non può che partire anch’essa dalla persona, sia essa la beneficiaria degli interventi di welfare, o il professionista incaricato a darne concreta attuazione. La scelta nasce sicuramente dal desiderio di dare voce e restituire protagonismo a chi è direttamente coinvolto nelle problematiche oggetto di studio, riconoscendone il valore come persone e come soggetti attivi.

Ma è scelta maturata a partire dall’essere anche “professionista del sociale”, quotidianamente chiamato a prendersi cura di quanti si rivolgono alle istituzioni per ricevere aiuto. Ed è proprio questa esperienza che spinge a cercare nei vissuti delle persone, nelle loro percezioni, nelle loro rappresentazioni, nei significati attribuiti alla realtà che li riguarda, possibili stimoli per comprendere più in profondità, contenuti che l’inquadramento teorico consente di delineare solo in parte.

“Concorso al risultato”, “dividendo sociale”, “generatività del welfare” sono termini in corso di definizione, tanto sotto il profilo teorico quanto sotto quello della loro declinazione operativa: la convinzione di chi scrive è che il servizio sociale potrà offrire il proprio contributo in merito, partendo proprio dall’ascolto delle tante storie di vita, quotidianamente incontrate nello svolgimento dell’attività professionale.

Un ascolto tuttavia che necessita di essere riportato dentro ad una cornice etica, la sola possibile per ridare autentica centralità alla persona ed evitare di leggere problemi e risorse di chi si rivolge ai servizi, sulla base di quello che le politiche e i servizi intendono e/o possono offrire. Anche sulla base di queste motivazioni va pertanto inquadrata la scelta del presente lavoro di ricerca di “dare voce” ai cittadini-utenti, i primi “esperti” delle problematiche trattate.

5.1.L'indagine biografica come forma di ricerca partecipante

L'utilizzo dell'*indagine biografica*, nella sua declinazione sociologica, viene fatto risalire alla pubblicazione, negli anni Venti de "Il contadino polacco in Europa e in America" di William I. Thomas e Florian Znaniecki, opera nella quale vengono raccolte e analizzate 754 lettere di immigrati polacchi provenienti o diretti negli Stati Uniti. Dopo una prima fase di sviluppo di questo approccio basato sull'utilizzo di documenti personali, a partire dagli anni Sessanta, l'interesse, soprattutto in Europa, si focalizza sulle testimonianze vissute e il "materiale biografico viene utilizzato in una prospettiva politico-culturale ampia e critica [...] come strumento per una conoscenza *diversa* della società, anti-autoritaria e antiburocratica"²⁸⁷.

Il valore della ricerca così orientata, è prioritariamente quello di fare da ponte tra culture diverse e istituzioni, con l'intento di favorire, in particolare, il processo di integrazione di gruppi emarginati, quali immigrati, giovani delinquenti e disoccupati. Da qui il successivo sviluppo dell'approccio per favorire una conoscenza diffusa dei processi sociali, cogliendo "l'azione degli attori sociali, il loro modo di vedere le cose, i loro sistemi di valori e di credenze", in una fase che vede crescere, nell'ambito della ricerca empirica, le critiche verso gli approcci quantitativi. I significati di senso dell'agire sociale vengono dunque costruiti dando rilevanza all'esperienza individuale e alla vita quotidiana, esplorabili attraverso approcci che non tendono alla standardizzazione²⁸⁸.

Bichi definisce la *ricerca biografica* come una forma di ricerca partecipante essendo, intervistato e intervistatore, implicati nella medesima "situazione d'intervista", intesa come "insieme di avvenimenti che consentono lo sviluppo di un'azione sociale complessa, costruita dialogicamente da due o più attori e attraverso la quale viene raccolta-prodotta *un'intervista biografica*"²⁸⁹. Questa definizione sottolinea

²⁸⁷ Bichi R., in Bertaux D., (1999), *Racconti di vita. La prospettiva etnosociologica*, trad. it di Bichi R., FrancoAngeli, Milano (tit.or. *Les Récits de vie*, Editions Nathan Paris)

²⁸⁸ Bichi R., in Bertaux D., (1999) *op. cit.*, pp. 11-13

²⁸⁹ Bertaux D. (1999), *op. cit.* p. 37

l'importanza dell'interazione tra il ricercatore, interessato a comprendere un determinato fenomeno sociale, e le persone che lo stesso ritiene in grado di offrire informazioni utili per la sua conoscenza: “un'interazione tra un intervistato e un intervistatore, provocata dall'intervistatore, avente finalità di tipo conoscitivo, guidata dall'intervistatore sulla base di uno schema di interrogazione e rivolta a un numero consistente di soggetti che sono stati scelti sulla base di un piano di rilevazione”²⁹⁰.

Pur nella distinzione di ruoli, intervistatore e intervistato entrano in una relazione che li vede ugualmente coinvolti e partecipi di una “attività sociale” e di una “funzione cognitiva” che vede l'intervistato non solo come depositario di informazioni ma anche come fonte di conoscenza e l'intervistatore non come figura neutra, esterna e trasparente, ma come parte che influenza l'interazione stessa per il semplice fatto di “essere persona”²⁹¹. Ne deriva un “processo attivo, in cui ascoltatore e locutore partecipano insieme alla costruzione di senso, instaurando una interazione comunicativa”²⁹².

L'intervista biografica viene condotta attraverso domande che consentono di far emergere il *mondo dell'intervistato*, il suo *universo di senso* e per tale ragione presenta un basso grado di direttività e di standardizzazione, pur essendo guidata da una traccia altamente strutturata. Consapevole della sua iniziale ignoranza, il ricercatore si rivolge all'intervistato per farsi raccontare la sua esperienza sociale, “esperienza intesa come attività cognitiva, come modo di costruzione, di verifica e di sperimentazione del sociale”²⁹³.

La specificità delle tematiche oggetto di esplorazione nella presente ricerca, andando ad interessare i vissuti, talora anche intimi delle persone, impegna in modo particolare l'intervistatore sul piano della “competenza relazionale”, comunque propria delle interviste connotate da basso grado di standardizzazione²⁹⁴.

²⁹⁰ Bichi R., (2007), *L'intervista biografica. Una proposta metodologica*. Vita e Pensiero, Milano p. 18

²⁹¹ Bichi R., (2007), *op. cit.*, p. 50

²⁹² Palumbo M., Garbarino E. (2004), *Strumenti e strategie della ricerca sociale. Dall'interrogazione alla relazione*, Franco Angeli, Milano, p. 313

²⁹³ Bichi R. (2007), *op. cit.*, p. 38

²⁹⁴ Palumbo M., Garbarino E. (2004), *op. cit.*, p. 309

La *conduzione non direttiva* dell'intervista favorisce un clima accogliente, di empatia e di fiducia tra intervistatore e intervistato, che, sentendosi libero di esprimere le proprie considerazioni e riflessioni, è anche più propenso ad abbandonare risposte stereotipate, condividendo spontaneamente aspetti significativi e autentici del proprio vissuto²⁹⁵.

Interesse e partecipazione dell'intervistatore nel corso dell'interazione sono estremamente importanti per sostenere l'intervistato nella sua narrazione e per costruire quello che Atkinson definisce "ponte di fiducia"²⁹⁶ tra l'intervistato e "colui che racconta la propria vicenda esistenziale".

La capacità di ascolto va tuttavia espressa con una presenza discreta, attenta a cogliere gli spazi offerti dalla persona per scendere in profondità rispetto alle tematiche trattate, ma allo stesso tempo a non invadere i confini posti dall'intervistato a difesa della sua intimità e della sua riservatezza. A tal proposito Montesperelli parla di *sensibilità ermeneutica*, necessaria per condurre l'intervista con tolleranza e con umiltà, affrontando l'esplorazione con curiosità, ma rimanendo nei terreni resi disponibili dall'intervistato²⁹⁷. L'esigenza del ricercatore di esplorare quanto di proprio interesse risponde sempre e comunque alla priorità etica di fermarsi a quanto la persona intende esprimere di sé e condividere con chi ha di fronte.

5.2. I racconti di vita nella prospettiva etnosociologica di Bertaux

Bertaux declina l'indagine biografica nella prospettiva *etnosociologica*, riferendosi nello specifico ad un tipo di ricerca empirica che utilizza lo studio sul campo, allo scopo di studiare "un particolare frammento di realtà storico-sociale, un oggetto sociale; di comprendere come funziona e come si trasforma mettendo l'accento sulle configurazioni dei rapporti sociali, sui meccanismi, i processi e le logiche di

²⁹⁵ Vargiu A., (2007), *Metodologia e tecniche per la ricerca sociale. Concetti e strumenti di base*, Franco Angeli, Milano, pp. 250-51

²⁹⁶ Atkinson R., (2002), *L'intervista narrativa. Raccontare la storia di sé nella ricerca formativa, organizzativa e sociale*, Raffaello Cortina, Milano, p. 57

²⁹⁷ Montesperelli P., (2001), *L'intervista ermeneutica*, Franco Angeli, Milano

azione che lo caratterizzano”²⁹⁸. Una prospettiva che intende esprimere la tensione tra particolare e generale, propria della coesistenza, nella medesima società (macrocosmo), di mondi sociali (mesocosmi) portatori, ciascuno, di una propria subcultura (microcosmi). Secondo l’autore, ciascun mesocosmo è retto dalle stesse logiche che operano nei microcosmi, pertanto, osservando in profondità i meccanismi e i processi dei microcosmi, si possono rivelare anche alcune logiche che regolano i mesocosmi cui fanno riferimento. Scopo della ricerca, all’interno di questa prospettiva, non è quello di evidenziare i tratti di unicità del singolo caso, o del gruppo sociale preso in considerazione, ma quello di studiare un “particolare frammento di realtà storico-sociale di cui a priori non sa molto”²⁹⁹, per comprenderne il funzionamento, mettendo in luce le logiche di azione, i meccanismi sociali e i processi in esso presenti.

Contrariamente al metodo ipotetico-deduttivo, l’indagine etnosociologica prende avvio dall’osservazione concreta sul campo, con l’obiettivo di condurre il ricercatore alla formulazione di nuove ipotesi rispetto a quelle elaborate inizialmente, superando letture stereotipate o pregiudizievole dell’oggetto di studio, grazie proprio a quanto rilevato con l’osservazione diretta. “Nella ricerca sul campo, il ricercatore si preoccupa innanzitutto di aprire gli occhi, le orecchie, l’intelligenza e la sensibilità a quello che gli potrà essere detto o mostrato. È lì non per verificare delle ipotesi formulate a priori, ma per costruirne almeno qualcuna. Non solamente, né principalmente, nella forma di «relazioni tra variabili» ma come formulazione ipotetica di configurazioni di rapporti, di meccanismi sociali, di processi ricorrenti, di tutti quegli elementi che permettono di immaginare e di comprendere «come funziona»”³⁰⁰.

I dati empirici raccolti serviranno dunque a descrivere come funziona un *mondo sociale*, centrato su una attività specifica o una *categoria di situazione*, costituita da persone che condividono la medesima situazione sociale: le osservazioni saranno alla

²⁹⁸ Bertaux D., (1999), *op. cit.*, p. 32

²⁹⁹ Ivi, p. 39

³⁰⁰ Ivi, p. 47

base di un modello che cercherà di offrire proposte interpretative del loro funzionamento interno, attraverso la formulazione di ipotesi plausibili.

L'opportunità che offre il lavoro sul campo, in questa prospettiva, non è pertanto quella di cercare la conferma a ipotesi precostituite, quanto piuttosto quella di cogliere i “segnali contraddittori”, vedendo ciò che c'è veramente e non ciò che si pensa di vedere, attraverso le rappresentazioni spontanee del ricercatore. Nella prospettiva etnosociologica i dati, pertanto, non hanno la funzione né di proporre descrizioni statistiche, né di verificare ipotesi dedotte da teorie esistenti, come accade invece nell'indagine quantitativa. Gli stessi dati consentiranno di delineare le *traiettorie sociali* che descrivono il percorso attraverso il quale le persone si sono venute a trovare in una determinata situazione e come la stanno affrontando.

La prospettiva etnosociologica è sembrata quella più opportuna da adottare nel presente lavoro di ricerca che per la sua finalità esplorativa non si pone come obiettivo quello di verificare delle ipotesi pre-costituite, ma semmai di provare a “costruirne almeno qualcuna”. L'oggetto di studio sono infatti le possibili spinte favorevoli e/o contrarie all'adozione di un approccio di welfare generativo, proposto come possibile “superamento” del tradizionale modello redistributivo. Spinte osservate a partire da una “categoria di situazione”, espressione di un “microcosmo”, rappresentato nel nostro caso da cittadini-utenti in carico ai servizi sociali a seguito di una condizione di disagio socio-economico, sul quale si intende focalizzare l'attenzione per cogliere “meccanismi e processi di funzionamento”, considerati non per la loro unicità ma per la loro riproducibilità nel “mesocosmo”.

L'intento è quindi quello di cogliere nelle singole biografie intercettate attraverso il lavoro di ricerca possibili ricorrenze riferibili non solo a quel caso ma all'utenza che accede ai servizi sociali con le medesime problematiche. Trattandosi di un lavoro qualitativo, si ritiene importante ribadire, come già evidenziato nel primo paragrafo, che i risultati emersi e quindi gli stessi racconti illustrati nel successivo capitolo non sono generalizzabili.

Se dunque la prospettiva etnosociologica ha come oggetto di studio i meccanismi sociali, i processi ricorrenti e tutto ciò che permette di capire “come funziona”, l’intento del presente lavoro è andare a esplorare che cosa accade “sul campo” quando la persona si trova in difficoltà e decide di rivolgersi al sistema di welfare per chiedere aiuto, relazionandosi nello specifico con i professionisti dell’aiuto, gli assistenti sociali: quali *aspettative* alimentano le richieste rivolte ai servizi, quali *processi* si attivano nella persona che si percepisce in una condizione di bisogno tale da sentire necessario rivolgersi ad altri per provare ad affrontarla, quali *meccanismi* scattano nella modalità di richiesta degli aiuti e di utilizzo delle risorse a disposizione, in funzione anche dell’approccio con il quale gli aiuti vengono proposti.

Su questi terreni si è inteso condurre l’esplorazione accettando di sperimentarsi nella sfida più difficile da affrontare: quella di riuscire a cogliere i “segnali contraddittori”, vedendo ciò che c’è veramente e non ciò che si pensa di vedere, attraverso le rappresentazioni spontanee del ricercatore, sfida impegnativa per chi scrive, per il naturale “peso” del “bagaglio di rappresentazioni” accumulate sul campo lavorando come operatore, e che possono aver generato anche stereotipi e pregiudizi sull’utenza in carico ai servizi. Si è pertanto colta proprio nella prospettiva etnosociologica l’opportunità per sperimentarsi in una interazione con gli intervistati, libera dal proprio ruolo professionale, attraverso la quale raccogliere “elementi di conoscenza obiettiva e critica fondati sull’osservazione concreta”³⁰¹.

Bertaux propone nel 1976 l’utilizzo dell’espressione *racconti di vita (recit de vie)* per distinguere la biografia vissuta da una persona e raccolta nella sua *storia di vita (life histories)*, dal racconto che la stessa persona fa di un episodio qualunque della propria esperienza vissuta, ad un’altra persona che sia o no ricercatore. “Il verbo «raccontare» è essenziale: significa che la produzione discorsiva del soggetto ha preso una forma narrativa”³⁰². Nel loro raccontarsi, gli intervistati offrono informazioni e descrizioni precise ed attendibili su come, nella propria esperienza, eventi, situazioni e interazioni si

³⁰¹ Ivi, p. 39

³⁰² Bertaux D., (1999), *op. cit.*, p. 52

sono concatenati ed è a partire da queste informazioni che il ricercatore può ricostruire “le implicazioni e le regole sociali”³⁰³ oggetto della sua esplorazione. La scoperta di “ricorrenze da un percorso di vita ad un altro” e la formulazione di concetti e ipotesi che da queste ne derivano, consente di risalire dal particolare al generale, così come previsto nello spirito della prospettiva etnosociologica, favorendo la costruzione di un corpo di ipotesi a partire dallo studio sul campo.

L'intenzione di conoscenza del ricercatore, esplicitata fin dal primo contatto, consente di orientare la testimonianza dell'esperienza vissuta, offrendo al soggetto intervistato i filtri per selezionare quanto ritenuto attinente all'oggetto di studio. Sarà soprattutto la consegna iniziale del ricercatore a delimitare lo spazio narrativo dell'intervistato, a differenza di quanto avviene nelle storie di vita, nelle quali il colloquio interessa l'intero arco di vita della persona. L'orientamento del ricercatore dipende a sua volta dalla funzione a lui attribuita al racconto che sta per raccogliere.

Nella fase iniziale dell'indagine i racconti hanno una funzione *esplorativa* e servono come “iniziazione alle particolarità dell'oggetto di indagine”: priorità del ricercatore è quella di intercettare “testimoni semplici”, capaci di esprimersi liberi da discorsi convenzionali e attraverso le cui narrazioni mettere in discussione, per quanto possibile, i suoi presupposti.

Già con il primo racconto inizia la fase *analitica*, con il riascolto e soprattutto con la trascrizione dei colloqui, che forniscono a mano a mano indicazioni sempre più mirate sui meccanismi di funzionamento dell'oggetto di studio, da utilizzare nei successivi racconti per affinare la ricerca, fino al punto di saturazione.

Il racconto può infine avere una funzione *espressiva*, nel caso in cui il ricercatore, intenda valorizzare la “forza comunicativa” che alcune narrazioni contengono, ragione che può spingere ad una sua pubblicazione integrale³⁰⁴.

³⁰³ Ivi, p. 43

³⁰⁴ Bertaux D., (1999), *op. cit.*, pp. 64-8

5.3. La traccia dell'intervista

La traccia di intervista è lo *strumento di interrogazione* che sintetizza gli stimoli, le domande, gli argomenti da trattare nel corso del colloquio. Viene utilizzata come guida dal ricercatore che l'ha interiorizzata nelle sue varie dimensioni e per questo si definisce anche "traccia nascosta"³⁰⁵. Svolge l'importante funzione di accompagnare lo sviluppo spontaneo dalla narrazione mantenendo il *focus* sugli obiettivi conoscitivi della ricerca: facendo riferimento ad essa, l'intervistatore può infatti lasciare alla persona libertà di esprimersi, ma allo stesso tempo è in grado di riportare la riflessione sui temi oggetto di studio³⁰⁶. Essa inoltre fornisce l'impianto del modello interpretativo, articolando le categorie attraverso cui analizzare il fenomeno oggetto della ricerca.

Nel racconto di vita la traccia iniziale risulta altamente strutturata, in quanto contiene tutte le dimensioni ritenute significative per comprendere il fenomeno sociale su cui si sta indagando e che sono state isolate sulla base di un inquadramento intenzionale (concetti indagati) ed estensionale (soggetti indagati).

Tuttavia, essendo utilizzata nella narrazione che la persona farà di sé, deve necessariamente presentarsi come *indicativa, aperta e flessibile*, per consentire l'espressione di quanto l'intervistato riterrà condividere e presentare come rilevante nella sua esperienza. Le dimensioni, pur essendo definite ex ante, vanno continuamente modificate e integrate in itinere, a mano a mano che si avanza di racconto in racconto, introducendo aspetti nuovi, emersi dalle narrazioni raccolte, o escludendo elementi che si sono rivelati poco significativi ai fini della conoscenza.

Bertaux afferma che la traccia va letta con occhio critico perché deve evolvere e le domande poste dopo alcune interviste non possono essere le stesse formulate all'inizio³⁰⁷. Per queste ragioni la traccia viene descritta come *viva*, proprio per il suo continuo ridefinirsi sulla base di quanto ogni singolo incontro mette in luce³⁰⁸.

³⁰⁵ Bichi R., (2007), *op. cit.* p. 76

³⁰⁶ Vargiu A., (2007), *op. cit.*, pp. 251-61

³⁰⁷ Bertaux D., (1999), *op. cit.* p. 75

³⁰⁸ Bichi R., (2007), *op. cit.*, p.33

Il primo passo da compiere per costruire la traccia di intervista nella sua iniziale formulazione è quello di individuare gli ambiti tematici a partire dall'argomento di interesse generale che si intende approfondire, da articolare in sotto-temi. Una volta definito questo primo livello di sviluppo dell'argomentazione generale, è possibile scendere ulteriormente di dettaglio, declinando i sotto-temi in ulteriori scomposizioni tematiche, ottenendo così una traccia molto particolareggiata. A questo punto il ricercatore può decidere di intervenire selezionando gli elementi ritenuti maggiormente significativi per i propri obiettivi di conoscenza ed ottenere, in tal modo, uno strumento di più semplice consultazione, ma particolarmente raffinato per quanto concerne i *focus* di approfondimento³⁰⁹.

Nel presente lavoro di ricerca i *racconti di vita* si riferiscono all'esperienza vissuta dagli intervistati in quanto cittadini-utenti dei servizi sociali, beneficiari di interventi a contrasto della povertà, erogati con approccio di welfare tradizionale e con approccio di welfare generativo. La traccia di intervista è stata pertanto formulata individuando inizialmente le macro-aree tematiche che si intendevano esplorare attraverso i racconti degli intervistati:

- 1) rappresentazioni e vissuti della persona riferiti alla propria *condizione di bisogno* e alle *capacità e risorse* utilizzate per fronteggiare autonomamente la situazione;
- 2) aspettative e vissuti della persona riferiti al *primo accesso* ai servizi sociali e alla *relazione di aiuto* instaurata con l'assistente sociale;
- 3) aspettative, vissuti e valutazioni della persona riferiti agli *interventi di welfare* di cui la stessa ha beneficiato in risposta alla propria richiesta di aiuto.

Il primo *focus* dell'intervista è stato pensato come momento per “partire dalla persona”, attraverso il racconto dell'esperienza che l'ha portata ad entrare in contatto con i servizi sociali e a divenirne “cittadino-utente”.

La scelta di esplorare i significati attribuiti dall'intervistato alla propria condizione di bisogno e alle strategie autonome messe in atto per affrontarla è motivata da due

³⁰⁹ Vargiu A., (2007), *op. cit.*, pp. 257-61

ragioni. La prima fa riferimento alla possibilità di re-interpretare la relazione di aiuto a partire da una lettura di “bisogni e risorse” della persona in termini di “leve motivazionali” verso un “agire generativo”. Si è ritenuto conseguentemente importante, all’inizio dell’intervista, riservare uno spazio appositamente dedicato al racconto dei vissuti personali, attraverso i quali far emergere non solo i bisogni che si sono poi tradotti in “richieste di prestazioni”, ma anche e soprattutto i “punti di fragilità e di forza”, più o meno latenti, più o meno espressi, sui quali agire per promuovere processi di cambiamento, in una prospettiva di welfare generativo.

La seconda ragione che ha determinato la scelta di “partire dalla persona” fa invece riferimento a quanto illustrato nel primo capitolo, nel quale è stata evidenziata la concezione di *benessere* verso cui muove l’approccio generativo, proiettato nella direzione di sviluppare il *capitale sociale* di una comunità, attraverso la sperimentazione di *nuove forme di socialità*. Si è pertanto ipotizzato di esplorare la definizione data dalle persone al concetto di *benessere*, a partire dal racconto che le stesse fanno sulla *natura* dei propri bisogni e soprattutto delle proprie risorse, nonché sulle mete ritenute significative per la propria esistenza, al fine di individuare possibili terreni sui quali la relazione di aiuto, re-interpretata in chiave generativa, si fa promotrice di capitale sociale.

Esplorare la definizione che le persone danno alla natura dei problemi per affrontare i quali si sono rivolti al sistema di welfare può così offrire elementi utili a comprendere le aspettative nei confronti degli aiuti stessi e conseguentemente le *spinte/resistenze verso un possibile approccio generativo*.

Il secondo *focus* muove dall’ipotesi che la “presa in carico” della persona da parte dei servizi può ridefinirne le aspettative e creare nuove condizioni affinché l’aiuto possa intraprendere la strada della generatività.

Nella relazione tra operatore e utente può infatti accendersi quella “scintilla”³¹⁰ capace di avviare processi generativi, così come, nella stessa relazione, i potenziali

³¹⁰ Lippi A., (2012), *op. cit.*

generativi possono rimanere soffocati dentro ad un processo di aiuto che ne condanna un inesorabile e progressivo spegnimento.

Attraverso la presa in carico, il servizio sociale professionale può tentare dunque di contrastare eventuali spinte derivanti da aspettative degenerative da parte dell'utenza, ricalibrando i contenuti del terreno sul quale giocare la partita dell'aiuto. Così come, all'opposto, può sedimentare attese degenerative con pratiche che muovono nella stessa direzione, facendo convergere propri interessi e proprie spinte altrettanto degenerative.

Nell'intervista si è cercato in particolare di mettere a fuoco quale è stato il *primo impatto* delle persone con i servizi sociali, andando ad esplorare le attese e i vissuti riferiti alla relazione di aiuto, agli atteggiamenti osservati negli operatori e ai significati ad essi attribuiti, agli esiti della *mediazione professionale* in termini di *capacità trasformativa*. L'esplorazione di queste sotto-dimensioni, attraverso la narrazione degli intervistati, è stata pensata per ricercare gli elementi che possono favorire o ad ostacolare una *relazione di aiuto generativa*, attenta cioè a valorizzare risorse e capacità della persona, promuovendone il *concorso al risultato*.

Tuttavia non è solo nella relazione tra operatore e utente che si possono gettare le premesse per un intervento generativo, poiché questo dipenderà anche dalla "tipologia di aiuti offerti", che possono supportare o meno un'agire professionale, a sua volta orientato in senso generativo o degenerativo. Ne conseguono percorsi virtuosi che incrociano la generatività delle misure adottate con la generatività dell'azione professionale, così come all'opposto percorsi che trovano la convergenza dei due fronti nella direzione degenerativa. Nel mezzo situazioni dotate di differenti mix tra generatività e degeneratività, in entrambi i versanti.

Da queste ipotesi l'individuazione del terzo *focus* dell'intervista, relativo agli *aiuti ricevuti*, attraverso il quale si è inteso esplorare, in prima battuta, quali sono stati gli esiti che gli intervistati ritengono di aver conseguito grazie agli interventi di cui hanno beneficiato. Si è poi ritenuto che l'analisi delle aspettative degli intervistati sugli aiuti di

welfare potesse rivelare elementi utili a meglio comprendere se e in che misura queste sono condizionate dagli stessi approcci con i quali gli interventi vengono proposti.

L'ipotesi di partenza che muove ad esplorare questa sotto-dimensione è quella di considerare l'eventuale propensione delle persone verso aiuti che prevedono *concorso al risultato e dividendo sociale* anche in funzione di come le stesse sono state "educate" al welfare. Se ad esempio l'aiuto viene prefigurato come *salvifico*, la persona si porrà con atteggiamento passivo e sarà, in partenza, poco propensa a mettersi in gioco per raggiungere gli esiti attesi. Così come un aiuto rappresentato come *diritto acquisito*, più facilmente può alimentare atteggiamenti di pretesa e di rivendicazione, talora anche a prescindere da un condizione soggettiva di effettivo bisogno. Od ancora, se l'aiuto viene prefigurato come un "diritto a riscossione individuale", la persona vivrà come prioritario ed esclusivo il vantaggio per sé di quanto ricevuto, senza prevedere la possibilità che altri ne traggano vantaggio, grazie alla rigenerazione da parte sua delle risorse di cui ha avuto la disponibilità.

Con quali motivazioni, con quali attese e con quali atteggiamenti le persone si rivolgono ai servizi sociali per chiedere aiuto? Da dove traggono origine queste motivazioni, queste attese, questi atteggiamenti? Si è ritenuto di includere nell'intervista l'esplorazione di queste sotto-dimensioni per comprenderne meglio le aspettative sull'aiuto, che agiscono come spinte capaci di favorire od ostacolare la disponibilità della persona ad un approccio di welfare generativo.

Si ritiene importante precisare che i tre *focus* dell'intervista, con i rispettivi nuclei di approfondimento, sono stati individuati nei termini di terreni sui quali condurre l'esplorazione, avendo presente che attraverso le interviste sarà importante cogliere ciò che destabilizza le ipotesi iniziali: "le ipotesi già formulate possono essere modificate, la temporanea prospettiva di guida può cambiare direzione. I concetti che consentiranno la produzione di un modello interpretativo finale - dello schema teorico che

«illuminerà», si spera almeno parzialmente, un campo di indagine prima in penombra - saranno così costruiti sul campo”³¹¹.

5.4. Il piano di campionamento degli intervistati

Per quanto riguarda la selezione delle persone da intervistare, la costruzione del *campione non probabilistico*, proprio della ricerca *non standard*, è avvenuta adottando il criterio della *rappresentatività sociale*, volto a porre in rilievo la “riproduzione delle dimensioni tematiche e categoriali”³¹².

Nell’approccio biografico, sono gli obiettivi della ricerca e la specificità del campo a guidare la scelta dei casi da inserire nello studio; la selezione delle persone da intervistare avviene in modo *seriale*, a mano a mano che le narrazioni raccolte, restituiscono elementi significativi sull’oggetto che si sta indagando.

Nella fase iniziale dell’esplorazione risulta utile individuare intervistati particolarmente ricchi di informazioni sul tema oggetto di studio, secondo il criterio della *criticità*, che possono fornire elementi significativi per iniziare a lavorare sulla “traccia viva” cui si è fatto riferimento nel precedente paragrafo.

Successivamente la selezione dei casi avviene incrociando altri criteri in funzione degli obiettivi conoscitivi della ricerca: la *differenziazione*, quando vi è la necessità di documentare differenze e ricorrenze con riferimento a specifiche dimensioni, o l’*omogeneità* quando invece prevale l’esigenza di studiare un gruppo in profondità; la *tipicità* o l’*atipicità* a seconda che l’interesse del ricercatore sia volto a far emergere casi che si avvicinano alla media, alla normalità del fenomeno indagato, o al contrario se ne discostano configurandosi come casi estremi o devianti; l’*intensità* quando infine si ritenga prioritario selezionare dei casi che presentano una determinata caratteristica, rilevante ai fini dello studio, con particolare intensità³¹³.

³¹¹ Bichi R. (2007), *op. cit.*, p. 49

³¹² Ivi, p. 78

³¹³ Ivi, p. 78-88

La selezione dei casi prosegue fino alla *saturazione* , quando cioè si constata che il materiale empirico raccolto non offre più contributi significativi “in base ai quali sviluppare proprietà della categoria stessa”³¹⁴.

A partire dalla categoria di situazione individuata nella fase iniziale della ricerca, “utenti in carico ai servizi sociali per disagio socio-economico”, utilizzando il criterio della *differenziazione* , l’attenzione si è progressivamente focalizzata su casi che presentavano un differente percorso di impoverimento, così da aver rappresentate situazioni riconducibili sia all’area delle cosiddette “nuove povertà”, sia a quella della “cronicità”, con l’obiettivo di cogliere il diverso impatto degli “aiuti di welfare”, non solo in termini di esiti, ma anche e soprattutto in termini di aspettative, di significati e di vissuti.

Con l’intento di cogliere eventuali differenze e ricorrenze si è deciso di adottare il criterio della differenziazione per quanto riguarda il genere delle persone intervistate. Si è scelto invece di scendere in profondità, adottando pertanto un criterio di *omogeneità* , per quanto concerne la condizione occupazionale, la fascia di età e la tipologia di intervento di cui gli intervistati hanno beneficiato. Si sono così privilegiate situazioni di persone prive di occupazione, in età adulta, dando particolare rilievo ai casi *over 50* , che hanno usufruito non solo di contributi economici in senso stretto, ma anche del Servizio Civico Comunale, “forma di assistenza alternativa all’assegno economico”, riconosciuta per lo svolgimento di servizi di utilità collettiva, prevista dalla Regione Autonoma della Sardegna, a partire dal 2009, all’interno delle “Azioni di contrasto della povertà”.

L’adozione di questi criteri è avvenuta con l’intento, da un lato, di cogliere le rappresentazioni delle persone della propria condizione di bisogno e delle proprie capacità, in una fase del ciclo di vita particolarmente delicata sotto il profilo della ricollocazione nel mondo del lavoro, con i conseguenti riflessi nell’immagine di sé.

³¹⁴“A forza di vedere casi simili, il ricercatore acquista la certezza empirica che la categoria è satura [...] Quando una categoria è satura, non resta che passare a nuovi gruppi per cercare dati su altre categorie e tentare di saturare anche queste [...] Per saturare il campione si massimizzano le differenze presenti nei gruppi in modo da massimizzare le varietà di dati relativi a una certa categoria: in tal modo si evidenzia il maggior numero possibile di diverse proprietà per quella categoria”, Glaser, B. G., & Strauss, A. L. (2009). *La scoperta della grounded theory. Strategie per la ricerca qualitativa*. Armando Editore, p. 91

Dall'altro lato si è inteso esplorare i possibili significati, nel vissuto degli intervistati, di aiuti che prevedono forme di attivazione e di responsabilizzazione a fronte del beneficio economico ricevuto. Il tutto finalizzato a esplorare possibili leve motivazionali sulle quali agire attraverso un aiuto proposto con un approccio di welfare generativo.

Il disegno di ricerca iniziale prevedeva di svolgere la parte empirica unicamente in Sardegna, dove sarebbero state raccolte complessivamente una quindicina di interviste. Tuttavia i contatti avviati anche su altri territori per esplorare le possibili interpretazioni dell'approccio di welfare generativo, hanno portato ad ottenere la disponibilità del Comune di Rovereto, in provincia di Trento, di entrare a far parte del progetto di ricerca.

L'opportunità di intervistare anche persone che si sono sperimentate in forme di aiuto già proiettate nella logica del welfare generativo, ha portato conseguentemente a ridefinire l'intero impianto di ricerca e il piano di campionamento formulato, prevedendo di effettuare n.10 interviste nel territorio sardo e n.05 interviste in quello trentino. Per quanto riguarda la selezione dei casi di Rovereto, dovendosi riferire per la scelta del campione ad una popolazione molto più ristretta, si è adottato sostanzialmente il criterio della *intensità*, per cui le persone sono state individuate proprio per il loro essere informatori chiave per il tema oggetto di studio, essendo beneficiari diretti di interventi attuati con approccio di welfare generativo.

I casi selezionati, tuttavia, hanno presentato caratteristiche coerenti con i criteri utilizzati per il campionamento dei casi della Sardegna, in particolare con riferimento all'età e alla condizione occupazionale. In base al criterio della *differenziazione* è stato invece selezionato un caso con caratteristiche del tutto diverse da quelle degli altri intervistati, trattandosi di persona anziana pensionata, con l'intento di esplorare differenze e ricorrenze sui vissuti, e sui significati attribuiti all'aiuto ricevuto con approccio generativo, partendo da una base motivazionale ipotizzata come diversa rispetto a quella espressa dagli intervistati in età adulta.

Complessivamente sono state realizzate n.13 interviste, in quanto due persone contattate che si erano inizialmente rese disponibili, dopo diversi rinvii agli

appuntamenti concordati, di fatto hanno ritirato la propria adesione. Di seguito si riportano le caratteristiche principali dei soggetti intervistati.

La fascia di età maggiormente rappresentata è quella tra i 46 e i 65 anni. Gli intervistati sono in prevalenza di genere maschile (n.9): di questi, considerando solo le persone in età lavorativa, due terzi, al momento dell'intervista, era privo di una regolare occupazione; complessivamente dieci intervistati vivevano soli, a seguito di precedente separazione. Meno di un terzo ha conseguito un titolo di studio di scuola media superiore, tra questi oltre la metà sono donne; la maggior parte possiede un diploma di scuola media inferiore (n.9) e un intervistato ha conseguito la sola licenza elementare. La maggior parte degli intervistati (n.8) appartiene ad una famiglia mononucleare; n.4 intervistati vivono con il rispettivo coniuge. Un quarto dei nuclei familiari degli intervistati vede tra i propri componenti la presenza di minori.

5.5.L'accesso al campo e il patto biografico

Per raggiungere le persone da intervistare, si è ritenuto necessario avvalersi della “copertura istituzionale”³¹⁵. Il percorso seguito in entrambe le due realtà territoriali presso le quali la ricerca si è sviluppata, ha visto così come momento iniziale, il contatto diretto del ricercatore con i responsabili dei servizi sociali dei Comuni interessati, ai quali è stato illustrato il progetto di ricerca ed avanzata richiesta di collaborazione, sia per la selezione delle persone da intervistare, sia per il coinvolgimento degli assistenti sociali in qualità di “mediatori” nei confronti dei possibili intervistati. Come evidenzia Bichi è questo un ruolo che spesso si rivela risolutivo, in quanto consente di superare la naturale diffidenza delle persone di fronte ad una richiesta di contatto avanzata da persone estranee, che facilmente non dà seguito ad alcuna disponibilità.

Successivamente all'incontro di presentazione del progetto di ricerca, raccolto l'interesse per il lavoro proposto, è stata inoltrata formale richiesta di autorizzazione per l'accesso al campo, nella quale sono stati sintetizzati gli obiettivi generali e i temi

³¹⁵ Bichi R. (2007), *op. cit.*, p. 88

oggetto della ricerca. Con la stessa comunicazione è stato inoltre trasmesso il modulo per la raccolta del consenso informato degli intervistati, previsto dalla normativa vigente in materia di tutela dei dati personali.

Come concordato, i “mediatori” si sono attivati per verificare la disponibilità delle persone precedentemente individuate sulla base dei criteri di selezione ricevuti, fornendo le prime informazioni sulle finalità della ricerca, sulle modalità e sui tempi di svolgimento. Ottenuto il consenso scritto, gli stessi operatori hanno poi inoltrato direttamente al ricercatore nominativi e recapiti telefonici delle persone da contattare. Queste sono state raggiunte telefonicamente dal ricercatore, che ha concordato con ciascuna, orario e luogo di svolgimento dell’intervista.

Già con questo primo contatto, seppur a distanza, ha preso avvio l’interazione tra intervistatore e intervistato, ed è proprio in questa fase preliminare che si sono definite le condizioni utili a predisporre adeguatamente il *setting* dell’incontro. Cogliere dalle espressioni e dai toni della voce i timori delle persone rispetto alla disponibilità richiesta, riportare alle finalità della ricerca il motivo dell’incontro, rassicurare pertanto sulla bontà e sulla serietà del lavoro proposto ma anche sulla possibilità di offrire un contributo unico e prezioso, sono alcune delle attenzioni rivelatesi necessarie in questi passaggi che hanno preceduto il momento del colloquio vero e proprio.

Così come è stato importante “vigilare” sul proprio atteggiamento assunto come ricercatore, in particolare con riferimento all’*ascolto scientifico* richiesto per la corretta ed efficace conduzione di tutto il processo comunicativo, che ha impegnato chi scrive ad attingere alle proprie competenze relazionali maturate in ambito professionale, dove incontro, colloquio e ascolto sono quotidiani strumenti di lavoro, ma allo stesso tempo a declinare tali competenze nel contesto della ricerca. Questo ha significato misurarsi fin dai primi contatti con la necessità di trasmettere empatia ed accoglienza alle persone incontrate, prendendo tuttavia le distanze, dentro di sé, dalla “funzione di aiuto” verso la quale viene poi naturalmente indirizzata questa vicinanza cercata e costruita con chi si è incontrato. Da questo punto di vista si è rivelata molto utile la *traccia di intervista*, cui si è fatto riferimento nei paragrafi precedenti, il cui valore è stato colto e apprezzato

soprattutto dopo l'ascolto dei primi racconti, che avevano restituito oltre all'interesse per l'attività esplorativa in corso, anche la difficoltà a focalizzarsi sugli obiettivi conoscitivi della ricerca.

Ulteriore aspetto rivelatosi interessante ai fini della presente ricerca è la definizione dei *luoghi* dell'intervista³¹⁶. La scelta è stata quella di offrire agli intervistati la possibilità di svolgere il colloquio presso spazi dedicati, messi a disposizione del ricercatore, o in alternativa al domicilio della persona, o in altro spazio dalla stessa individuato. Questo sia per mettere l'intervistato il più possibile a proprio agio, incontrandolo nell'ambiente da lui ritenuto più idoneo, sia per arricchire la ricerca di eventuali ulteriori stimoli raccolti attraverso l'*osservazione* degli spazi fisici scelti dalle persone. Una motivazione nata anche con l'interesse e con l'esigenza avvertita dal ricercatore di esplorare territori non conosciuti, né dal punto di vista geografico, né tanto meno da quello culturale e sociale.

Il lavoro di ricerca sul campo è divenuto così occasione per una sorta di esplorazione guidata e condotta dagli stessi intervistati che hanno portato chi scrive a raggiungere quartieri popolari, attività commerciali del territorio, luoghi di incontro e di socializzazione, piazze, luoghi di accoglienza e di ospitalità, nonché le diverse sedi dei servizi sociali.

Se da un lato questa discesa sul campo si è rivelata estremamente appassionante, dall'altro lato ha richiesto un notevole impegno per riuscire a condurre le interviste nelle diverse situazioni di vita reale entro le quali si svolgevano, cercando di "proteggere" la comunicazione da quanto accadeva "nel mentre e nell'intorno" alla situazione di intervista. Molto spesso i "fattori di disturbo" sono stati volutamente utilizzati dal ricercatore come momento di distensione, attraverso brevi scambi di battute scherzose, ma soprattutto sono diventati occasione per ulteriori approfondimenti sulle tematiche oggetto di studio. Così la presenza dei bambini a casa che chiedevano attenzioni per la merenda, è stata utilizzata come pretesto per lanciare un approfondimento sulle strategie

³¹⁶ Bichi R. (2007), *op. cit.*, p. 97

messe in atto per rendere compatibili le ristrettezze economiche con le tante esigenze dei figli minori. Oppure i continui saluti degli amici che entravano nel bar, scelto dalla persona intervistata come luogo per il colloquio, sono stati occasione per lanciare il tema della rete sociale, consentendo all'intervistato di narrarne l'importanza per la propria vita e spunto per raccontarsi rispetto alle proprie capacità di socializzazione, che hanno poi trovato piena espressione nell'intervento di welfare generativo proposto dai servizi.

Gli esempi potrebbero continuare: ciò che preme evidenziare è stato il valore aggiunto che questa scelta ha portato anche ai contenuti emersi nei racconti, per gli stimoli raccolti dal *setting* dell'intervista ma soprattutto per la possibilità offerta alla persona di percepire autentico *interesse* nei suoi confronti, *partendo da dove si trova*, anche fisicamente. Da qui un atteggiamento di maggiore apertura e di disponibilità a raccontarsi, di condividere vissuti preziosi ai fini della ricerca, che richiedono tuttavia la massima cura sotto il profilo etico-deontologico.

Una scelta che comporta dei rischi, quali un eccessivo coinvolgimento o una concreta difficoltà a stare negli obiettivi della ricerca: anche in questo caso, tuttavia, il pregresso bagaglio professionale è stato di aiuto per gestire le dinamiche relazionali e i processi comunicativi al di fuori di un contesto protetto, come è ad esempio quello dell'ufficio, e cogliere le tante opportunità offerte invece dall'incontro nel domicilio della persona. Solo in un caso l'intervista, svolta a domicilio, è stata "viziata" dal proprio occhio di operatore che continuamente ha portato ad osservare e ad esplorare l'esperienza e i vissuti della persona incontrata, antepoendo lo sguardo di assistente sociale a quello del ricercatore. Per tale ragione, si è deciso in fase di ascolto e di trascrizione del materiale raccolto, di escludere dall'analisi quanto emerso dal racconto e quindi dagli esiti esposti nel presente lavoro di ricerca.

5.6. *La consegna di partenza*

La consegna iniziale nel racconto di vita, risulta particolarmente importante, perché, a differenza delle storie di vita, deve indirizzare il colloquio verso un tema specifico, limitando dal principio lo “spezzone della narrazione”. I contatti precedenti il colloquio hanno introdotto il “contesto sociale”, preparando l’intervistato a raccontare di sé quanto da lui vissuto con riferimento all’esperienza oggetto di studio e di interesse del ricercatore che andrà ad incontrare. Il lancio iniziale, con una frase semplice, ne recupera i riferimenti, così da ribadire alla persona l’interesse nei suoi confronti motivato dall’appartenenza ad una “categoria sociale” ed è rispetto a questa che la ricerca intende scendere in profondità. La consegna favorisce, in tal modo, maggiore distensione nell’intervistato, che sente di essere stato interpellato per la sua esperienza diretta, smorzando insieme il carattere inquisitorio del colloquio³¹⁷.

L’oggetto di studio del presente lavoro di ricerca ha richiesto una particolare cura della consegna iniziale, poiché all’intervistato veniva chiesto di condividere la propria esperienza di persona in difficoltà che ad un certo punto della sua vita si è trovata costretta a chiedere aiuto ai servizi sociali. Per molti degli intervistati quella situazione di difficoltà, oltretutto, non era ancora stata superata e quindi i vissuti non riguardavano ricordi passati, ma erano ancora esperienza viva, e spesso dolorosa, del proprio presente.

Il primo contatto mediato dai servizi sociali, come illustrato nel precedente sottoparagrafo, in alcuni casi, ha anche determinato particolari aspettative nei confronti dell’incontro. Essere interpellati come detentori di conoscenze necessarie ad altri, essere cercati come “testimoni privilegiati”, non è affatto esperienza comune tra le persone in carico ai servizi sociali. Se a questo aggiungiamo la pressione derivante da problemi contingenti quotidiani non risolti, può diventare quasi naturale presentarsi all’incontro pensando di andare a condividere non tanto la propria esperienza di vita, ma la bolletta da pagare, o di raccontare la propria storia in previsione di una opportunità lavorativa o di una forma di aiuto. Così come la consegna iniziale si è rivelata particolarmente da

³¹⁷ Bertaux D., (1999), *op. cit.*, p. 77

gestire anche per i contesti fisici nei quali, di volta in volta, le interviste si sono realizzate.

Per facilitare le persone e metterle nella condizione di essere a proprio agio si è data la possibilità agli intervistati di scegliere il “luogo” dove svolgerla. Per alcuni sono state le stanze messe a disposizione dalle istituzioni con le quali si è collaborato per la ricerca, per altri direttamente il domicilio, per altri la piazza, per altri il bar, per altri la sede di lavoro, per altri la struttura comunitaria presso la quale hanno trovato ospitalità.

“Lanciare l’intervista” in questo lavoro di ricerca ha pertanto significato non solo e non tanto individuare le parole giuste per iniziare a farsi raccontare lo spezzone narrativo oggetto di studio, ma soprattutto curare, nei primi istanti dell’incontro con la persona e nei diversi ambienti in cui questo è avvenuto, gli aspetti di comunicazione non verbale e di prossemica, attraverso i quali, la prima frase dell’intervista, pur riferendosi ad una esperienza difficile e/o dolorosa, potesse raggiungere l’intervistato, accompagnata dal massimo rispetto possibile.

5.7. La trascrizione delle interviste e il modello di analisi

Le interviste sono state registrate su supporto informatico e successivamente trascritte integralmente. Per preservare la garanzia all’anonimato, si è provveduto a eliminare qualsiasi riferimento a persone, luoghi o situazioni che potessero favorire l’identificazione del soggetto. Si è provveduto inoltre ad assegnare a ciascun intervistato un nome di fantasia, così da facilitare la comprensione dei contenuti riportati negli stralci di racconto che sono stati utilizzati per la successiva analisi.

Nel testo sono stati inseriti dei segni grafici convenzionali relativi agli aspetti non verbali della comunicazione, ed in particolare alle intonazioni, al volume e alla qualità della voce e all’utilizzo delle pause durante la comunicazione, come di seguito specificato:

Segni grafici convenzionali per la trascrizione³¹⁸:

R	Ricercatore
I	Intervistato
(...)	Manca registrazione
[...]	Contenuti omissi dell'intervista
,?!)	Intonazione
...	Pausa breve
.....	Pausa lunga
MAIUSCOLO	Volume alto
Corpo minore	Volume basso

Il materiale raccolto e trascritto integralmente è stato sottoposto alla codifica delle informazioni, attraverso l'attribuzione di codici peculiari a ciascun brano di intervista, individuati in prima istanza dalle tematiche selezionate nella traccia di intervista, e poi integrati con le informazioni emerse in maniera "imprevedibile" dai racconti. Per il lavoro di codifica si è fatto ricorso al programma di analisi testuale R-bases Qualitative Data Analysis.

L'analisi dell'intervista può seguire diversi tipi di approccio: quello *illustrativo*, che vede utilizzare le parole degli intervistati per supportare le affermazioni del ricercatore e può portare ad una analisi del contenuto e a una analisi tematica. Vi è poi un approccio *restitutivo*, così denominato per il valore attribuito a quanto affermato dai soggetti i cui *saperi sociali* vengono restituiti dall'intervista. Il terzo approccio è quello *analitico* che si propone di rispettare la costruzione di senso data dagli intervistati

³¹⁸ Bichi R. (2007), *op. cit.*, p. 138

avvalendosi dell'analisi proposizionale del discorso e dell'analisi delle relazioni per opposizione³¹⁹.

Nel presente lavoro di ricerca si è adottata una modalità analitico-restitutiva, che ha lasciato spazio da un lato alla costruzione di senso fatta dagli intervistati e dall'altro ha cercato di affidare al loro "sapere sociale" la definizione dei contenuti della "generatività".

6. Il punto di vista degli operatori nelle interviste focalizzate

L'attenzione nel presente lavoro di ricerca si è progressivamente focalizzata sulla relazione di aiuto dell'assistente sociale, con l'intento di comprendere come questa potrebbe essere reinterpretata alla luce degli stimoli offerti dalla prospettiva del welfare generativo. Si è ritenuto utile inserire nel disegno della ricerca anche il punto di vista degli operatori ed esplorare attraverso le loro rappresentazioni, i loro vissuti e le loro valutazioni, le possibili spinte e le possibili resistenze nei confronti dell'approccio proposto. Coerentemente con questa finalità, si è scelto di utilizzare come strumento di ricerca l'*intervista focalizzata*, di gruppo per gli operatori della Sardegna e individuale per quelli di Rovereto. Per questi ultimi, già impegnati a sperimentare alcuni interventi con approccio di welfare generativo, si è ritenuto opportuno privilegiare un ascolto individuale per consentire agli intervistati di scendere in profondità nelle proprie riflessioni e considerazioni, esprimendo con la massima libertà i significati e il valore di tale approccio nella propria esperienza professionale.

6.1. Il focus group come strumento di ricerca

L'origine del *focus group* viene fatta risalire a Merton che nel 1941, su invito di Lazarsfeld, partecipò ad un gruppo composto da 20 persone, riunite presso lo studio di

³¹⁹ Démazier D., Claude D. (2000), *Dentro le storie. Analizzare le interviste biografiche*, trad. it. di Botto M., Raffaello Cortina Editore, Milano, (tit. or. *Analysers les entretiens biografiques*, Paris, Nathan, 1997)

una radio, per esprimere il proprio parere sull'efficacia di alcuni programmi radiofonici sponsorizzati dal governo, esperienza riconosciuta come primo esempio di "intervista di gruppo focalizzata". La tecnica, nella sua forma originaria, prevedeva che il dibattito tra i partecipanti prendesse avvio da uno stimolo comune (visione di un film, ascolto di un programma radiofonico...) capace di fornire un quadro di riferimento condiviso³²⁰. Successivamente, lo stesso Merton utilizzò tale tecnica con gruppi di soldati americani per studiare le loro reazioni alla visione di film di addestramento militare, poiché era sua convinzione che solo attraverso l'intervista focalizzata potevano essere esplorati gli atteggiamenti e le motivazioni che stanno alla base di determinati comportamenti. Altri autori hanno in seguito ripreso questa prima formulazione: Goldman³²¹ ha usato l'espressione *group depth interview*, riferendosi alla discussione di un certo numero di persone che interagiscono tra di loro (*group*) discutendo un tema di comune interesse, su sollecitazione di un intervistatore che pone loro delle domande (*interview*), alle quali vengono fornite delle risposte più approfondite (*depth*) rispetto a quelle che si otterrebbero con una intervista individuale.

Il *focus group* può essere considerato una particolare forma di intervista, anche alla luce delle caratteristiche peculiari di tale strumento, descritte da Fideli e Marradi³²²: il suo essere utilizzato nell'ambito di una ricerca, con lo scopo di rilevare situazioni, comportamenti, atteggiamenti e opinioni, senza alterarne le proprietà. Cataldi, sottolineando l'importante funzione di supporto dei *focus group* ad altre tecniche di raccolta delle informazioni, evidenzia come la dimensione collettiva consenta di raccogliere una quantità significativa di informazioni, anche in una sola sessione, poiché i contributi dei singoli partecipanti si arricchiscono vicendevolmente con l'espressione delle rispettive posizioni e dei dettagli colti da ciascuno e riportati alla memoria di tutti. L'intervista focalizzata di gruppo si rivela inoltre utile per gli aspetti di creatività e di

³²⁰ Merton R.K. e Kendall P.L. (1946), *The Focused Interview*, in "American Journal of Sociology", 51, 6, 541-557

³²¹ Goldman A.E. (1962), *The Group Depth Interview*, in "Journal of Marketing", 26, 3, 61-68

³²² Fideli R., Marradi A. (1996), *Intervista*, in "Enciclopedia delle Scienze Sociali", vol. 5, Roma, Istituto della Enciclopedia Italiana, pp. 71-80

stimolo offerti dalla dimensione collettiva, attraverso “risposte nuove, opinioni inaspettate e problemi imprevisi”³²³.

Ed è proprio a partire da queste specificità che si è scelto di utilizzare questo strumento nel lavoro di ricerca empirica, con lo scopo di cogliere anche il punto di vista degli operatori³²⁴ su alcuni temi individuati inizialmente come interessanti: le rappresentazioni degli assistenti sociali sulla natura e sulle finalità degli aiuti di welfare e le loro opinioni sulla possibilità di attivare “forme di aiuto dotate di maggiore socialità”. La familiarità delle persone invitate con il fenomeno oggetto di studio, data dalla propria esperienza diretta, consente infatti di raccogliere informazioni approfondite sulle tematiche proposte³²⁵.

A differenza di quanto previsto nel Comune di Rovereto, dove si sono scelte le interviste in profondità con i singoli operatori, nella realtà comunale presso cui si è sviluppata la ricerca in Sardegna, si è preferito optare per il *focus group*, non tanto e non solo per ragioni di economicità di tempo, quanto piuttosto perché si è valutato importante raccogliere i punti di vista degli operatori all’interno del gruppo di lavoro, facendo emergere così gli aspetti di contenuto e le relative dinamiche relazionali.

6.2. La composizione del gruppo

Il gruppo è stato composto sulla base delle scelte che hanno riguardato il *livello di omogeneità e di eterogeneità* interna al gruppo, nonché la *numerosità* dei partecipanti.

Un alto livello di omogeneità risponde all’esigenza di mettere a proprio agio i partecipanti nella condivisione dei rispettivi punti di vista; se invece prevale la necessità di raccogliere una pluralità di opinioni e di prospettive, utili ad arricchire i risultati della ricerca, nella composizione del gruppo andrà privilegiato un alto livello di eterogeneità. Secondo Bloor, omogeneità ed eterogeneità non possono comunque mai essere portati a

³²³ Cataldi S., (2009), *Come si analizzano i focus group*, Franco Angeli, Milano, pp. 64-5

³²⁴ Corrao S., (2000), *Il focus group*, Franco Angeli, Milano p. 93

³²⁵ Al contrario, quando l’interesse della ricerca sono gli stereotipi diffusi o il senso comune su un determinato oggetto di studio, i partecipanti al gruppo sono preferibilmente persone non “esperte” del fenomeno preso in considerazione. Acocella I., (2008), *Il focus group: teoria e tecnica*, Franco Angeli, Milano, p. 94.

livelli eccessivi, nel primo caso per evitare di spingere i partecipanti ad assumere posizioni conformiste, nel secondo caso, invece, per evitare di trovarsi in presenza di posizioni estreme e talora inconciliabili, che rendono difficile la discussione e inibiscono gli interventi dei partecipanti. A detta dello stesso autore, l'omogeneità va ricercata quando risulta prioritario l'approfondimento di alcuni specifici aspetti del fenomeno oggetto di studio, mentre l'eterogeneità va privilegiata nei casi di ricerca esplorativa, per raccogliere una varietà di informazioni³²⁶.

Nel disegno della ricerca si è ritenuto che andasse privilegiata l'omogeneità, rispetto all'ambito professionale, optando quindi per la partecipazione dei soli assistenti sociali impegnati nell'attività di presa in carico delle situazioni. Allo stesso tempo si è voluto introdurre come elemento di eterogeneità, la diversa collocazione territoriale degli stessi, così da avere rappresentate le diverse unità territoriali in cui il servizio sociale del Comune si articola.

Per quanto riguarda *l'ampiezza* del gruppo, non vi è in letteratura una definizione concorde sul numero ideale di partecipanti. Acocella afferma che la numerosità dei partecipanti “deve consentire la libera interazione e la raccolta di una gamma di opinioni adeguata a soddisfare gli obiettivi cognitivi”³²⁷, evitando quindi che un elevato numero sia di ostacolo al contributo di tutti, ma allo stesso tempo, che un numero eccessivamente ristretto di partecipanti restituisca una gamma assai limitata di opinioni. Tale indicazione ha trovato traduzione pratica nel lavoro di ricerca empirica, invitando, per il tramite dei responsabili, due operatori per unità territoriale, così da ottenere un gruppo composto complessivamente da otto partecipanti.

6.3. *La traccia di discussione*

La *traccia* della discussione, intesa come “strumento progettato per guidare l'interazione discorsiva fra il ricercatore e i partecipanti”³²⁸ è stata definita a partire

³²⁶ Bloor M., Frankland J., Thomas M, Robson K., (2002), *I focus group nella ricerca sociale*, Erickson, Trento, p. 36

³²⁷ Acocella I., (2008), *op.cit.*, p. 103

³²⁸ Cardano M. (2011), *La ricerca qualitativa*, Il Mulino, Bologna, p. 213

dagli obiettivi conoscitivi della ricerca, integrati con alcuni temi emersi dalle interviste in precedenza raccolte. L'organizzazione della traccia è avvenuta valutando il livello di *strutturazione*, dato dal grado di dettaglio e livello di approfondimento delle domande poste, il livello di *complessità*, così da formulare inizialmente domande semplici e generiche e progressivamente scendere a domande complesse e analitiche, e quello di *salienza*, individuando la rilevanza dei aspetti proposti rispetto al tema indagato³²⁹. Si è scelto così di strutturare la traccia del *focus group* ad un livello medio, individuando in partenza dei temi generali, articolati in sotto-dimensioni, da esplorare con domande formulate all'istante in base all'interazione del gruppo. Per quanto concerne il numero di incontri previsti, era stato ipotizzato inizialmente un solo *focus group*, strutturato in quattro parti: le prime due di carattere generale, riferite alle rappresentazioni degli operatori sugli utenti in carico ai servizi sociali e sulla capacità di risposta del welfare, e le seconde due, riferite alle tematiche introdotte con il paradigma del Welfare generativo.

La discussione si è rivelata da subito ricca di interventi, dando voce a tutti i partecipanti, che hanno offerto il proprio originale contributo ai vari sotto-temi proposti. Ritenuto importante dare spazio alla profondità e alla varietà delle riflessioni che stavano emergendo, si è proposto ai partecipanti di procedere con un percorso di focalizzazione graduale dei temi oggetto della ricerca, prevedendo ulteriori incontri, rispetto a quello in corso. Ottenuto l'interesse e la disponibilità in tal senso, si è deciso di affrontare nel primo *focus group* il tema delle rappresentazioni degli operatori sull'utenza in carico ai servizi, per poi mettere a fuoco, nel secondo incontro, il tema del "concorso al risultato", inteso come capacità di valorizzare e responsabilizzare la persona nella presa in carico "tradizionale", ed infine, prefigurare, nel terzo ed ultimo incontro, una possibile interpretazione dell'aiuto in chiave generativa con l'intento di esplorarne possibili valenze e perplessità, opportunità e resistenze, tanto nei beneficiari quanto negli stessi operatori.

³²⁹ Acocella I., (2008), *op. cit.*, p. 120

6.4. Conduzione e svolgimento

Per la conduzione del *focus group* ci si è avvalsi della collaborazione di una collega di dottorato alla quale è stato affidato il compito di *osservatore*, chiedendo nello specifico un supporto per la rilevazione degli aspetti legati alla comunicazione non verbale all'interno del gruppo, all'annotazione dei cambi di turno e alla gestione dei tempi. Le osservazioni sull'interazione tra i partecipanti e sui comportamenti non verbali sono state tempestivamente condivise con la ricercatrice, al termine dei *focus group*, per essere utilizzate nella successiva analisi.

Gli incontri si sono svolti presso una stanza messa a disposizione dall'ente locale coinvolto nella ricerca, nella quale si è potuto lavorare nel rispetto della riservatezza e senza elementi di disturbo. In accordo con i partecipanti è stato definito il calendario degli appuntamenti, programmati a cadenza mensile, in orario non sovrapposto a quello di apertura al pubblico. Le sedute sono state registrate, verbalizzate e successivamente trascritte con l'ausilio delle annotazioni raccolte dall'osservatore.

CAPITOLO IV

DAI BISOGNI ALLE LEVE MOTIVAZIONALI

1. La rappresentazione degli utenti della propria condizione di bisogno

Riprendendo la prospettiva del servizio sociale costruttivo illustrata nel secondo capitolo, obiettivo della prima parte dell'intervista è quello di “partire dalla persona”, dalla sua esperienza, dai suoi vissuti: per tali ragioni è stato chiesto agli intervistati di raccontarsi rispetto alle ragioni che hanno portato a rivolgersi ai servizi sociali e a chiedere il loro intervento.

In tutti i racconti il primo contatto viene narrato in conseguenza ad eventi rappresentati come veri e propri *punti di svolta*, descritti con alcuni tratti distintivi: l'avvenimento irrompe nella vita delle persone e segna nella loro biografia il confine tra un “prima” e un “dopo”; i cambiamenti di fronte ai quali la persona è posta sono vissuti per lo più in maniera traumatica; il presente è percepito attraverso il costante confronto con il “prima”; le conseguenze che ne derivano sono quasi sempre vissute in funzione delle ricadute sui destini di altri.

In sede di analisi del materiale empirico si è ritenuto opportuno “isolare” dalla narrazione che gli intervistati hanno fatto della propria condizione di bisogno, il loro racconto di ciò che è stato il punto di svolta che li ha portati a divenire cittadini utenti dei servizi sociali. Ascoltando e riascoltando le testimonianze raccolte, le istantanee sui singoli avvenimenti hanno restituito la dimensione evolutiva entro cui tali avvenimenti si collocano. Gli eventi critici segnano infatti l'inizio di un processo di cambiamento, la cui direzione e i cui esiti variano non solo in funzione di determinanti oggettive, ma anche dei significati attribuiti dalle persone agli stessi, dei vissuti che ne conseguono,

delle risorse che la persona riesce a mobilitare, ecc., ed il servizio sociale, nel momento in cui interviene sul caso, lo fa proprio all'interno di questo processo.

L'approccio di welfare generativo, come si è visto nella prima parte della tesi, invita a prendere in considerazione i potenziali generativi della persona per promuoverne il concorso al risultato e un eventuale corrispettivo sociale: riuscire a cogliere quali sono stati nei vissuti delle persone i rispettivi punti di svolta e i significati che hanno assunto per le stesse, può offrire maggiori elementi per sviluppare una relazione di aiuto capace di "partire dalla persona", individuando sia le risorse e le strategie messe in atto per affrontare autonomamente le conseguenze dell'evento critico, sia la natura e il peso delle difficoltà che, al contrario, ne ostacolano il superamento. Esplorare con la persona il punto di svolta e il processo che ne è derivato può così restituire le possibili *leve motivazionali* sulle quali agire per promuovere il concorso al risultato e il dividendo sociale, come si cercherà di mettere in luce.

Il paragrafo si apre con la narrazione trasversale a tutti gli intervistati delle ragioni che hanno portato gli stessi a rivolgersi ai servizi sociali. Successivamente, la presentazione del materiale empirico raccolto seguirà i racconti delle singole persone incontrate per poi tracciare, a fine paragrafo, delle considerazioni di sintesi trasversali. Come già anticipato nell'introduzione al presente capitolo, tale scelta espositiva che privilegia la funzione espressiva dei racconti, è giustificata dalla considerazione che il diverso impatto degli aiuti di welfare ricevuti, su cui si è focalizzata la seconda parte dell'intervista, può essere meglio compreso avendo presente la biografia di ciascun soggetto, così come lo stesso l'ha rappresentata.

1.1. Da cittadino a utente: la narrazione del "punto di svolta"

Io mi dicevo "Ma come ho fatto a trovarmi in questa situazione qua!"...Rielabori tutto nella testa e scopri che è così...Molte volte io mi sveglio e mi dico "Ma, è un brutto sogno": mi creda! [Alberto]

Il profilo delle persone intervistate porta ad evidenziare punti di svolta riferiti prevalentemente alla propria condizione lavorativa che vanno ad impattare pesantemente non solo sul piano del benessere materiale ma anche e soprattutto su quello del benessere psicologico e relazionale. Questi punti di svolta sono narrati a partire dal riferimento alla crisi occupazionale che ha portato, nei casi più drammatici, alla perdita del posto di lavoro, ma anche a trasformazioni dei contratti di assunzione, come il ricorso al lavoro atipico, o a lavori mai retribuiti. I problemi occupazionali incrociano in ciascuna delle storie incontrate specifiche condizioni che si rivelano essere i “punti di non tenuta” nelle biografie dei singoli intervistati: l’età, il genere, il territorio, il profilo lavorativo, l’essere straniero.

Nel caso di Stefano il punto di svolta si rivela essere, dopo venti anni di lavoro presso una cooperativa, la trasformazione del contratto di lavoro a tempo pieno in contratto a termine e l’inizio del precariato, condizione dalla quale non è più uscito:

I: Io ho lavorato 20 anni in una cooperativa, facevo il burro... poi l’hanno incorporata in una cooperativa più grande: non mi hanno licenziato, però mi hanno dato una caramellina: un contratto di 3 mesi!...lavoravo solo 3 mesi all’anno e poi mi dovevo arrangiare... da giugno a settembre e poi sant’arrangiate... SONO 15 ANNI CHE SONO PRECARIO E NON 2 GIORNI! Io sto sempre lottando, adesso spero esca un concorso per partecipare...

Per Giuseppe è invece la combinazione della sua professione di muratore con l’età a provocare l’espulsione dal mercato del lavoro, all’interno del quale non riesce più a trovare una collocazione, anche perché le competenze acquisite nel tempo riguardano esclusivamente il settore dell’edilizia:

R: Come è entrato in contatto con i servizi sociali? I: Ho incontrato i servizi sociali, quando a una certa età, siccome poi, ho sempre fatto il muratore, arrivato a una certa età non ho trovato più da lavorare, perché hai una certa età, cercano gente più giovane...e allora cosa fai? Non ti prendono a lavorare, devi aspettare il lavoro comunale che è ogni due anni se ti va bene... [...] prima si lavoricchiava... adesso quando arrivi “quanti anni hai?” “60” “NOOO!!! stiamo cercando gente più giovane!” Va beh, e cosa faccio? Mi

ammazzo? Non ti prendono... l'edilizia è un campo maledetto... già sei pieno di acciacchi perché io ho iniziato a 14 anni e sappiamo nell'edilizia quando si costruisce una palazzina i vetri non ce n'è, quello non c'è per ripararti... è chiaro che prendi correnti d'aria... sei sempre con le ginocchia per terra... adesso per fortuna esistono le ginocchiere per fare i pavimenti, prima non esistevano... gli acciacchi poi li paghi, no, è chiaro! NON TI PRENDONO... .

Il fattore età, abbinato al profilo lavorativo, diviene determinante anche nel racconto di vita di Alberto: nel suo caso l'azienda sceglie di assegnare un incarico di responsabilità, che lui si aspettava venisse affidato a sé, a dei giovani assunti con contratti più vantaggiosi per l'azienda. La scelta si rivela così pesante da accettare, al punto di spingere l'intervistato a licenziarsi, per poi trovarsi anch'egli di fronte alla difficoltà del ricollocamento e inizia così quello che lui stesso definisce il suo "calvario" di disoccupato di 50 anni, età nella quale "sei troppo piccolo per andare in pensione e nessuno ti prende a lavorare":

R: Mi racconti come è arrivato ai servizi sociali... I: Io per una vita facevo il rappresentante, e quando si arriva a una certa età che si crede di poter godere dei frutti che sono stati maturati, nel senso che io ho creato delle zone dove rendeva e me le coltivavo io. R: In che settore lavorava? I: Lavoravo nel settore del caffè. Ho fatto la zona perché non esisteva, nella parte nord occidentale della Sardegna. Una volta che ho fatto la zona e quando si arriva a una certa età si presume che l'azienda possa mettere a me come dirigente, e invece questo non succede, perché le aziende di oggi sono furbe: cosa fanno? Prendono 2 ragazzini, gli danno 2 fesserie di provvigione e di rimborso spese e io sto a casa. Questo è quello che è successo praticamente a me e per cui sono dovuto arrivare ai servizi sociali. R: Questo a quando risale? I: A 9 anni fa, mi sono trovato ad avere 52-53 anni: sei troppo piccolo per andare in pensione e nessuno ti prende a lavorare...

La storia di Michela incrocia il problema occupazionale con il fattore del "genere" e quello del "territorio": originaria della Sardegna si trasferisce per diversi anni in una grande città del Nord Italia, dove intraprende degli studi, si inserisce nel mercato del lavoro e incontra la persona con la quale costituirà la sua famiglia. La maternità segna il suo primo punto di svolta, in quanto "non gradita" ai suoi datori di lavoro, che al rientro dal congedo la mettono in difficoltà. Nel frattempo anche il marito inizia ad avere

problemi di continuità lavorativa e il tutto porta la coppia a decidere per un rientro nell'isola dove però entrambi si misurano con una realtà occupazionale ancora più drammatica:

I: Io ho avuto il problema quando sono tornata dalla maternità, perché l'azienda in cui lavoravo in quel momento non era abituata a gestire la maternità...era la prima maternità che avevano avuto in tanti anni di apertura....c'è stato un po' di mobbing: mi hanno veramente passato a fare le fotocopie e quindi a quel punto abbiamo ragionato "che cosa ci stiamo a fare qua? Non siamo più ragazzini, e [città del Nord Italia dove si era trasferita] è una città del divertimento" quindi, avevamo la casa, un mutuo e la vita passava così, casa lavoro, casa lavoro, magari il sabato una pizza e basta e quindi abbiamo deciso di cambiare completamente vita...però almeno lì il lavoro andava bene...

I: Ero molto arrabbiata, perché la mia vita andava in una data maniera: ero sposata, avevo una bambina, ci siamo trasferiti da [città del Nord Italia] a qua con pensieri magnifici, cambiava la nostra vita, facciamo quello che vogliamo, [...] poi arrivati qua in Sardegna, la situazione è diventata tragica, praticamente, per il lavoro, tanti anni di studio direttamente professionali non hanno portato a nulla. Io mi sono rimboccata le maniche: dopo 6 mesi ho aperto un negozio che era in un altro locale, mentre lui continuava a non trovare lavoro...finché alla fine il nostro matrimonio si è distrutto. Lui è partito immediatamente, io mi sono ritrovata da sola con l'attività, in evoluzione...era il secondo anno di apertura, quindi ancora si stavano stabilizzando le cose, da sola con una bambina di 3 anni e dopo qualche mese ho provato a chiedere aiuto ai servizi sociali

Anche la storia di Flavia è una storia di "emigrazione nel continente" alla ricerca di lavoro, andata a buon fine, fino a quando inizia la crisi e il rientro nell'isola viene preferito per la vicinanza alla rete familiare e per la qualità di vita prospettata comunque migliore, a parità di difficoltà economiche. Lei che lavorava come programmatrice informatica non riesce a trovare collocazione, anche perché con l'arrivo della terza figlia avrebbe necessità di un lavoro part-time; il marito dopo alcuni contratti stagionali nel settore turistico, vede progressivamente ridursi i periodi di assunzione fino al punto di non ricevere più alcuna offerta ed è costretto a ripiegare a "lavoretti saltuari":

R: Mi racconti come è arrivata ai servizi sociali... I: Abitavo a [indica il nome della località della Sardegna dove viveva: un piccolo centro distante una ventina di chilometri dalla città sarda dove successivamente si è trasferita] dal 2004 al 2013, dopo che è nata lei [riferendosi ad uno dei figli presenti], mio marito faceva lavoretti, faceva giardinaggio, e io

non lavoravo per niente... ci hanno detto di rivolgerci ai servizi sociali per avere un aiuto [...] Il problema ero io, che facevo il programmatore informatico...ma non ho trovato lavoro quando siamo tornati in Sardegna e lì [riferendosi alla città del Nord Italia, dove in precedenza si era trasferita con il marito] con un solo stipendio non vivi...R: Come ha vissuto quel passaggio quando si è resa conto che non ce la facevate? I: Beh, difficile, perché comunque a [riferendosi alla città del Nord Italia] lavoravamo tutti e due... che poi se ti guardi indietro, lavoravamo in due ma non facevamo niente lo stesso, perché la vita è molto più cara...io pagavo 400 euro di nido per lei, perché lavorando... 400 euro di affitto...quindi il mio stipendio andava via solo per queste cose...quindi qui non è che abbiamo fatto chissà quali rinunce rispetto a prima [...] Lui qua all'inizio ha trovato qualcosa come giardinaggio, in nero, ma lavorava [...]

Per Stella e Sara, intervistate assieme, i rispettivi punti di svolta rappresentano anche l'occasione che le fa incontrare. Entrambe, seppur per ragioni diverse, si trovano a dover affrontare da sole il carico familiare, la presenza di figli minori e l'assenza di una fonte di reddito: da qui la decisione di rivolgersi ai servizi sociali per chiedere aiuto:

I: Per quanto mi riguarda si arrivava da un contesto abbastanza disagiato, perché non si trovava lavoro, non perché non si volesse lavorare...R: Come era questo contesto disagiato? I: Sola, separata con una figlia, una casa da mantenere e quindi il disagio era quello. Quindi si andava in Comune a chiedere aiuto, l'assistente sociale faceva in modo che poi arrivassero questi soldi...un tot al mese, però giustamente non poteva essere una assistenza... così... illimitata... Uno sta a casa, senza fare niente, prende i soldi [...] [Sara]

I: Io invece avevo un marito malato di cuore, tanto è che 5 anni fa purtroppo è morto, e 3 figli che erano ancora piccoli e non lavorava nessuno. Questa era una situazione abbastanza brutta e i servizi sociali ci hanno veramente aiutato ... [Stella]

La storia di Giosuino si distingue in parte dalle precedenti in quanto non vi è un vero e proprio punto di svolta legato alla perdita del lavoro, essendo egli una persona che ha sempre lavorato, facendo un po' di tutto, ma quasi mai con regolare assunzione. Una condizione di continua precarietà che, nel vissuto dell'intervistato, è all'origine dell'evento critico che segna il "prima" e il "dopo" nel suo racconto di vita: la decisione della moglie di separarsi da lui:

R: Come è arrivato ai servizi? I: Sono disoccupato cronico (ride) R: Lei ha lavorato in passato? I: Sempre lavorato, però in nero...Ho fatto di tutto: il barbiere, il gommista, il

muratore, un po' di idraulica, un po' di elettricista, lo spazzino [...] sono entrato perché ero in una cooperativa, poi la cooperativa non ci ha pagato, e poi sono andato dall'assistente sociale per vedere se si poteva fare qualche cosa [...] Sono rimasto fermo, ma fermo sempre con piccoli lavoretti... (parla della motoretta, con la quale fa piccoli lavori, adesso si è rotta e lui è fermo... in questi giorni lo stanno chiamando, ma lui non può dire di sì) "tutti adesso mi stanno chiamando!" mi sono trovato CON IL CULO A TERRA! Il motocarro per me è importante! Sto morendo di fame, ma posso andare a testa alta perché non ho debiti... per me è importante non avere debiti! Ho perso la famiglia e adesso ho perso anche la moto! R: adesso come farà? I: Come ho sempre fatto, mi arrangio

I: La crisi nostra di coppia è iniziata dal lavoro, perché quando sei disoccupato sei disoccupato, anche se ti arrangi a fare qualche cosa... molte volte o ti bruciano i soldi, ti fanno lavorare e poi non ti pagano e siccome sei in nero non puoi neanche fare causa e ti tocca bisticciare... [...] E' stato il momento più duro della mia vita... Lo sapevo già... però ti trovi da solo e non è così bello... Ancora non mi è passata...

Le difficoltà conseguenti ai problemi occupazionali interessano anche le biografie delle persone intervistate a Rovereto, dove la crisi porta alla chiusura delle aziende, al ricorso agli ammortizzatori sociali, allo scadere dei quali non sempre si sono aperte nuove prospettive occupazionali, come nel caso di Gabriele:

I: Ho perso il lavoro, lavoravo in fabbrica, poi ho fatto due anni in mobilità, uno in cassa integrazione e poi per un po' non ho più trovato niente e allora mi sono rivolto ai servizi sociali

Nel racconto di Mohamed, giunto in Italia nel 1993, i problemi iniziano nel 2008 quando le imprese iniziano a dare la precedenza nelle assunzioni ai propri cittadini e per lui, che è straniero, le porte delle aziende si chiudono:

I: Io sono qua dal 1993, ho lavorato tutto il tempo, fino al 2002 al Sud, facendo il contadino [...] poi da lì, nel 2002 sono salito al Nord, lavoravo anche qua quando sono venuto e ho lavorato fino al 2007....poi le cose sono andate male: è iniziata la crisi e se ne accorgeva bene [...] prima l'agenzia del lavoro ti prendeva e non guardava se eri nero o bianco...dopo nel 2008 le ditte hanno cominciato a chiudere, a fallire, a trasferirsi all'estero, e per i posti che c'erano, le ditte prendevano i loro cittadini....

Anche la storia di Luigi è la storia di una persona che vanta alle spalle significative esperienze di lavoro in diversi settori, concretizzate grazie alla sua capacità di proporsi, acquisire nuove competenze, affrontare i tanti cambiamenti che hanno interessato la sua vita. Queste risorse tuttavia non si rivelano sufficienti ad affrontare lo scoglio della ricerca di lavoro a 60 anni:

R: Mi interessava capire la prima volta che si è rivolto ai servizi sociali che tipo di motivazioni l'hanno spinto a chiedere aiuto... I: Io sono venuto qui perché mi sono trovato senza lavoro, sono stato a casa per 6/8 mesi [...] senza aver nessuna entrata... [...] Io ho 60 anni, anche se non lo dimostro, a Roma ho fatto il meccanico per 25 anni, poi nel 1994 sono andato in Austria e sono stato lì per 10 anni [...] Sono andato in Austria perché ero in via di separazione, avevo sulle spalle gente che rompeva, il lavoro era poco e ho detto "va bene, vado via!" e sono stato lì per tutti questi anni ed ho imparato a fare l'intonacatore a cappotto. Ho imparato la lingua, poi dopo tanto tempo, ero così stanco, perché lì fa tanto freddo... [...] qui poi ho continuato a fare il pittore, ho aperto per 2 anni una partita IVA ma l'ho chiusa subito perché il lavoro era poco e la concorrenza era tanta e poi basta...poi è subentrata questa crisi...

Il racconto di vita di Nino, entrato nella ricerca in quanto beneficiario di un progetto di welfare generativo proposto dal Comune di Rovereto, si discosta completamente da quelli degli altri intervistati, in quanto lui ha già “conquistato” la pensione da molti anni avendo svolto un lavoro nella pubblica amministrazione, ma una disavventura lo ha portato ad una pesante situazione debitoria, che gli impedisce di far fronte alle esigenze di vita quotidiana:

I: Allora percepivo attorno ai 700 euro di pensione però avevo in corso la cessione di un quinto e quindi me ne arrivavano molti di meno. Di affitto ne pagavo circa 300, che poi è aumentato fino a 400, il resto: mangia, bollette e avevo due cani che per me erano la mia famiglia... quindi a me la pensione non è che bastasse...

Che cosa accade nella vita delle persone con il verificarsi degli eventi critici descritti come veri e propri punti di svolta? Le ripercussioni interessano certamente gli aspetti concreti della quotidianità con i quali da subito le persone si sono dovute misurare e che risultano anche di più immediata rappresentazione, descrizione e

condivisione con altri. Tuttavia il racconto degli intervistati si è sempre spostato e focalizzato non tanto su questi aspetti, quanto piuttosto sui significati che tali eventi hanno assunto nel proprio vissuto personale, restituendo, in termini di servizio sociale, tutta la complessità della propria condizione. Del resto, come sintetizza Toscano, “i bisogni rinviano, al di là della loro apparente oggettività, al soggetto da cui pendono e che gli dà il senso e l’importanza che gli dà”³³⁰.

In questo, le testimonianze raccolte confermano quanto emerge dalle ricerche condotte nell’ambito della psicologia del lavoro che evidenziano come la mancanza di lavoro, provoca un disagio profondo che interessa l’intera vita delle persone, andando ben oltre gli aspetti puramente economici. Saltando infatti importanti equilibri individuali, vengono messe in discussione anche le relazioni, gli affetti e le prospettive future. La mancanza di lavoro obbliga la persona a fare i conti con una realtà sulla quale si è perso il controllo e questo può divenire fonte di depressione, ansia generalizzata, perdita dell’autostima, in quanto ciò che viene messo in discussione è “una parte rilevante dell’identità ciò che si ritiene d’essere, il modo in cui ci si presenta a se stessi e agli altri”³³¹.

I racconti di vita oggetto della presente ricerca danno voce in molti passaggi proprio a questi aspetti, differenziando ciascuna storia rispetto alla comune radice del problema, rappresentata dalla perdita del lavoro. Riascoltando le narrazioni degli intervistati, possiamo così ritrovare come l’assenza di lavoro ha impattato su una molteplicità di fronti. Innanzitutto su quello relativo alla dimensione progettuale della persona, infrangendo progetti e sogni prospettati per il futuro e lasciandola in balia del “tempo vuoto”, del tempo vissuto privo di significati e di obiettivi. Ma ha impattato anche sulla dimensione affettiva, provocando in alcuni casi rotture di relazioni familiari, in altre comportamenti di ritiro sociale. Ma soprattutto ha impattato sull’immagine di sé, e sulla propria immagine sociale.

³³⁰ Toscano M.A. (1996), *Pensare il servizio sociale*, in *Introduzione al servizio sociale*, Toscano M.A. (a cura di), Edizioni Laterza, Bari, p. 44

³³¹ Roggerone F. (2014), *Il lavoro che non c’è. Disoccupati, inoccupati, neet: come affrontare la perdita o la mancanza di un posto di lavoro*, LIT Edizioni, Roma p. 49

1.2. L'uomo perde la sua dignità, perde i suoi valori, perde tutto

È iniziato, come lo vogliamo chiamare, “calvario”, ma nel vero senso della parola, è iniziato che non puoi permetterti le cose più banali

Il racconto di Alberto, il rappresentante che aspirava per la sua fine carriera ad un incarico di responsabilità, è esemplificativo di come l'azzeramento dei progetti per il futuro, la perdita del proprio ruolo e stato sociale hanno provocato un disagio profondo nell'*identità personale*. Il presente per lui diventa così difficile da accettare, al punto da essere percepito come un “calvario”, per il confronto con il “prima”, quando riusciva a garantire a sé e alla propria famiglia un discreto tenore di vita.

R: Cosa è iniziato in quel momento? I: È iniziato, come lo vogliamo chiamare, “calvario”, ma nel vero senso della parola, è iniziato che non puoi permetterti le cose più banali...io facevo le ferie, non avevo problemi, le facevo d'inverno, le facevo d'estate, i sacrifici erano ben ripagati. Doversi vedere mancare tutto, è come uno...come posso dire, togliere la libertà, ecco... è stata una cosa devastante per me e per mia moglie: per lei, tutto quello che la preoccupa, che la fa far stare in agitazione, le fa venire crisi di sclerosi, e allora cortisone, interferone, l'ultimo che ha fatto, le ha fatto tutto il contrario...

Stare fuori, trovarsi i bambini grandi, ma dicevo sempre: “Ma servirà, perché un domani, se sto bene io, staranno bene anche loro”...e invece...

Così come ad appesantire il suo presente è il pensiero di non poter concretizzare i tanti progetti rinviati al pensionamento, che si immaginava di trascorrere godendo dei “sacrifici di una vita”.

I: Stavo bene, avevo determinati privilegi: me li guadagnavo perché uscivo al mattino alle 6 e tornavo la notte alle 7, a volte erano le 11 e non ho mai guardato gli orari. R: Come si immaginava il suo futuro? I: Me lo immaginavo di rimanere lì nel deposito e coordinavo quello che c'era da coordinare, questo io mi immaginavo il mio futuro...poi andare in pensione e via... invece così non è stato...poi in un'età dove proprio non potevi fare più nulla [...] stare fuori, vedersi i bambini grandi, trovarseli grandi, non vederseli, ma dicevo sempre, “ma servirà, perché un domani, se sto bene io, staranno bene anche loro”, e invece questo...

L'uomo perde tutto, perde la sua dignità, perde i suoi valori, perde tutto

“La nostra occupazione racconta molto di noi, del nostro modo di vivere, dei nostri interessi e, talvolta, dei nostri valori [...] attraverso il lavoro svolto presentiamo al mondo una parte rilevante di noi [...] Accade così che se il lavoro manca o viene perduto un tassello importante della nostra immagine deve essere ricostruito”³³² e così è stato per lui, come le sue parole raccontano:

R: Quindi lei si è trovato di punto in bianco così... cosa è significato? I: Niente, l'uomo perde tutto, perde la sua dignità, perde i suoi valori, perde tutto. Consideri che io ho una moglie malata, affetta da sclerosi, non sto neanche a dire, perché è immaginabile il resto. Un affitto da 500 euro che grazie a Dio i servizi sociali me lo danno circa la metà, l'altra metà devo racimolarla tra parenti, amici, qualche lavoretto che spunta di tanto in tanto, quelle 50 euro si cercano di farle, questa è la mia situazione. R: Credo che sia stato un momento difficilissimo 9 anni fa... I: Difficile... ma poi con l'andare del tempo ancora peggio... diventa ancora più problematico, diventa ancora più increscioso, oggi uno che non lavora non è nessuno, non è considerato, meno di niente, zero, una cosa che non ha valore. Io vedere soffrire mia moglie... io ho dei figli, ma loro hanno la loro vita...

Se non fossi stato vigliacco mi sarei ammazzato [...] forse avrei dovuto muovermi diversamente...non essere impulsivo

Il disagio interiore è talmente profondo da innescare pesanti stati depressivi, alimentati da altrettanto importanti sensi di colpa per le scelte compiute, considerate all'origine dei problemi che hanno poi investito anche altre persone, del cui benessere Alberto si sente responsabile:

I: Io le dico, che se non fossi stato vigliacco mi sarei ammazzato, glielo giuro... è dura a dirlo ma... anche perché a un certo punto lavori troppo con la testa e poi non ce la fai più... vai in tilt... non riesci più... io sono stato dal medico, lei tenga presente che piangevo senza motivo... allora mi ha dato un farmaco che stimola la serotonina... R: Ma lei si ritiene responsabile di questa situazione? I: Sì, perché a lungo andare se non accetti... forse avrei dovuto muovermi diversamente... non essere impulsivo... R: Mi spieghi meglio... I: Io, anziché andar via così di punto in bianco, potevo prima trovarmi una sistemazione e poi dargli il ben servito, e invece no, quando ho visto che hanno messo uno che era più giovane di me e veniva data la zona e non era del sassarese, lì non ci ho visto più... sono scattato e quando scatto...

³³² Roggerone F. (2014), *op. cit.*, pp. 48-9

Una volta che non lavori...uno non è più nulla...non è più nessuno...

Sul vissuto di Alberto pesa anche la percezione di una immagine sociale compromessa dalla propria condizione di disoccupato, alla quale egli attribuisce la completa “perdita di valore della persona”, con conseguenti riflessi nelle relazioni sociali.

I: Con il lavoro che avevo, tante amicizie, tante conoscenze, tante...e invece poi, una volta che non lavori...uno non è più nulla...non è più nessuno...R: Ma perché è successo qualcosa anche a livello di amicizie? I: No, per succedere no, però uno quando mi saluta, io so cosa rappresento per lui, mi capisci, se è zero oppure se è dieci...lo si vede subito, lo si nota...R: Lei sente che la sua immagine... I: Dove non c'è lavoro non vali niente, anche se quello lì era un amico che ci lavoravi, che ne avevamo viste tante, che li avevi fatto ottenere un finanziamento, aiutato in un momento buio...le mie amicizie sono disinteressate, però non tutti la pensano come me

1.3 Dove vai? al circolo? senza soldi? Allora preferisco starmene a casa

Adesso sono sempre buttato...non so cosa fare...te ne stai a casa, seduto, facendo le parole crociate...dove vai? Al circolo? Senza soldi? Allora preferisco starmene a casa

Il racconto di Giuseppe, muratore sessantenne espulso dal mercato del lavoro per la combinazione della crisi nel settore dell'edilizia con il fattore età, restituisce in maniera esemplificativa l'impatto della perdita del lavoro sulla *socialità* della persona, in conseguenza alle scarse disponibilità finanziarie che limitano le occasioni di incontro e di svago. Per Giuseppe il problema di fondo è aver perso la propria *autonomia* e l'idea di dover *dipendere* da altri è talmente difficile da accettare, da preferire un progressivo *ritiro* tanto dalle relazioni amicali, quanto da quelle affettive.

R: E che tipo di ripercussioni ci sono state sulla sua vita dopo che ha cominciato a non lavorare più regolarmente? I: Ripercussioni?!?!...non ti puoi permettere un pacchetto di sigarette, devi comperarti al banco, quelle che ti costa poco fartele...le lascio a casa, proprio per fumare di meno, e farle durare di più...determinate cose non le puoi fare... invece se tu hai la tua indipendenza perché stai lavorando, ti puoi permettere, non so, una domenica di andartene al mare, cosa che quest'anno ancora non ci sono sceso, ti puoi permettere altre cose...andare con gli amici a mangiare una pizza fuori e non lo puoi fare.... R: Altri cambiamenti, oltre che sulle possibilità economiche e materiali... I: Tutto è cambiato...se manca quello, manca tutto, sei nervoso, ti alzi al mattino e sei nervoso, che faccio? Dove vado a sbattere la testa oggi? [mi mostra la bolletta] non hai la tua

indipendenza... cambia da così a così... da come eri abituato prima [...] io adesso sono sempre buttato... non so cosa fare... te ne stai a casa, seduto, facendo le parole crociate... dove vai? Al circolo? Senza soldi? sì, puoi andare lì... devi aspettare un amico “te la bevi una birretta?”, “Sì, va beh” e tu non ti puoi rifare... e allora preferisco starmene a casa... e non pesare Allora preferisco che me ne sto a casa... R: È un problema serio!?! I: E infatti tanti mi dicono esci: ma dove te ne vai? Sì, esco un po' quando ho Carletto, il cane di mio figlio, me lo porto a passeggio con lui, ma dopo arrivi e beh, dove vai? A guardare gli altri? E mi sto chiudendo un po' a casa... sì, questo è vero R: Si sta chiudendo a casa... I: Un po', un po' troppo, che per andare al mare, cosa ci vuole? Prendi un bus, 1 euro e 20 a scendere, 1 euro e 20 a salire...

Quest'anno a Natale i figli volevano che tornassi, ma io non ci volevo andare perché non avevo nulla da portare

Le relazioni, nel vissuto di Giuseppe, prevedono *reciprocità*, attraverso la quale i legami vengono alimentati e consolidati: quando la persona non è in grado di ricambiare subentra una condizione di debito che le fa saltare e questo per Giuseppe non è ammissibile. Così facendo, però, al tempo “liberato” per l'assenza di lavoro e conseguentemente svuotato nella dimensione progettuale, si somma anche il tempo privato della dimensione sociale, condizioni che, anche in questo caso, alimentano profonde sofferenze interiori, all'interno di processi a spirale.

R: Se dovesse fare un elenco dei cambiamenti dopo il 2005? I: Cambiamenti e rinunce soprattutto... non hai la possibilità di fare la vita che facevi prima (...) cambia da così a così... da come eri abituato prima... L'ultima volta che ho lavorato, sono salito su un mese [i figli si sono trasferiti in una città del Nord Italia]... ho portato delle cose... Quest'anno a Natale i figli volevano che tornassi, ma io non ci volevo andare perché non avevo nulla da portare... i figli mi hanno pagato l'aereo, andata e ritorno... però è un peso... Adesso mio nipotino è qui, ma non lo vedo mai, perché non posso prendergli un gelatino...

1.4 Hai 47 anni e sai che lavoro assicurato non ne trovi più

Hai 47 anni e sai che lavoro assicurato non ne trovi più [...] a stare fermo le giornate non passano più...

Roberto, il marito di Flavia, giardiniere, in passato ha lavorato a lungo con contratti stagionali che lo vedevano occupato prevalentemente nel settore turistico. Negli ultimi

anni anche questa opportunità è progressivamente sfumata ed in lui è subentrata una sorta di resa rispetto alla possibilità di trovare una collocazione lavorativa, soprattutto in ragione della sua età. Il vissuto che il suo racconto restituisce è quello di chi sente di non avere più *chance* per mettere a frutto esperienza e competenze, e deve misurarsi ogni giorno con un tempo che lo costringe a “stare fermo”, un tempo privato degli impegni, della progettualità e della socialità, che le precedenti occupazioni gli consentivano di sperimentare. E il racconto della propria esperienza offre lo spazio per momenti di sfogo ed esprimere così la propria ferma intenzione di non cedere a proposte di lavoro, offerte a condizioni economiche ritenute inaccettabili.

I: Quando sono a casa tutto il giorno, è dura...ci pensi...hai 47 anni e sai che lavoro assicurato non ne trovi più...stare fermo rompe le scatole e le giornate non passano più... quando lavoro è tutto diverso, stai più tranquillo...per il mio lavoro, come giardinaggio, dovrei lavorare in questo periodo, ma invece no...già da diversi anni...lavoravo sempre, in nero, ma lavoravo...ormai dei contributi, non ci penso più...da 4-5 anni anche d'estate poco o niente [...] ultimamente non ce n'è...nei villaggi turistici...niente! facevo la stagione come giardiniere e manutentore, verso [località turistica della Sardegna]...lavoro ce n'era...eravamo pagati bene...la speranza era di poter lavorare tutto l'anno...ma se non conosci [...] I: Forse trovano a meno prezzo: però sinceramente io a lavorare per 3 euro l'ora non ci vado...magari ne guadagno 3 e ne spendo 5, tra benzina e storie varie: non serve a niente!Ho lavorato negli anni '90 a [città del Nord Italia dove si era trasferito con la moglie] poi sono andato via...non mi sono ambientato...quella è colpa mia...ma alla fine stavamo facendo la fame: lì non avevo alternative...qui al limite vado in campagna...mi faccio un orticello e raccolgo pomodori...oppure posso scendere a prendere ricci...

1.5 Ho mandato via tanti e tanti annunci, ma non mi ha mai risposto nessuno

Ho mandato via tanti e tanti annunci, ma non ha mai risposto nessuno

Anche per Luigi, persona con una pluralità di competenze spese in svariati contesti territoriali, trovarsi privo di occupazione in un'età avanzata significa misurarsi con la percezione di sentirsi non più interessante ai fini di una eventuale proposta di lavoro. Questa sua condizione lo pone di fronte ad un vero e proprio problema di *visibilità*, dato che il suo profilo viene escluso a priori dalle aziende che preferiscono assumere persone

più giovani. L'inattività, come emerso anche nel racconto di altri intervistati, solleva il problema del *tempo vuoto*, che in Luigi alimenta però il bisogno di sentirsi impegnato in situazioni capaci di restituire *significatività* alla sua esistenza.

I: Io sono rimasto a casa per 6/7 mesi e se hai provato a stare in casa per tutto questo tempo impazzisci [...] Tramite e-mail ho mandato via tanti e tanti annunci ma non ha mai risposto nessuno, un po' perché sono un po' grande e quindi prendono prima i ragazzi e quindi avevo il problema che io stavo in casa a non far nulla quindi avevo il problema che io stavo in casa a non far nulla e quindi mi sono detto che qualcosa bisogna pure fare [...]

Si compromette la vita... così è... Quindi c'è bisogno di tornare in rete con altre persone, di tornare ad avere delle relazioni con altri...

La perdita del lavoro comporta anche per Luigi una riduzione delle *relazioni sociali*, privandolo così della capacità protettiva e nutriente dei legami sociali, proprio nel momento in cui ne avrebbe maggiormente bisogno per affrontare con maggiore serenità il difficile momento e per intercettare nuove opportunità occupazionali.

R: C'è bisogno di provarle tutte adesso... I: certamente... R: Quello che mi colpisce in quello che mi dici, è che non si compromette solo il lavoro... I: Si compromette la vita...così è...Quindi c'è bisogno di tornare in rete con altre persone, di tornare ad avere delle relazioni con altri...poi scatta la malinconia, la depressione...

Io faccio parte degli esodati, perché ho 60 anni: mi mancano circa ancora 7 anni per avere una pensione minima. Quindi da oggi a 67 anni che cosa fa uno?

La consapevolezza di trovarsi in una situazione oggettivamente difficile da superare appesantisce ulteriormente il vissuto di Luigi, restituendo un senso di impotenza che proiettato in una dimensione temporale, non offre speranza, né per il presente né per il prossimo futuro. Ma in questo vissuto annida anche una “risorsa” da preservare: la sua capacità di contrastare derive depressive, mantenendo al contrario un atteggiamento positivo e fiducioso.

I: Io faccio parte degli esodati, perché ho 60 anni, non ho ancora i requisiti per andare in pensione, in quanto mi mancano circa ancora 7 anni per avere una pensione minima. Quindi da oggi a 67 anni che cosa fa uno? Vedi bene quello che succede, sui vari TG, gente che si uccide, che si dà a fuoco, che fa casini perché non ci riesce più a vivere [...] certo se io sto già messo male, tra 4-5 anni se ho dentro di me questo spirito ok, ma se non ce l'ho

più? Se comincio che bevo...io ancora ho la testa che mi funziona, se mi chiedi ti rispondo...siamo entrati dentro a dei temi importanti...

1.6 Il tempo vuoto ti fa andare a fare delle cose strane: io giocavo alle slot

Ti dico sinceramente che il tempo vuoto ti fa andare a fare delle cose un pochino strane, perché anche io ero un giocatore delle slot...

La perdita di una stabile occupazione per Mohamed, immigrato giunto in Italia nel 1993, segna l'inizio di un percorso che lo lascerà privo dei beni essenziali, tra i quali la casa, e che lo vedrà progressivamente "lasciarsi andare" cedendo, in ultima, a problemi di dipendenza da gioco.

I: quando lavoravo, avevo preso in affitto una casa, ho preso la casa in affitto come una persona normale, e poi quando ho finito il lavoro, non ne hai soldi per pagarti l'affitto e il proprietario della casa è andato in tribunale per il mancato pagamento dell'affitto... e da quel momento...ho lavorato in questi 5 anni e mezzo, 6, ma lavorando 15 giorni e poi ti fermi 2-3 mesi, lavoretti che non sono continuati... e poi sono iniziate a peggiorare le cose... ti dico sinceramente che il vuoto e il tempo (libero, intende) ti fa andare a fare delle cose un pochino strane, perché anche io ero un giocatore delle slot, e una persona che va a quella cosa, perché io considero il gioco, la droga tutto uguale... e allora ero rimasto a secco, quando sono rimasto a secco, come una palla, come si dice, a sinistra e a destra, una volta al dormitorio, una volta nelle case abbandonate... io nella casa abbandonata non ho vissuto tanto, però se capita un mese o due, lo passo... e questa è la storia...

1.7 E la vuoi chiamare casa? Era più bello il giardino della casa

Casa? e la vuoi chiamare casa? era più bello il giardino della casa...

Il racconto di Giosuino solo in alcuni passaggi restituisce aspetti riferiti ai vissuti personali e lo fa in particolare quando l'intervistato richiama alla memoria la separazione dalla moglie, mentre si rivela ricco di informazioni su che cosa concretamente è stato per lui trascorrere una intera vita da "disoccupato cronico", ma soprattutto su quante e quali risorse lo stesso ha messo in atto per "sopravvivere" a questa condizione, come verrà illustrato nel dettaglio nel successivo paragrafo. Va

tenuto presente che Giosuino è stata la prima persona intervistata nel corso della ricerca e questo può avere inciso sulla capacità di chi scrive, di far emergere dal racconto aspetti più profondi della sua biografia, capacità andata affinandosi a mano che si è preso confidenza con lo strumento di ricerca utilizzato, con le modalità di relazione da esso implicate e con le tematiche oggetto di interesse.

R: Lei attualmente vive in una sorta di magazzino o vive in un appartamento? I: In un magazzino, senza finestre... la mia paura è che mi staccano la luce, perché non si vede niente... tutto il resto del magazzino è angolo morto, entri da lì e basta... non entra la luce
R: È pesante vivere in questa situazione? I: No, ormai mi sono abituato... R: Fino a quando ha avuto casa? I: casa? e la vuoi chiamare casa? era più bello il giardino della casa... dormivo in una stanza dove c'erano 3 letti, una volta la settimana pagavamo una stanza con il bagno per lavare la roba... a metà mese i soldi erano finiti...

Neanche la sociale mi tocca! e poi con i contributi...

Giosuino si racconta nel suo viverci “alla giornata”, che richiede notevoli capacità di adattamento, di sopportazione delle conseguenze derivanti da una condizione di costante precarietà, talmente difficile da sopportare da ridurre la prospettiva futura entro la quale immaginarsi in vita.

R: Ogni mattina, lei si sveglia con il pensiero “oggi cosa farò”? I: eh, già... anzi no, oggi mi sono svegliato con il pensiero della bolletta! R: cosa scatta dentro? I: Sono perennemente incazzato (ride)... ormai ho consumato le lacrime [...] sto lottando con l'INPS per farmi aumentare l'invalidità, perché ho il 46% per i polsi, ma se mi danno anche questa arrivo a 74% [...] Ho 56 anni... R: Quindi lontano dalla pensione? I: eh! neanche la sociale mi tocca! e poi con i contributi [...] non ci arrivo alla pensione... mi ammazzo prima [racconta di un cugino che si è suicidato, per i debiti che ha fatto] se non va bene in una maniera, e non va bene nell'altra, posso fare anche così... solo che io voglio andare a morire in grotta, perché poi divento una mummia...

1.8 Considerazioni di sintesi

L'approccio generativo riporta al centro dell'aiuto di welfare, la *persona* con la sua capacità di concorrere al risultato, restituendo contestualmente rilevanza alle *professioni*, chiamate ad intervenire nel processo di redistribuzione delle risorse per

favorirne il loro rendimento e la loro rigenerazione, attraverso la responsabilizzazione degli assistiti. Come illustrato nei precedenti capitoli la libera adesione della persona alle azioni a corrispettivo sociale va considerata come il primo esito di una relazione di aiuto che muove da una lettura dei bisogni in chiave di “leva motivazionale”.

Se infatti la sfida del welfare generativo è quella di investire sulle condizioni di fragilità per liberare le forze comunque presenti, facendole diventare volano per contrastare le disuguaglianze, diventa necessario comprendere i significati attribuiti dalla persona alla propria condizione di bisogno e da qui partire per promuovere una relazione di aiuto *trasformativa e generativa* di valore personale e valore sociale. Con queste premesse la “deriva prestazionale” può essere contrastata, accompagnando la persona in un processo di aiuto capace di dare voce e legittimità ai bisogni che fanno da sfondo alla richiesta di prestazione.

I racconti degli intervistati ci dicono come la richiesta di aiuto economico avanzata per problemi occupazionali, è molto spesso accompagnata da un vissuto di *perdita* che interessa tutte le dimensioni della persona, perché *si compromette tutto*: c’è una perdita di dignità, una perdita di ruolo attivo nella società, una perdita di relazioni e di legami sociali, una perdita di autonomia e di possibilità di dare seguito alle proprie aspirazioni, l’autostima e l’immagine di sé vengono compromessi, così come il tempo perde di significato, di valore e progettualità.

Come ben sintetizza Sen, “la disoccupazione non è solo una mancanza di reddito che dei trasferimenti a opera dello stato possono compensare, è anche causa di effetti debilitanti di vasta portata sulla libertà, l’iniziativa e le capacità di una persona. Per esempio contribuisce all’esclusione sociale di alcuni gruppi e indebolisce la capacità di cavarsela da soli, la fiducia in sé e la salute psicologica e fisica”³³³.

Operare con un approccio generativo significa allora prendere in esame i bisogni non come “vuoti da colmare”³³⁴, ma come terreni dai quali partire per definire una

³³³ Sen A. (2000), *op.cit.*, p 27

³³⁴ Neve E. (2013b), *Principi* in Campanini A. (diretto da), *Nuovo dizionario di servizio sociale*, Carocci, Roma, pp. 468

progettualità dove, obiettivi e risultati attesi, trovano il motore propulsore per il loro conseguimento, proprio nelle fragilità che hanno portato la persona a chiedere aiuto.

Tornare a sentirsi utili, tornare ad essere visibili nella società, recuperare la stima di sé e il riconoscimento sociale, tornare a stare in relazione con altri, dare senso e valore al proprio tempo, ritrovare degli obiettivi e delle mete significative per la propria esistenza, diventano allora i “moventi interni” per aderire ad un aiuto che spinge la persona oltre la propria condizione di assistito³³⁵. La lettura dei bisogni così interpretata non rimane intrappolata in una dimensione deficitaria che, spesso, preclude a monte il concorso al risultato della persona, escludendolo a priori dallo scenario progettuale dell'intervento, ma anzi ne fa il terreno di partenza della relazione di aiuto, terreno che restituirà spinte e motivazioni verso l'azione generativa.

Riprendendo i racconti delle persone intervistate, un elemento ricorrente è la *dimensione relazionale* a cui si riferiscono i vissuti collegati alla condizione di bisogno: è la *sfera sociale* della persona ad essere segnata lungo il processo di impoverimento e a necessitare conseguentemente di cura, protezione e attenzione. “L'assistente sociale tratta casi «individuali» che sono sempre in qualche modo «sociali» [...] i bisogni sono «individuali-e-collettivi» in quanto i problemi che le singole persone portano implicano sempre una relazione con altri”³³⁶. La perdita di lavoro ha provocato in taluni casi rotture di legami familiari, in altri ha portato ad un progressivo ritiro dalle relazioni sociali, in altri ancora è proprio il sentirsi esposto al giudizio negativo delle persone frequentate, o il rendersi conto di non poter offrire più garanzie e sicurezze ai propri congiunti a rendere più pesante il disagio vissuto. Ritirandosi la persona viene però a privarsi della capacità nutritiva e protettiva dei legami sociali, proprio nel momento di maggiore fragilità.

Il racconto di Giuseppe e del suo ritiro sociale ben evidenzia la condizione che porta le persone in difficoltà ad auto-escludersi dalla partecipazione al processo di

³³⁵ Inzoli A., Spreafico G. (2016), *Lavorare ancora. La rigenerazione professionale degli over 50 in Italia*. Erickson, Trento

³³⁶ Toscano M.A., (1996), *op. cit.* p. 44

produzione di beni relazionali, ai quali si è fatto riferimento nella prima parte del lavoro di tesi. Nel caso del nostro intervistato, l'impossibilità a "reciprocare" costituisce uno sbarramento al coinvolgimento della persona all'interno di un tessuto di relazioni dalle quali attingere risorse preziose per il proprio benessere. Se è vero quanto affermato in merito al "paradosso della felicità", è anche vero che importanti condizioni di deprivazione materiale, quali sono ad esempio quelle in cui versano le persone che quotidianamente si misurano con problemi di sussistenza, di fatto possono ostacolare se non precludere anche la possibilità di attingere alle risorse immateriali da cui potrebbero trarre significativi benefici.

Altro elemento ricorrente che emerge dai racconti degli intervistati è il bisogno avvertito di riprendere a condurre una *esistenza significativa*, a cui si è fatto riferimento nel primo capitolo. Un bisogno ben espresso dal racconto di Luigi, che si misura con il problema del "tempo libero" trasformato in un "tempo vuoto" di valori e di prospettiva, è il suo trovarsi fermo a casa con il desiderio di impegnarsi in qualcosa che possa ridare senso alla sua vita, e che diventerà la "leva motivazionale" per aderire ad una proposta di aiuto con corrispettivo sociale, come verrà evidenziato in seguito. La perdita di un ruolo attivo nella società, il ritrovarsi costretti a rimanere fermi nel presente per l'impossibilità di progettare il futuro, così come l'allentamento dei vincoli sociali, portano a restringere progressivamente lo stesso *orizzonte esistenziale* della persona.

Nelle storie raccolte, si tratta di una perdita di significatività riconducibile ad un *quotidianismo*³³⁷ forzato, imposto dalla condizione di esclusione che le persone intervistate stanno vivendo e che gli stessi percepiscono come fattore di impoverimento non solo materiale ma anche per l'appunto esistenziale.

Per tutti, questo disagio può essere letto con riferimento al peso e alla sofferenza del tempo privato da impegni verso terzi da portare a termine e da obiettivi verso i quali proiettarsi: un tempo necessariamente costretto a ripiegarsi sul presente e a limitarsi alle

³³⁷ Cesaro V., Vaccarini I. (2006), *op. cit.*

preoccupazioni che questo consente di gestire - *riempire un cruciverba* - e che questo necessariamente chiede di gestire - *pagare le bollette*.

L'esigenza di tornare a condurre una *esistenza significativa*, si accompagna al bisogno di *soggettività*, al bisogno di auto-espressione e di realizzazione personale. Il racconto di Alberto, il rappresentante licenziatosi per il mancato conferimento di un incarico di responsabilità che non è più riuscito a ricollocarsi nel mercato del lavoro, a esemplificare meglio di tutti, i vissuti conseguenti ad una condizione che non consente autonomia di scelta, proiezione sul futuro, possibilità di vivere relazioni sociali appaganti a partire da una soddisfacente realizzazione del sé. Per Alberto "*oggi uno che non lavora non è nessuno...perde la sua dignità, perde i suoi valori, perde tutto*". La percezione di *inutilità*, agli occhi di terzi, delle proprie competenze e della propria esperienza parla anche di un disagio avvertito dalla persona nel non sentirsi più chiamata in causa per contribuire a costruire un "comune orizzonte di senso", all'interno del quale proiettare la propria esistenza.

Ulteriore riferimento da raccogliere in maniera trasversale nei racconti degli intervistati è la *perdita di speranza*, il sentire di non avere più *chance* e di avere precluse possibilità di cambiamento e di fuoriuscita dalla situazione dolorosa che si sta vivendo. Le persone intervistate non stanno raccogliendo attorno a sé segnali incoraggianti e questo alimenta in loro il vissuto di un destino segnato, rispetto al quale il senso di impotenza prevale su qualsiasi altro stato emotivo. Una perdita di controllo sulla propria vita, come già evidenziato, accompagnata però da un sentimento di *sfiducia* e di *sconforto* con riferimento alle prospettive future.

Questa prima parte di analisi del materiale biografico raccolto ha portato ad una lettura dei bisogni a partire dall'esplorazione delle dimensioni di significato degli stessi per la persona, sulla base di quanto premesso nella prima parte del lavoro di tesi.

La "lente utilizzata" ha consentito di mettere a fuoco non solo le condizioni di oggettiva difficoltà degli intervistati, in carico ai servizi sociali per difficoltà di tipo economico, prevalentemente conseguenti all'assenza di lavoro, ma soprattutto le

componenti soggettive di questi bisogni, che parlano di legami affettivi e di legami sociali sfilacciati, se non compromessi, e di disagio esistenziale dovuto alla perdita di ruolo e identità sociale.

I racconti parlano del bisogno di tornare a sentirsi parte di un tessuto sociale e di tornare a sentirsi significativi per gli altri, ma allo stesso questo bisogno non essendo riconosciuto e legittimato da terzi, pare affievolirsi, e rimanere in ombra rispetto a quello più imminente della propria sussistenza e della conseguente necessità di trovare anzitutto possibilità di “approvvigionamento” di risorse per sé e per i propri congiunti.

Investire sul welfare come promotore di capitale sociale può significare allora “iniettare” negli aiuti quelle leve che invece consentono di raccogliere anche i bisogni di significatività e di soggettività, solo parzialmente espressi. Queste leve, identificate nella proposta del welfare generativo in “R3, R4, R5”, possono spingere i beneficiari di tali aiuti ad avere uno sguardo oltre il “giardino della vita quotidiana” dentro al quale si trovano ristretti, non tanto per inclinazioni “narcisistiche” o come manifestazione di una cultura individualista, quanto piuttosto per effetto di veri e propri processi di esclusione e di “confinamento”, ad alimentare i quali possono contribuire anche politiche ed interventi connotati da puro assistenzialismo.

2. La rappresentazione degli utenti delle proprie risorse

“La *capacità generativa* riguarda le risorse e capacità positive che i componenti della famiglia si riconoscono e che possono impiegare a vantaggio del proprio nucleo familiare, per aiutarlo a superare problemi e difficoltà, contingenti o permanenti”³³⁸. Si riferisce in sostanza ai “punti di forza” di cui molto spesso i diretti interessati non hanno però piena consapevolezza. Riconoscere nell’ambito della relazione di aiuto l’esistenza di queste risorse originali e restituire il loro valore a chi le detiene è un passaggio fondamentale in un’ottica di welfare generativo, perché è su di esse che viene fatto

³³⁸ Braida C., Vecchiato T., (2015). *Potenziali generativi*, in *Io non mi arrendo*, Il Mulino, Bologna, p. 19

l'investimento per promuovere il concorso al risultato della persona e la possibilità di realizzare un dividendo sociale.

La traccia dell'intervista prevedeva, nella sua stesura iniziale, un focus sulle risorse che la persona riconosce riferite a sé, con l'intento di esplorarne rappresentazioni e significati attribuiti dagli intervistati circa la loro natura, i loro processi di formazione e/o acquisizione, di "rigenerazione" e di consumo, la loro valenza relazionale, la loro rilevanza, la loro adeguatezza ed efficacia. Questa ipotesi iniziale si è da subito misurata con la difficoltà di farsi raccontare dalle persone le risorse che le stesse si riconoscono: tanta è stata la confidenza degli intervistati nel rappresentare la propria condizione di bisogno, quanto è stata la loro diffidenza nell'esprimere i propri punti di forza.

Si è preferito pertanto abbandonare l'idea di formulare domande dirette al riguardo per cogliere, nel corso della narrazione spontanea, i riferimenti che potevano rinviare al tema delle risorse, rilanciando, nel caso, con specifici approfondimenti.

Il successivo ripetuto ascolto del materiale raccolto, ha portato alla luce ulteriori strategie, riconducibili ad una sorta di "patrimonio" che le persone hanno messo a disposizione per "concorrere al risultato", affrontando la situazione anche con le proprie capacità e le proprie potenzialità.

2.1. Io non voglio rimanere così...io voglio crescere!

Io sono molto fortunata, ho degli amici e ci aiutiamo

Michela rappresenta di sé un significativo bagaglio di competenze e di abilità, sviluppate a partire da attitudini e interessi personali, ma coltivate e messe a disposizione anche all'interno della sua *rete sociale*, composta da altre famiglie con minori che vivono situazioni di difficoltà analoghe alle sue. "Le reti primarie informali rappresentano una fonte di sostegno significativa per ampie fasce di popolazione, soprattutto in considerazione dei bisogni cui esse danno risposta; in molti casi esse si costituiscono in ragione di un senso di solidarietà diffusa che oltrepassa le stesse

relazioni familiari e parentali”³³⁹. Michela descrive questa rete come la sua principale *risorsa relazionale*: in essa, infatti, ha trovato sostegno affettivo e materiale, sperimentando pratiche quotidiane di mutuo-aiuto e di reciproca solidarietà, ed è con le persone appartenenti a questa rete che condivide e progetta soluzioni nelle quali è previsto il loro “concorso al risultato”.

R: In quella fase, quindi, c'era la bambina, il marito aveva preso un'altra strada e tu stavi gestendo la piccola, la separazione che immagino impegnativa: che cosa ti ha aiutato a superare quel momento? se lo hai superato... I: Sì, sì l'ho superato, eccome!... io mi attacco sempre a me... e poi gli amici e la rete sociale... R: Tante volte parli di questa rete sociale... I: Sì, sono molto contenta, perché è la mia famiglia... R: Me la descrivi un po'? Sono amici, parenti? I: Sono amici di vita che la pensano un po'... che vogliono vivere bene e sereni anche loro, hanno tutti dei bambini, qualcuno è separato... R: Li conoscevi da sempre o quando sei arrivata qua? I: No, no, amici che ho conosciuto quando sono arrivata qua...io sono andata via che avevo 19 anni...io lavoravo e qua tornavo una settimana l'anno, 10 giorni...per le ferie... Quindi tieni sì qualche contatto con le persone con cui sei cresciuto, ma poi le persone cambiano, non è che tutti prendono la stessa strada e quindi mi sono rifatta tutte le amicizie in base a quello che sono diventata... e sono stata fortunata, perché per esempio mio marito questo non è riuscito a farlo, non ha trovato... [...] io sono stata molto fortunata, ho degli amici e ci aiutiamo...ci aiutiamo con il baratto...ho una coppia di amici, ad esempio che hanno dei bambini, non hanno la macchina: io ho la macchina, la uso poco, condividiamo la macchina, poi magari loro mi tengono la bambina, fanno il pane, gli do i vestiti, ci aiutiamo, così...

La cosa bella è stata quella di non farsi abbattere

Nel suo raccontarsi rispetto ai progetti che vorrebbe realizzare, Michela esprime un'ulteriore risorsa di sé: la sua capacità di guardare al futuro, di proiettarsi in avanti immaginando di adoperarsi concretamente per superare con altri le difficoltà del presente e soprattutto proponendosi ai servizi sociali non come fruitore passivo di interventi assistenziali tradizionali, ma come interlocutore attivo per proposte innovative. Questo atteggiamento positivo e questa determinazione nel cercare “soluzioni alternative” consentono a lei e alla sua rete amicale, di non abbandonare

³³⁹ Salvini A. (1996), *Progettare in rete*, in *Introduzione al servizio sociale*, Toscano M.A. (a cura di), op. cit., pp. 162-63

progetti, anche ambiziosi, che diversamente non potrebbero nemmeno essere presi in considerazione, a causa, ad esempio dell'accesso al credito precluso.

I: Un progetto che io vorrei portare avanti da tantissimo tempo è il cohousing... con le famiglie che io ho conosciuto in città, ci piacerebbe andare a vivere tutti insieme e pensare a un nuovo modo di vivere nel centro storico, non nelle campagne, ma proprio in città e quindi chiedevo se ci fosse la possibilità che il Comune potesse appoggiare una scelta di questo tipo, visto che ci sono tante palazzine abbandonate, e appunto, non con l'aiuto, nel senso che non voglio che mi si dia una casa popolare, o che il comune mi regali qualcosa... cioè se ci sono palazzine che sono abbandonate, ci prendiamo noi l'onere di ristrutturarle, con tutti i canoni ecologici, portando avanti anche un progetto ecologico, e una casa aperta anche alla città, dove ognuno ha degli spazi privati, ma ci sono anche degli spazi comuni [...] La cosa bella è stata quella di non farsi abbattere... c'è da dire, andare, fare, sperimentare, anche soluzioni nuove. Un po' questa idea del cohousing è difficile, non so mai se ci riuscirò, ma qui non possiamo starci, non abbiamo accesso al credito, nessuno di noi, e poi lavori precari... ci sono degli artisti, anche molto bravi, però se vanno in banca un mutuo non glielo danno... siamo tutti così, proviamo soluzioni alternative... ogni volta che esce fuori qualcosa, qualche bando, come ad esempio da poco, che è stato fatto quello per avere le case cantoniere... adesso stiamo provando, stiamo cercando...

Non funziona più, ma funziona lo stesso, non per come è nato, ma se lo giri, se lo smonti può avere un'altra funzione!

Michela si racconta a partire da una sua caratteristica personale: le piace “vedere le cose al contrario, non come le vedono tutti”, caratteristica che l'ha portata a sviluppare una grande passione per tutto ciò che concerne il “riciclo”, il recupero di quello che gli altri non considerano più utile. Questa passione è diventata per lei un po' la sua filosofia di vita, ma soprattutto il ponte per costruire la rete di relazioni sociali, dalle quali oggi trova nutrimento e protezione e con le quali rilancia la sua azione progettuale.

R: Mi pare che ci sono delle doti che sono collegate alla tua professionalità, che sono il tuo sguardo positivo e la creatività... I: Sì sì, perché vedi le cose in modo diverso, le vedi al contrario, le vedi storte, non come le vedono tutti... anche il fatto di lavorare con il riciclo, deriva da questo... R: Raccontami un po' cosa c'è dietro... I: Nasce tutto dagli sprechi, un po' dalla tecnologia, quando sono iniziati ad arrivare i floppy e poi hanno cambiato tecnologia, quindi mi sono trovata tutta a casa, cassette, VHS, CD, e a mano a mano che la tecnologia avanzava, quello non serviva più e bisognava buttarlo... le buttavo nell'indifferenziato... ma perché, come è possibile?! Bisogna usarlo! Come una mamma che apre il frigo e non butta niente, da un uovo ti fa mille cose... è nato fundamentalmente tutto

Cristina Braidà
Bisogni, risorse, persona. Il servizio sociale di fronte alla sfida della generatività
Tesi di dottorato in Fondamenti e Metodi delle Scienze Sociali e del Servizio Sociale
Università degli Studi di Sassari

da là, unito agli abiti che hanno la stessa cosa perché comunque il tessuto va in discarica, almeno che uno non lo prenda e lo riutilizzi, io non so cucire... in questa maniera invece puoi rivenderlo e poi abbinare a questo tanti oggetti che io vedo buttati, bellissimi, e che così vengono riutilizzati in un'altra maniera... non funziona più, ma funziona lo stesso, non per come è nato, ma se lo giri, se lo smonti può avere un'altra funzione... è nato tutto da lì, per gioco, perché io non sono un'artigiana, non sono un'artista, ho studiato il cinema, ma è un'altra cosa... era una mia passione...

Abbiamo coinvolto la sua classe...sono andata una volta io da loro per fare dei lavoretti per Natale e ho portato delle pellicole e con quelle abbiamo fatto le palline di natale

La passione di Michela diventa non solo ponte con altre famiglie interessate come lei a cercare soluzioni alternative per “potercela fare”, ma anche occasione di coinvolgimento dei compagni di classe della propria figlia, attraverso una iniziativa spontanea, che potrebbe rappresentare, nella prospettiva del welfare generativo, un terreno favorevole per far esprimere il suo ricco “potenziale generativo” attraverso esperienze di “dividendo sociale”.

R: Ma hai coinvolto tua figlia in questa passione? I: Sì sì, abbiamo coinvolto la sua classe, all'ultimo anno di asilo...le maestre hanno saputo che io avevo il negozio e si sono incuriosite, e sono venute a vedere, abbiamo chiaccherato, poi è arrivata una maestra un po' più sveglia e abbiamo attivato questa idea qua. Sono andata una volta io da loro per fare dei lavoretti per Natale e ho portato delle pellicole [mostra il lavoro fatto] e con quelle abbiamo fatto le palline di natale e poi allora abbiamo deciso di farli venire qui, per farli vedere anche più cose realizzate. Quando sono venuti li ho fatti anche un po' lavorare con la carta abrasiva tutti quanti, poi gli ho spiegato... [spiega cosa ha fatto]

Io sono una testona...già da 16 anni, ho iniziato a metter da parte, facevo lavori stagionali...e ho messo i soldi da parte per partire

Nel raccontarsi rispetto a sé, Michela traccia un profilo caratterizzato da determinazione e desiderio di intraprendere autonomamente dei propri percorsi, definendo fin da giovane delle “mete significative per la propria esistenza”, rispetto alle quali attivarsi senza riserve, acquisendo le necessarie competenze e mettendo in atto senza esitazioni le conseguenti scelte.

I: Ho fatto ragioneria, poi ho fatto un corso di marketing, era un corso molto bello finanziato dalla regione e dall'Unione europea, quindi vivevamo tutti quanti insieme in un

residence, quindi da là ho iniziato...io sono una testona, lo sono sempre stata, già da 16 anni, ho iniziato a metter da parte, facevo lavori stagionali, che qua comunque ai ragazzi può aiutare tanto, e ho messo i soldi da parte per partire....

Io sono tornata con un background importante...tutto quello che ho imparato in tanti anni fuori dall'isola ora lo voglio far fruttare...posso spenderlo ancora, posso spenderlo!

Il racconto di Michela offre spunti interessanti al fine del presente lavoro di ricerca, anche perché incrocia la biografia personale con la storia del suo territorio: la scelta di “lasciare l'isola” per acquisire competenze e maturare esperienze professionali e quella di “tornare nell'isola”, dove investire l'importante background accumulato, facendolo “fruttare” per “provare a cambiare le cose” nella sua terra. Doti personali, quali entusiasmo, positività e ottimismo, portano Michela a coinvolgere nei suoi progetti, nelle sue aspirazioni, le persone attorno a sé, rispetto alle quali si rappresenta come figura trainante.

R: Se dovessi raccontarmi quali sono le tue risorse, le tue capacità...che puoi giocare non solo per te, per il tuo progetto di vita, ma anche per gli altri...sei a [nome della città] con uno sguardo sempre al di fuori di te...non ti sei chiusa, hai cominciato con gli amici... I: Noi ce l'abbiamo tutti noi sardi quella di essere legati alla nostra terra...per me è importante però anche per far cambiare le cose, perché se tutte le teste pensanti se ne vanno via, se le persone sveglie da qua se ne vanno via, le cose non cambieranno mai...io sono tornata ma sono tornata con un background importante, che è quello che ho imparato in tanti anni lontano dall'isola, ora lo voglio far fruttare...io sono un po' un traino: questo succede perché sono positiva, magari anche troppo a volte, magari esagero, perché a volte di una briciola ne faccio già un albero, con le parole, trascinando gente, facendo, perché se no vedo che qua [...] [città dove risiede] ti ingloba...te ne stai al bar, ti sfruttano, non c'è lavoro e non fanno niente...e invece, io di carattere voglio trovare soluzioni, anche per gli altri...questo ce l'ho...troppo positiva a volte perché poi ti scontri con la realtà che il mondo non è così fatato, ci sono anche i mostri...e poi tutto quello che ho imparato fino adesso, questo mi aiuta e posso spenderlo ancora, posso spenderlo....

Potrei chiudere il negozio e magari gli aiuti me li darebbero anche di più, se non avessi la partita IVA aperta, però non ha senso...io non voglio rimanere così, io voglio crescere!

Le risorse che Michela ha descritto nel suo racconto, la portano a considerare non accettabile un aiuto che, seppur più generoso in termini economici, andrebbe di fatto a

compromettere il suo “desiderio di crescere”: c’è un oggettivo problema di bollette da pagare, per lei che è anche figura mono-genitoriale, ma c’è soprattutto il bisogno di sentirsi sostenuti in un percorso nel quale viene effettivamente lasciato spazio al suo “concorso al risultato”, per valorizzare e non soffocare il suo “potenziale generativo”.

I: al momento siamo tutti nella stessa barca, siamo in difficoltà, ma non c’è niente di male se siamo in difficoltà... sono in difficoltà come i miei clienti, però posso essere un esempio, appunto, che qualcosa si può fare... Potrei chiudere il negozio e magari gli aiuti me li darebbero anche di più, se non avessi la partita IVA aperta, però non ha senso... R: Non ha senso, per quale motivo? I: Perché è assistenzialismo... ok, mi pago le spese, ma poi cosa mi pago? Le bollette... ma poi se non hai neanche una casa, non vado avanti... io non voglio rimanere così, io voglio crescere, voglio fare un sacco di cose... sto cercando di farle per quello che posso...

Michela entra in contatto con il welfare in un momento particolarmente critico della sua vita, per il quale sente la necessità di ricevere un supporto dai servizi. Ma con sé porta capacità che si esprimono su più dimensioni: capacità relazionali, professionali, progettuali, risorse affettive, passioni e interessi. Questo bagaglio è accompagnato dalla voglia di “concorrere al risultato”, con le sue idee, con il suo impegno, con la sua creatività, e di includere l’altro nella sua ricerca del benessere, attraverso forme di “reciproca solidarietà” che non vedono prevalere il vantaggio esclusivo per sé, ma la possibilità di affrontare con altri la propria condizione di disagio, facendo convergere su idee innovative le risorse e le capacità di tutti. E’ con queste premesse che Michela cerca le istituzioni per essere aiutata, ma l’impatto con i servizi non consentirà da subito di “partire da dove si trova” lei, come verrà illustrato nel successivo capitolo.

2.2. Ognuno deve ottenere il buono da quello che ha

Il racconto di Flavia, integrato con quello del marito, che si inserisce nel corso dell’intervista, con il suo rientro a casa, restituisce elementi estremamente interessanti per focalizzare l’attenzione sulle possibili strategie messe in atto da una “famiglia

fragile” nella quale il prendersi cura e il farsi carico della crescita di tre figli minori, tutti in età scolare, deve fare i conti con la presenza di un solo stipendio, garantito per alcuni mesi dell’anno. Flavia, programmatore informatico, rientrata in Sardegna da una città del Nord Italia dove lavorava a tempo pieno in un’azienda del settore, non ha infatti più trovato una occupazione in linea con il suo profilo e si è ricollocata presso una mensa scolastica, che le consente di dedicare tempo e attenzione ai figli, aspetto per lei prioritario.

I: Mio marito voleva tornare qua... perché è una vita migliore... è una vita meno frenetica... io riesco a dedicare molto più tempo a loro, anche se abbiamo meno entrate... se lui avesse un lavoro fisso, staremmo proprio bene, con le mie 2 ore di lavoro... Per me la cosa più importante è preservare la gestione dei figli, perché io ho vissuto entrambe le cose: mi svegliavo alle 7, la portavo al nido e la andavo a prendere a sera... e quando rientravo, dovevo fare tutto il resto... lei giocava sempre da sola... sabato e domenica, lo stesso... io mi rendo conto che la qualità di vita è diversa, è molto meglio....

Io mi rendo conto che è proprio la spesa straordinaria a mandarci in difficoltà

Le ristrettezze economiche vengono gestite dalla famiglia attraverso uno stile di vita che consente di garantire in piena serenità quanto valutato “necessario” dalla coppia genitoriale; ciò che fa saltare l’equilibrio, mettendo l’intero nucleo in serie difficoltà, sono gli “imprevisti”, le spese straordinarie, non affrontabili nemmeno con una gestione minuziosa e attenta del bilancio familiare.

I: La luce, incide tanto... 122 euro, questo mese... lei ha problemi di denti, lei di vista, e ogni anno deve cambiare le lenti... diciamo che se non avessimo spese straordinarie, riusciremo più o meno... io con gli assegni familiari, anche se faccio poche ore al giorno, 700 euro li prendo... [...] Io mi rendo conto che è proprio la spesa straordinaria a mandarci in difficoltà: se si rompe la macchina [...] D’inverno è raro che ci rivolgiamo ai servizi... solo se c’è qualcosa di straordinario che ci mette a terra...

Io ho avuto un incidente con l’unica macchina che avevamo: un’amica ci ha prestato la sua...e tutti gli amici hanno cercato di aiutarci

Quali risorse Flavia e il marito mettono dunque in campo per riuscire a “farcela da soli”? O comunque per concorrere al risultato, assolvendo i propri compiti di cura, di tutela, di educazione nei confronti dei figli? Quale di fatto la loro responsabilizzazione a

fronte dell'aiuto offerto dai servizi sociali? Dal racconto emergono tante piccole e quotidiane strategie messe in atto, a partire da alcuni valori di riferimento, quali la condivisione, la solidarietà, l'essenzialità, che portano la coppia genitoriale a compiere le scelte educative nei confronti dei figli, orientandole verso un orizzonte più di "benessere relazionale" che di "benessere materiale". E come per Michela, la presenza di una significativa rete amicale, diventa risorsa preziosa per affrontare con altri le ordinarie difficoltà e proiettarsi insieme verso possibili soluzioni, alla portata delle famiglie.

R: Se dovesse dirmi invece i punti di forza della sua famiglia? I: anche il fatto che ci aiutiamo... e non solo per noi cinque: anche il fatto di avere persone intorno, vuol dire che ci vogliono bene... Io ho avuto un incidente con l'unica macchina che avevamo: un'amica ci ha prestato la sua... e tutti gli amici hanno cercato di aiutarci... R: avete una buona rete di amici? I: sì... si sono resi disponibili... non è che abbiamo fatto tante rinunce, ad esempio piuttosto che uscire, organizziamo delle cene a casa... andiamo in campagna... e ognuno porta qualcosa...

Poi ripeto non è che facciamo grandi rinunce... Passarsi le cose, tra i miei amici, è una cosa che si usa molto

Flavia, nel suo raccontarsi, sottolinea di frequente che "non hanno fatto grandi rinunce", ma non perché non si sono privati di nulla, ma per il fatto di aver sempre "considerato di valore" quanto era ed è alla loro portata. Accade così, che la limitata disponibilità di mezzi finanziari, per Flavia, non limita la possibilità di avere una vita sociale comunque ricca, scegliendo con gli amici di trascorrere insieme dei momenti nei quali "ognuno porta qualcosa", né limita la possibilità di assicurare ai tre figli quanto necessario, scegliendo con gli amici di "passarsi vestiti e scarpe" dei rispettivi figli, a mano a mano che gli stessi crescono.

I: poi ripeto non è che facciamo grandi rinunce... anche le frequentazioni con gli amici non sono compromesse, perché andiamo in campagna e ognuno porta qualcosa... ripeto... io non ho mai comperato mai niente, anche quando è nato il bambino più piccolo, perché gli amici ci hanno passato di tutto, anche roba nuova, oltre ai regali iniziali. Ho scatoloni di roba che mi hanno dato per loro e quando io ho finito, li passo ad altri, anche perché all'età di [riferendosi al bambino dell'età di 5 anni] la roba la usano pochissimo, c'è tanta

roba in armadio che non ha mai messo. E quindi io la roba l'ho passata, così come hanno fatto con me [...] Passarsi le cose, tra i miei amici, è una cosa che si usa molto

Aspetto di prendere le cose quando ci sono le offerte

Ma la strategia di Flavia è anche quella del “saper aspettare”, del cercare e del cogliere l'occasione giusta per acquistare quanto diversamente risulterebbe fuori dalla propria portata ed in questa gestione attenta delle disponibilità economiche vengono coinvolti anche i figli “cercando di far capire loro” il senso delle scelte compiute.

I: Comunque aspetto di prendere le cose quando ci sono le offerte, quando svuotano i negozi e allora posso permettermi anche due paia di scarpe per loro... anche con i ragazzi, cerco di farglielo capire...

Li porto ai giardini, al mare, negli spazi pubblici...e dove sono a pagamento, aspettiamo l'occasione...che si possa magari pagare la metà

I beni da garantire ai figli, nel racconto di Flavia, non sono solo “materiali”, scarpe, vestiti, materiale scolastico, ecc., ma anche opportunità di socializzazione, attraverso la frequentazione di luoghi ricreativi e lo svolgimento di attività sportive. Anche su questo fronte sono necessarie delle scelte per non privare i ragazzi delle occasioni di crescita con propri coetanei. Nuovamente è l'attesa e la ricerca dell'offerta che consente a tutta la famiglia di prendersi comunque dei momenti di svago, inaccessibili a prezzo pieno per un nucleo di cinque persone, che può contare su un solo stipendio part time.

R: I bambini frequentano delle attività estive? I: sì...però non li mando, perché io sono a casa...dovrei svegliarli presto...sono bravi...che poi comunque non hanno fatto grandi rinunce... R: Riuscite a ritagliare momenti ricreativi? I: Sì. io li porto ai giardini, al mare, negli spazi pubblici...d'estate non siamo mai a casa...e dove sono a pagamento, ad esempio nelle piscine, che in cinque sarebbe impossibile perché diventerebbe troppo caro, aspettiamo l'occasione... che si possa magari pagare la metà... guardiamo su facebook... sui volantini, finché troviamo l'offerta... e alla fine le cose si possono comunque fare.... R: I ragazzi riescono a fare attività sportiva? I: sì, anche lì...bisogna scegliere quelle che costano meno... ballo dai salesiani per 20 euro...

Le cose si possono fare lo stesso, basta fare un po' di attenzione

Stare al passo con gli eventi che riguardano la normale socialità dei figli, dalle feste di compleanno a quelle di chiusura anno scolastico, può diventare impegnativo e non sempre può essere garantito. Altre piccole strategie consentono comunque di “*fare lo stesso le cose, con un po' di attenzione*”: la festa di compleanno organizzata al giardino pubblico anziché al parco giochi a pagamento, come fatto da buona parte dei compagni di classe, i regali fatti insieme piuttosto che individualmente, così da poter partecipare a più feste, senza tirarsi indietro perché non si riesce a portare un presente.

R: Nella scuola che frequentano, gli altri bambini sono nella stessa situazione? I: In classe forse non ci sono situazioni simili... forse qualcuno... però di fatto questo non emerge... è successo una volta che hanno fatto la festa di fine anno e noi non ci siamo andati, perché ripeto, in cinque diventa costoso, però al massimo sono quelle cose lì che uno non fa... Anche quest'anno mia figlia se ne era uscita con la pizza di fine anno, però è caduta nel buio... ma comunque cerchiamo sempre di non tirarci indietro... ad esempio per le feste di compleanno, cerchiamo di metterci assieme per fare un unico regalo... e così lei alla fine può partecipare a più compleanni, perché poi sono tanti, uno dopo l'altro... Adesso con il fatto che i parchi dove si fanno le feste costano, si stanno anche un po' riducendo... Io a lei l'ho fatta al Parco pubblico... ho fatto tutto io... Le cose si possono fare lo stesso, basta fare un po' di attenzione...

Facevo la scorta di pannolini...c'erano comunque delle offerte e io cercavo di prenderle

Strategie, quelle riportate sopra, che Flavia racconta di aver da sempre messo in atto, anche per “sfruttare” al meglio gli aiuti economici ricevuti dal Comune, valutati certamente utili, ma di importo insufficiente rispetto alle esigenze dei bambini piccoli.

I: Ci davano un buono farmacia di 100 euro al mese, e per lei [riferendosi ad una delle figlie presenti] un buono di 50 euro l'anno e io andavo in farmacia e prendevo quello che mi serviva... R: E lei trovava utile questo aiuto? I: sì, molto... solo che 100 euro al mese erano troppo pochi...facevo la scorta di pannolini...c'erano comunque delle offerte e io cercavo di prenderle e i soldi mi bastavano...

Ognuno deve ottenere il buono da quello che ha...

Ognuno deve ottenere il buono da quello che ha: così si esprime Flavia tra le battute finali dell'intervista, sintetizzando ciò che in lei alimenta le tante strategie messe in atto

per affrontare dignitosamente le limitate possibilità economiche e per assolvere responsabilmente la propria funzione genitoriale. Un racconto che restituisce la “presenza originale”, nella storia di Flavia e della sua famiglia, di un “potenziale generativo”, capace di valorizzare e rigenerare spontaneamente le risorse a disposizione, e che fa distinguere questa storia da quella di molte altre, in carico ai servizi sociali, nelle quali risulta davvero difficile intravedere la capacità e/o volontà della persona di “cercare il meglio” da ciò che è, da ciò che ha attorno a sé e da ciò che riceve. Il valore del racconto, ai fini della presente ricerca, tuttavia, non sta tanto nell’aver intercettato una situazione per molti aspetti fuori dal comune, con il conseguente rischio di “mistificarla”, quanto piuttosto negli spunti che offre rispetto al “dove e come” esplorare le risorse e le capacità delle persone nella relazione di aiuto, in vista del loro “concorso al risultato” e di un eventuale “potenziale generativo”.

I: Ognuno deve ottenere il buono da quelle che ha... R: Come vedete la situazione in futuro? I: Io sono ottimista...se non penso che vada meglio...spero che vada meglio... Prima o poi cambierà...non può continuare così...però l'età avanza...Lui mi ha quasi 50....e quindi è logico... comunque io penso che prima o poi qualcosa cambierà.

2.3. Non ho tante competenze....si chiama sant'arrangiati!

Io ha la passione delle grotte...le scopro e le mettiamo sul libro

Il racconto di Giosuino, che all’inizio intervista si è definito “disoccupato cronico” rimasto “con il culo a terra” perché anche il motocarro, sua ultima fonte di sostentamento si è rotto, non è solo il racconto di una persona vissuta da sempre tra i confini del lavoro non regolarizzato, del lavoro sottopagato, se non addirittura non pagato, ma è anche quello di una persona che svela di sé molti interessi, grazie ai quali le sue giornate si mantengono comunque ricche di stimoli e di relazioni sociali; passioni che Giosuino coltiva, difendendole in un presente che continuamente lo impegna sul fronte della “sopravvivenza”. Tra queste la chitarra, passione che ha trasmesso al figlio disabile negli anni in cui sono vissuti insieme, la fotografia che lo porta a frequentare un gruppo di amici con i quali si scambia materiali e consigli, ma soprattutto la passione

per le grotte, che coltiva fin da quando era piccolo, sulla quale ritorna più volte nel corso dell'intervista, descrivendola con attenti dettagli, ma soprattutto con notevole trasporto emotivo.

I: Io ha la passione delle grotte: noi le troviamo le grotte!...cammino fino a quando le trovo... anche da solo... E' una passione che ho da quando sono nato: mio padre andava a caccia e io lo seguivo. Io scopro le grotte e le mettiamo sul libro... Quando le trovo chiamo gli altri e andiamo a vedere se continuano... facciamo le riprese, le fotografie... i filmati... [...] Dove andava a caccia mio padre ci sono due belle grotte, di un centinaio di metri, che non conosce nessuno poi, una si chiama "surue", perché surue è una pianta... l'entrata è sotto un gradino... se non ci cadi dentro, non la vedi... ci sono sceso anche con mio figlio, finché riusciva a muoversi...

Non ho tante competenze...si chiama sant'arrangiati

Il racconto di Giosuino è anche emblematico di quella che lui stesso definisce la sua capacità di "arrangiarsi", di darsi da fare con tanti piccoli lavori grazie alle abilità acquisite non con titoli di studio, ma con l'esperienza diretta, avendo abbandonato la scuola a seguito della separazione dei genitori.

R: Lei ha lavorato in passato? I: Sempre lavorato, però in nero... R: Che cosa fa di bello? Quale sarebbe la sua passione? I: Ho fatto di tutto: il barbiere, il gommista, il muratore, un po' di idraulica, un po' di elettricista, spazzino [...] R: Ma quindi lei ha buona manualità, buone competenze... I: No tante competenze, si chiama "sant'arrangiati!", quando uno non ha la qualifica vera... R: Lei aveva fatto delle scuole? I: III geometri, poi la famiglia se ne è andata a quel paese... R: Ci andava volentieri a scuola? I: Ero bravo... siccome non avevo soldi per comperarmi i panini per la colazione facevo i disegni per gli altri... I professori si accorgevano però che li avevo fatti io... perché ci mettevo uno stile mio... e i professori lo riconoscevano... se potevo avrei fatto architettura... chimica all'epoca no... la conosco meglio adesso che sto studiando i minerali delle grotte...

Perché parlare di grotte, parlare di musica o dettagliare alcuni interventi nell'edilizia, all'interno di una intervista che ha per oggetto ben altre tematiche? Una prima risposta, cui si è fatto riferimento nel precedente paragrafo, sta nello sperimentarsi per la prima volta con lo specifico strumento di ricerca, con la preoccupazione di rispettare l'indicazione di non essere particolarmente direttivi nella conduzione, lasciando ampio margine alla persona di raccontarsi rispetto a ciò che per lei è significativo.

Ma vi è un'altra ragione che spinge invece a riportare anche in sede di analisi alcuni sintetici riferimenti ai contenuti condivisi da Giosuino: il sottolineare l'importanza di offrire alla persona la possibilità di raccontarsi sugli aspetti positivi di sé, su ciò che di *bello* c'è stato nella sua biografia, segnata dalla condizione di *disoccupato cronico rimasto con il culo a terra*, lasciato dalla moglie che si è allontanata con il figlio disabile, perché non si vedeva garantita da lui alcuna prospettiva futura. Se in sede di intervista queste “finestre sul bello” hanno consentito a Giosuino di completare l'immagine che voleva trasmettere di sé, equilibrando in tal modo aspetti molto dolorosi della sua esistenza, ai fini delle tematiche oggetto del presente lavoro di ricerca, si vuole evidenziare come analogamente, in sede di relazione di aiuto, è altrettanto necessario offrire la possibilità alla persona di esprimere tutta se stessa, e questo, in particolare per le situazioni cosiddette “croniche”, dove è più alto il rischio di rimanere focalizzati sui soli aspetti problematici e su quelli disfunzionali.

Parlare di grotte, in una prospettiva di “concorso al risultato”, significa offrire la possibilità alla persona di sentirsi vista e riconosciuta in tutte le proprie esperienze di vita e non solo per quelle che l'hanno portata a divenire utente dei servizi sociali. Significa anche, in sede di colloquio, stimolare questo spostamento dell'attenzione e offrire l'opportunità alla persona di ascoltarsi rispetto alle proprie capacità, ai propri punti di forza, ai propri interessi e quindi di vedersi nelle condizione di poter offrire agli altri qualcosa di sé.

2.4. Considerazioni di sintesi

In una prospettiva di approccio generativo la mappatura delle risorse individuali e sociali è un passaggio essenziale per la formulazione del concorso al risultato e per l'individuazione del possibile coinvolgimento della persona in azioni a corrispettivo sociale. Come già argomentato nel secondo capitolo, parlare di risorse nell'ambito della relazione di aiuto, può non essere impresa così facile, pur trattandosi di una questione centrale per il servizio sociale che opera con le persone proprio con l'obiettivo di promuoverne l'autonomia e l'autodeterminazione.

Dove e come cercare allora questo patrimonio da stimolare, da potenziare e/o da preservare, nell'ambito della relazione di aiuto? Richiamando in sintesi quanto già illustrato, Ferrario classifica le risorse riconducendole al sistema cognitivo, a caratteristiche emotivo-espressive, a capacità, a competenze operative a modi di attivarsi³⁴⁰. Fargion punta lo sguardo sulle motivazioni della persona, sulla presenza di un progetto, sull'esistenza di eventuali interessi e passioni, sulle capacità in ambito lavorativo e su quelle relazionali³⁴¹. Nella ricerca cui si è fatto riferimento sono state distinte le risorse della solidarietà familiare, le risorse affettive e valoriali, le capacità genitoriali e le risorse personali, intese come caratteristiche e atteggiamenti che aiutano a non subire la propria condizione di disagio³⁴².

A partire dagli obiettivi conoscitivi della presente ricerca, l'esplorazione di possibili interessi e moventi interni di alcuni attori del welfare, gli utenti e gli operatori, verso un approccio generativo, si ritiene utile riprendere e sottolineare alcuni aspetti emersi dagli stralci dei racconti sopra proposti.

La presenza di una *rete sociale attiva* viene rappresentata come una importante risorsa sia da Michela che da Flavia: le relazioni che si sviluppano al suo interno, descritte all'insegna della reciprocità e del mutuo riconoscimento, sono fonte di utili sostegni tra le persone che ne prendono parte ma allo stesso tempo generano e alimentano capitale sociale i cui vantaggi ricadono sull'intero tessuto sociale implicato.

La presenza di elevati livelli di fiducia, così come la comunanza di valori, sono elementi posti in evidenza nei racconti di entrambe le intervistate, che sottolineano quanto questi aspetti si sono rivelati fondamentali per superare i momenti di difficoltà e per vivere il presente in "pienezza", nonostante le limitazioni imposte dalle precarie condizioni economiche.

Come evidenziato nella prima parte del lavoro di tesi, le relazioni fiduciarie favoriscono la capacità di aiutarsi reciprocamente e di cooperare per fini comuni: così

³⁴⁰ Ferrario F., (1996), *op. cit.*, p. 109

³⁴¹ Fargion S., (2013), *op. cit.*, p. 110

³⁴² Braida C., Vecchiato T. (2015), *op. cit.*, pp. 19-37

avviene nei tanti gesti di supporto quotidiano descritti da Michela e da Flavia all'interno della loro cerchia amicale, prefigurando l'esistenza di un "capitale sociale di solidarietà", destinato a rafforzare i legami sociali tra le persone più prossime. Il desiderio di Michela di portare avanti, con la propria rete amicale, il progetto di *co-housing*, coinvolgendo anche altre famiglie della città, interessate a mettersi in gioco e a sperimentare soluzioni alternative alle tradizionali risposte assistenziali, può essere letto come segnale di una potenziale apertura alla funzione *bridging*, moltiplicativa delle risorse presenti, grazie a "relazioni di reciprocità più ampie e diffuse di quelle esistenti".

Questa dotazione di risorse rappresenta un terreno estremamente favorevole per promuovere una cultura dei diritti a corrispettivo sociale, facendo leva su quella che è già, in forma naturale e spontanea, "sussidiarietà a livello nativo", cioè della persona.

L'approccio tradizionale del welfare, fermandosi alla sola funzione di raccolta e di redistribuzione delle risorse di natura prevalentemente finanziaria, può non cogliere il potenziale generativo che invece le persone in difficoltà possono esprimere in quanto alimentate dal profondo "desiderio di farcela con l'aiuto degli altri".

Se è pur vero che molta dell'utenza che afferisce ai servizi sociali non dispone del capitale sociale a cui attingono Michela e Flavia, e molto spesso in questo sta uno dei maggiori punti di fragilità, come il precedente racconto di Giuseppe ha in qualche modo evidenziato, è anche vero che la scarsa attenzione prevista verso questa dimensione, tanto negli interventi assistenziali quanto nella presa in carico professionale, sottraendosi ad un importante e necessario investimento, debilita sempre più la capacità di risposta del sistema nel suo insieme e di ciascun membro ad esso appartenente.

Ripensare l'aiuto in chiave di welfare generativo, strettamente correlato alla possibilità di rafforzare legami sociali, connotati da elevata fiducia e dal reciproco aiuto, chiede anzitutto di riuscire a riconoscere tra le stesse persone che beneficiano degli interventi assistenziali, le risorse relazionali già presenti, e su queste investire per attivare quel processo "moltiplicativo di risorse" a cui si è fatto riferimento parlando del capitale sociale di reciprocità.

Ed è questo un fronte sul quale si ritiene che la “generatività” del welfare rappresenti una sfida particolarmente impegnativa, ma allo stesso tempo estremamente affascinante per il servizio sociale, che, come ricordato nella prima parte del lavoro di tesi, si fonda su una “visione dell’uomo come essere, dotato di infinite potenzialità, capace di libertà e di autonomia, in grado di compiere scelte consapevoli e creative, di assumersi responsabilità e di prendersi cura degli altri”³⁴³, ma che sempre più pare essere trascinato dalla gestione degli aspetti deficitari e problematici delle situazioni, perdendo sensibilità verso il riconoscimento e la conseguente valorizzazione delle risorse e del potenziale generativo degli utenti in carico. Approfondire il tema del capitale sociale degli utenti può rivelarsi dunque estremamente utile per favorire la riattivazione di legami di aiuto e di solidarietà fondamentali per il benessere delle persone³⁴⁴.

Il materiale empirico raccolto offre lo spunto per altre considerazioni relative al tema delle risorse, che possono ad esempio essere individuate anche tra gli interessi coltivati dalle persone.

Michela e Giosuino si soffermano con notevole entusiasmo nel raccontare le rispettive *passioni*, il riciclo e l’esplorazione delle grotte. Sono interessi che in entrambi i casi consentono non solo di esprimere concretamente le abilità possedute, ma anche di formulare progetti, di darsi degli obiettivi per i quali impegnarsi, di mantenere un atteggiamento attivo e propositivo anche nei confronti di terzi, facilitando di fatto una costruzione di ponti relazionali. Come già accaduto per Michela, nella sua esperienza con la scuola, gli interessi e le passioni possono diventare occasione per sperimentarsi nel ruolo di chi ha qualcosa di sé da offrire, da mettere a disposizione di altri, da trasmettere, con conseguenti ricadute e benefici per la persona e per la comunità.

L’approccio generativo consente di raccogliere e dare valore a queste importanti dimensioni che completano l’immagine di chi sta chiedendo aiuto, ma che non è portatore solo di problemi. Come già espresso relativamente alla dotazione di capitale

³⁴³ Dal Pra Ponticelli, M. (1987), *op. cit.*, p. 67

³⁴⁴ Fazzi L. (2015), *op. cit.*, p. 66

sociale, anche per quanto riguarda la dimensione degli interessi e delle passioni, molte delle situazioni che arrivano ai servizi sociali non vantano un bagaglio così importante come quello narrato dai nostri intervistati. Tuttavia, nelle situazioni dove si colgono abilità coltivate autonomamente dalle persone, la possibilità di valorizzarle attraverso forme di corrispettivo sociale può “potenziare” l’aiuto stesso, a vantaggio della persona e di coloro ai quali il corrispettivo è rivolto.

Si ritiene infine di evidenziare uno tra i passaggi più significativi che questa parte dell’intervista ha restituito ai fini non solo della ricerca ma anche della professionalità.

Io voglio crescere!, dice Michela raccontandosi nel suo desiderio di concretizzare i progetti coltivati, pur trovandosi in una situazione difficile da affrontare da sola, che l’ha portata a rivolgersi ai servizi sociali. *Ognuno deve ottenere il buono da quello che ha*, dice Flavia nel mentre che spiega le tante quotidiane strategie messe in atto per riuscire a garantire ai propri figli quanto ritenuto necessario per la loro crescita e la loro educazione, con le poche risorse finanziarie a disposizione.

Michela e Flavia stanno già interpretando in una prospettiva di welfare generativo il loro concorso al risultato, restituendo due “imperativi etici” ai quali l’aiuto professionale delle istituzioni non può sottrarsi: l’aiuto non può impedire alla persona di *crescere* e non può impedire alla persona di *trovare il buono in quello che ha*.

L’aiuto non può impedire alla persona di crescere, quando la stessa ha coltivato desideri, progettualità, aspirazioni così ben definite come nel caso di Michela, ma anche quando la “*voglia di crescere*” è ancora allo stato embrionale o è sopita. L’aiuto, nel momento in cui viene offerto, può solo incoraggiare questa “*voglia di crescere*”, può sostenerla, può alimentarla: quello che per principio invece non deve fare, è frenarla, spegnerla, soffocarla.

Quando parliamo di forme di aiuto passivizzanti, di assistenzialismo, parliamo proprio della possibilità di favorire, provocare, indurre atteggiamenti di ritiro della

persona da una prospettiva di cambiamento, di evoluzione, di crescita personale, parliamo cioè di aiuti “disabilitanti”³⁴⁵.

Pensare ad un aiuto con approccio generativo significa invece darsi come obiettivo della relazione di aiuto proprio il sostegno o la promozione di questa “voglia di crescere” della persona, impegnando le risorse professionali, istituzionali, comunitarie affinché le risorse del singolo possano ritrovare forza ed alimentare il suo desiderio di sviluppo.

L'aiuto non può impedire alla persona di trovare il buono in quello che ha. Lo dice Flavia riferendosi alle continue scelte e strategie messe in atto per riuscire a fare “tutto” quello che lei e il marito ritengono essenziale per la crescita dei figli e per l'armonia della famiglia, con il “poco” che hanno a disposizione.

Flavia, come altri intervistati, ha raccontato con le sue parole, che cosa significa “uso responsabile delle risorse”, a prescindere dalla loro natura privata o pubblica, indicando proprio in questa possibilità di ottenere il meglio da ciò che si ha, la strategia “vincente” per affrontare nel concreto e nel presente problemi che potrebbero impedire la crescita, lo sviluppo, la serenità di chi ne è investito.

Ogmuo deve ottenere il buono da quello che ha, per Flavia è una convinzione forte, tanto quanto quella di Michela di “volere crescere”, che suggerisce un'indicazione altrettanto importante ai fini dell'aiuto interpretato con un approccio generativo: il servizio sociale orienta la propria azione professionale a sostegno di quest'imperativo che riguarda “ciascuna” persona a favore della quale l'aiuto è rivolto.

In questa direzione va portato l'impegno richiesto attraverso la responsabilizzazione a partire dal riconoscimento di *quello che la persona ha*, in termini di valori, competenze, risorse personali e sociali. Se dunque questa è la direzione auspicata, il racconto di Flavia invita anche a vigilare sull'operatività affinché non siano messe in atto pratiche di aiuto che compromettono questa possibilità, sostituendosi alla persona e impedendole conseguentemente di valorizzare il proprio potenziale.

³⁴⁵ Illich I. (2008), *op. cit.*

CAPITOLO V

LA NARRAZIONE DEGLI AIUTI RICEVUTI

1. Il primo contatto con i servizi sociali

Dopo aver raccolto dagli intervistati la rappresentazione della propria condizione di bisogno e delle proprie risorse attivate per superarla, l'attenzione si è focalizzata sul *primo accesso* ai servizi sociali e sulla eventuale presa in carico dell'assistente sociale. Obiettivo di questa parte di intervista è stato quello di esplorare, attraverso la narrazione che le persone fanno della relazione di aiuto instaurata con gli operatori, gli elementi che possono favorire o, al contrario, ostacolare la *capacità trasformativa* della *mediazione professionale*. I racconti degli intervistati si sono focalizzati in particolare sulle attese e sui vissuti riferiti alla presa in carico da parte dell'assistente sociale, sugli atteggiamenti osservati negli operatori e sui significati ad essi attribuiti.

Si è scelto di fissare lo sguardo sul momento dell'accesso ai servizi, a partire dall'ipotesi che esso costituisca momento cruciale per orientare l'azione del welfare nella direzione della generatività: è nel primo impatto con le istituzioni e con le professioni che i cittadini confrontano le proprie rappresentazioni sugli aiuti del welfare, rafforzando o ridefinendo le aspettative sui diritti e sui doveri di cui si sentono titolari³⁴⁶. Questo primo contatto si rivela inevitabilmente carico di tensioni, poiché tale ridefinizione avviene proprio nel momento in cui i vissuti delle persone, che si stanno misurando con il proprio disagio, sono particolarmente dolorosi ed esprimono ferite profonde portate all'attenzione altrui, attraverso la richiesta di aiuto, che necessitano di essere "trattate" con particolare cura.

A prescindere dalle motivazioni che hanno portato la persona a rivolgersi ai servizi sociali, i sentimenti sono per lo più di ansia, incertezza, bisogno di essere

³⁴⁶ Olivetti Manoukian F., (2015), *Oltre la crisi. Cambiamenti possibili nei servizi sociosanitari*, Guerrini Associati, Milano, p. 98

accettati e capiti, accompagnati dal “timore di perdere la faccia di fronte a un professionista al quale, secondo la percezione comune, si rivolgono quelli che hanno bisogno, quelli che non sono capaci di sbrigarsela da soli”³⁴⁷. Il primo contatto si rivela pertanto terreno particolarmente sensibile sul fronte del “rispetto” e su quello dei *feedback* relativi all’immagine che la persona ha di sé.

Sul primo accesso, sulle attese dei cittadini, sulle modalità con cui gli stessi si rivolgono alle istituzioni, incide in maniera importante la *socializzazione* avuta nei confronti del welfare: i tratti paternalistici e assistenzialistici, cui si è fatto riferimento nella prima parte della tesi, sono stati introiettati dalle persone che esprimono la loro richiesta di aiuto a partire da queste rappresentazioni, rivendicando dai servizi un conseguente aiuto risolutore esterno.

Proprio per ragioni storiche e culturali, la prospettiva del concorso al risultato non è così spontaneamente presente nel primo contatto con gli operatori, i quali, a loro volta, sono sempre più in difficoltà nel preservare la centralità della persona, promuovendone capacità e autodeterminazione, spinti da mandati politico-istituzionali che continuano a riproporre, negli interventi e nelle organizzazioni dei servizi, approcci paternalistici.

Il primo contatto con i servizi sociali libera sul terreno tutti questi aspetti, mettendo a confronto attori animati dallo stesso interesse, il benessere della persona, ma pressati da spinte e logiche talora anche in forte conflitto, e l’incontro professionale può così diventare momento di sintesi ed espressione di queste contraddizioni, prima di divenire opportunità di trasformazione e di rigenerazione.

I racconti degli intervistati hanno dato eco alle voci presenti in questo *campo di gioco*, alle dinamiche che prendono vita prima, durante e dopo il primo accesso delle persone al sistema di welfare, evidenziando un disagio comune, che può essere sintetizzato nel non sentirsi viste nella soggettività della propria condizione.

³⁴⁷ Dal Pra Ponticelli M. (2010), *op. cit.*, p. 122

Il vissuto restituito è quello di un impatto con i servizi che porta a filtrare “casi amministrativi”, a fronte del bisogno di sentirsi prima di tutto accolti come persone, nei propri aspetti di unicità e nell’interesse della propria storia.

L’accesso, dettato dalle logiche delle istituzioni e mediate dagli operatori, finisce invece per alimentare la percezione di non essere stati *rispettati*, con l’esito di una *rinuncia* all’aiuto, nei casi in cui le “condizioni” poste attraverso regole, atteggiamenti e parole non riescono a “controbilanciare” lo sforzo compiuto dalla persona nel decidere di rivolgersi ai servizi.

Il paragrafo riprende in maniera trasversale gli aspetti più significativi relativi a questa parte di intervista, riportando stralci di racconti riferiti al medesimo tema trattato: la narrazione degli intervistati ripropone così un percorso a tappe che vede il primo contatto con gli operatori particolarmente difficile sotto il profilo del riconoscimento di una reciproca fiducia e della legittimazione del bisogno portato all’attenzione dei servizi. Situazione che arriva ad un punto di rottura con la decisione della persona di “rinunciare” alla possibilità di “farsi aiutare”. Il rapporto viene tuttavia recuperato in un successivo momento, quando l’incontro professionale muove da altre premesse, restituendo alla persona la percezione di essere vista e ascoltata.

1.1. Forse era appena laureata...penso che non poteva né capire, né tanto meno aiutare

Per Alberto, sessantenne rappresentante rimasto privo di occupazione nel mentre aspirava ad un avanzamento di carriera che lo avrebbe portato al pensionamento con una posizione di responsabilità all’interno dell’azienda, il primo contatto con i servizi si rivela particolarmente problematico anche alla luce del suo personale vissuto. Condividere la sua storia, con tutti i drammi che ne sono derivati in termini di perdita di autostima e di immagine sociale, è già per lui un passaggio estremamente delicato e

impegnativo: doverlo fare con una persona giovane di età, per lui ancora “ragazza”, diventa impresa impossibile e inaccettabile.

La prima assistente sociale...non ricordo neanche il nome...penso che non poteva né capire, né tanto meno aiutare le persone... non capiva, forse perché era appena laureata...

R: E come è stato il primo contatto? I: Il primo colloquio è stato con l'assistente sociale; la prima, non ricordo neanche il nome... non credo, non vorrei dire cose sgradevoli, ma penso che non poteva né capire, né tanto meno aiutare le persone... non capiva, forse perché era appena laureata, cioè secondo me non era... [...] Ricordo che, è durata poco. Poi mi è capitata la, adesso signora [...] io non pensavo, e invece... allora era una ragazza, adesso è sposata, e invece riusciva a capire... R: Cosa intende quando dice, riusciva a capire... I: Deve capire se io dico fesserie, o se effettivamente io ho bisogno, ed è riuscita a capire, perché mi precedeva “allora lei, così e così...” “sì” Da quel lato lì, ho visto che con me e con mia moglie ci riuscivamo a capire, adesso c'è questa dottoressa che è fantastica, è una signora, a modo, diciamo che conosce le realtà [...]

Alberto non riesce a dare fiducia alla giovane assistente sociale incontrata perché, nella sua percezione, prevale l'immagine della persona priva di esperienza di vita che “non lo può capire” su quella del professionista dell'aiuto. Non è da escludere che in questo mancato aggancio interferiscano anche resistenze riconducibili alla non accettazione della propria condizione di uomo adulto disoccupato, costretto a chiedere aiuto ad una giovane donna occupata. Nel racconto questa ipotesi non è stata approfondita, ma si ritiene comunque di non escludere una possibile interferenza di tali rappresentazioni sulle dinamiche che si sviluppano all'interno della relazione di aiuto. La situazione cambia nel momento in cui cambia l'operatore con il quale l'intervistato si deve rapportare: Alberto incontra una persona “più matura”, che a suo dire lo capisce e su queste premesse prende avvio la presa in carico da parte del servizio sociale che porterà ad un importante sostegno sul piano personale e familiare.

1.2. Mi sono sentito dire che non avevo bisogno

Come evidenzia Fargion, “il primo contatto dà l'impronta dell'interazione. Può consistere in un rapporto burocratico, proceduralizzato, [...] oppure si crea il terreno per

una relazione di aiuto in cui è possibile trattare le questioni nella loro complessità, in cui cercare insieme strategie di fronteggiamento rispettose delle prospettive delle persone coinvolte”³⁴⁸. Michela, Gabriele e Nino raccontano la loro esperienza sottolineando tutti e tre, come aspetto critico, proprio la difficoltà nel sentirsi accolti e visti in tutta la complessità della situazione rappresentata agli operatori.

Mi sono sentita dire d’impatto, che non avevo bisogno...perché loro non capivano...ma loro dovevano capire...

Per Michela la difficoltà da affrontare nel momento in cui si rivolge ai servizi sociali è duplice. Il primo impatto, infatti, la costringe a misurarsi con “l’essere finita tra quelli” che lei conosceva come persone ai margini³⁴⁹, condizione non semplice da accettare avendo sempre condotto una vita agiata: l’essere in fila con persone a suo tempo etichettate per il loro disagio, fa saltare improvvisamente questa distanza e l’eventuale giudizio negativo formulato sulla loro condizione, diventa un macigno sui vissuti del proprio presente. Per Michela, rivolgersi al servizio espone a possibili stigmatizzazioni e al processo di “impoverimento di identità”³⁵⁰. Per quanto “brutta” questa esperienza, Michela riferisce di essersi sentita ancora più ferita nel momento in cui “al primo impatto” si è sentita dire dai servizi che lei “*non aveva bisogno*” in quanto titolare di una attività commerciale.

R: Come è stato il primo impatto? I: Brutto, bruttissimo... già la fila in mezzo a persone... boh... gente che... ubriachi, drogati, che io conosco perché lavoro qui... e poi lavoro con il territorio e li conosco benissimo... e già quello è stato un momento molto brutto per me, non umiliante, perché poteva anche esserlo visto che arrivi da una situazione tranquilla, che stai bene, e poi devi chiedere aiuto in questa maniera... Più che altro per quello che mi sono sentita dire d’impatto - che non avevo bisogno - perché comunque avevo una attività e questo mi ha fatto male, perché loro non capivano, ma loro dovevano capire che proprio l’attività era il mio problema, perché era una attività che io non potevo lasciare, perché se lasciavo non avevo possibilità di lavorare, avendo la cura della bambina totale, sette giorni su sette, 24 ore su 24, non potrei andare a fare un altro lavoro, all’epoca la bambina ancora non andava a scuola, adesso la bambina va a scuola fino alle 4 e mezza, quindi,

³⁴⁸ Fargion S., (2013), *op. cit.*, p. 47

³⁴⁹ Dal Pra Ponticelli M. (2010), *op. cit.*, p. 122

³⁵⁰ Ferrario F., (1996), *op. cit.*, p. 110

volendo io potrei fare un lavoro solo di mattina... quindi loro non mi offrivano possibilità di lavorare e non mi offrivano aiuto perché avevo l'attività..

Non sentirsi capita proprio da chi avrebbe dovuto capirla è per Michela una esperienza estremamente dolorosa: per essere aiutata dovrebbe rinunciare al progetto che ha avviato proprio per cercare di affrontare con le sue risorse la situazione che si è creata con la perdita del lavoro e con la separazione dal marito, mettendo al centro la possibilità di continuare a prendersi cura della figlia. *Loro non mi offrivano possibilità di lavorare e non mi offrivano aiuto perché avevo l'attività*: Michela si scontra con questa contraddizione che può superare o accettando di assumere fino in fondo il ruolo di assistito, o decidendo di difendere le sue aspirazioni, rinunciando però alla possibilità di farsi aiutare.

La prima impressione è freddo...poi li giustifichi perché loro sono tutti i giorni così...

Lo sforzo compiuto da Michela nel decidere di rivolgersi alle istituzioni alimenta l'attesa di una risposta quanto meno adeguata alla *fatica* che questa decisione ha comportato. Chiedere aiuto come *ultima spiaggia*³⁵¹ sottintende l'implicita attesa della persona di trovare accoglienza e sostegno da parte dei servizi, proprio in virtù del fatto di aver tentato l'impossibile per evitare di arrivare a quella richiesta.

R: Faccio un passo indietro... cosa succede a chi accede ai servizi? Lei è arrivata con delle aspettative, che sono state disattese: su che versanti? I: Prima di tutto a livello umano... a livello umano, perché la prima impressione è freddo...poi li giustifichi, perché loro sono tutti i giorni così...ricevono persone che magari non sono nemmeno così stabili come lo sono io e quindi forse devono mettere un po' un muro, però questo fa male, perché uno va la a chiedere aiuto... magari è l'ultima spiaggia e uno non si trova accolto umanamente... a me personalmente ha fatto male...

E poi sentire che non è stata realmente considerata la mia situazione

Il *non sentirsi capita* di Michela, fa riferimento al non essere stata compresa nella sua storia personale dalla quale emergevano bisogni e risorse che evidentemente i requisiti amministrativi per l'accesso non consentivano di leggere: il risultato nel suo caso è

³⁵¹ Dal Pra Ponticelli M. (2010), *op. cit.*, p. 114

quello di sentirsi trattata come uno *standard da seguire*, per cui una volta accertata la non ammissibilità alle prestazioni economiche, non vi è di fatto un rilancio su come accogliere in maniera alternativa la situazione di difficoltà da lei segnalata.

[...] E poi sentire che non è stata realmente considerata la mia situazione, fare un'indagine un po' più particolare della situazione... quattro domande così... R: Così... I: Così, come se fossi uno standard da seguire, ma non c'è una soggettività della persona con cui tu stai parlando, tu non vai a capire realmente cosa si può fare... lì è stato: tu hai un'attività, un aiuto non te lo posso dare, non ci sono state altre idee, nulla...finita lì...

In quel momento e come se mi avesse sgridato, perché io dovevo fare una cosa, ma io non potevo farla

Il rispetto dei requisiti oggettivi è condizione essenziale per beneficiare degli interventi previsti dal welfare, requisiti che non possono essere *bypassati* dall'assistente sociale incaricato ad accogliere la domanda. Nella percezione di Michela l'operatore le sta chiedendo però *cose impossibili* alla luce della situazione che lei sta vivendo e che ha condiviso: dal suo punto di vista, vi è in realtà una difficoltà da parte dei servizi a inquadrare la propria condizione tra quelle meritevoli di attenzione, proprio per le sue presunte capacità finanziarie. Il primo impatto con i servizi restituisce a Michela il *sentirsi fuori posto* e l'essere indirettamente *invitata ad arrangiarsi*, perché, a differenza di quanto da lei avvertito, coloro che sono deputati all'aiuto, l'hanno ritenuta una persona che “non ha bisogno”.

I: Io ero in un appartamento dove non mi facevano un contratto e quindi non potevo neanche chiedere aiuti, né regionali, né comunali, per l'affitto e lei mi diceva “trasloca, cambia casa” e io le dicevo “ma io ho 30 euro nel conto corrente: come faccio a cambiare casa? Se cambio casa per un contratto, mi chiedono 2 mensilità di caparra...io come faccio da sola a portarmi i mobili e tutto? Non è reale questo... cioè lei mi sta dicendo – per forza così” – e io quando le spiegavo che avevo 30 euro realmente nel conto corrente, lei mi diceva “come fa?...qui bisogna trovare una soluzione”...ho dovuto aspettare un anno, mettere i soldi da parte per le caparre, e cambiare casa per avere una casa con un contratto di affitto, per poter chiedere il contributo regionale...e giustamente...perché anche io non volevo stare in nero, però in quel momento e come se mi avesse sgridato, perché io dovevo fare una cosa, ma io non potevo farla... R: Sgridato è una parola forte: hai percepito dei giudizi rispetto alla tua situazione? I: Sì, sì...era proprio tutto l'atteggiamento che io non ci stavo a fare niente lì, che non avevo bisogno del loro aiuto,

che mi dovevo arrangiare da sola, perché comunque, secondo loro, non avevo bisogno, perché mi potevo permettere una casa e una attività, che poi forse è anche vero, non lo so, ma secondo me no, secondo me no... se uno arriva lì in questa maniera, bisogna capire che cosa sta chiedendo forse....

La percezione di non essere visti dai servizi sociali come persone in difficoltà alimenta freddezza e distanza proprio nel momento in cui la persona sta cercando di sentirsi accolta nei suoi vissuti, come accade anche nei racconti di Gabriele e di Nino.

Lei diceva che io non avevo diritto a niente...era come se “puoi arrangiarti, non venirmi a chiedere niente”

Anche Gabriele, ex operaio cinquantenne che si è rivolto ai servizi sociali per non pesare sulla madre anziana, percepisce dai servizi *l'invito ad arrangiarsi*. Sia Michela che Gabriele vivono la sensazione di non essere titolati a chiedere aiuto; entrambi però non sembrano scossi tanto da questa eventualità, quanto piuttosto dal messaggio che implicitamente ricevono di non essere meritevoli di attenzione. Il loro turbamento sembra esprimere il bisogno di sentirsi prima di tutto “accolti” per i propri vissuti, a prescindere dalla effettiva possibilità di intervento.

I: Con quella che avevo prima era sempre che tu chiedevi qualcosa “No, non si può, non hai diritto...” R: Ma questo era motivato da qualcosa in particolare? I: Non so, lei diceva che io non avevo diritto a niente, non so, magari era così, però non mi lasciava...non mi trovavo...era come se “puoi arrangiarti, non venirmi a chiedere niente” [...] Non posso fare affidamento su mia mamma e secondo me non è neanche giusto, perché già che ha 80 anni... ci sono i servizi sociali e sono fatti apposta...però non posso pretendere che i familiari, come a tanti miei amici che hanno detto “fatti aiutare dalla famiglia”...però a 50 anni andare a farsi aiutare dalla famiglia... anche perché tutti hanno i loro problemi, chi ha il mutuo...non è neanche giusto, doversi appoggiare alle famiglie, dopo se ti danno una mano, ben venga...

Umiliato, molto umiliato, anche perché la prima assistente sociale che ho conosciuto è venuta a casa mia [...] si comportava con me come se si rapportasse a un essere inferiore

Per Nino il primo impatto con i servizi sociali è *umiliante* perché si sente *trattato come un essere inferiore*. Dagli atteggiamenti assunti nei suoi confronti dall'operatore, Nino

percepisce l'invito a *stare al suo posto*, che è il posto di chi ha bisogno e chiede aiuto: nel suo vissuto c'è da subito il peso della condizione asimmetrica nella quale si è venuto a trovare, forse in conseguenza ad un primo contatto che ha enfatizzato lo *squilibrio di potere* tra professionista e persona³⁵².

R: Come è stato il primo impatto con i servizi sociali? I: Umiliato, molto umiliato, anche perché la prima assistente sociale che ho conosciuto è venuta a casa mia (interrotti per confusione al bar) umiliato al massimo anche perché ho incontrato una persona di cui ricordo il nome che mi è rimasto impresso e si comportava con me come se si rapportasse a un essere inferiore. R: Ma da cosa lo capiva? I: Dal suo atteggiamento dalle sue parole e dal tono, come dire "Hai bisogno? Stai al tuo posto" come significato voglio dire. Tanto è vero che a un certo punto le ho detto "Io non so perché lei faccia così, ma si deve vergognare, per come si comporta si deve vergognare". Perché io questo me lo ricordo come fosse ieri anche se son passati anni.

Se io mi sono rivolto a voi è perché purtroppo le circostanze mi hanno obbligato

Come per Michela, rivolgersi ai servizi per chiedere aiuto è considerata l'*ultima spiaggia*: Nino dice di non aver avuto alternative e di essersi *trovato costretto dalle circostanze* a compiere questo passo. Anche nel suo caso questa "decisione estrema", costata evidentemente molto sul piano della stima e dell'immagine di sé, implica l'attesa di una comprensione scontata, immediata e incondizionata della sua condizione da parte dei servizi. A fronte di questo carico emotivo, la prima restituzione dell'operatore è invece una presa di distanza dalla gravità della situazione segnalata, che mette quasi in dubbio la sua onestà.

I: "Se io mi sono rivolto a voi è perché purtroppo le circostanze mi hanno obbligato" ... addirittura lei mi disse "Ma lei prende una bella pensione!" "Sarà anche una bella pensione ma venga che le faccio vedere una cosa". L'ho portata in cucina e ho aperto il frigo e il freezer (indica con le mani che il frigo era vuoto) R: Lei viveva una difficoltà economica importante in quel momento? I: Sì perché io allora percepivo attorno ai € 700 però avevo in corso la cessione di un quinto e quindi me ne arrivavano molti di meno. Di affitto ne pagavo circa 300, che poi è aumentato fino a 400, il resto mangia, bollette e avevo due cani che per me erano la mia famiglia: quindi a me la pensione non è che bastasse [...] Quante volte Sonia (la barista) mi prestava, però è chiaro che andavo al

³⁵² Olivetti Manoukian F. (2010), *Cambiamento, operatori, servizi*, in Prospettive Sociali e Sanitarie, 4, p. 5

panificio lasciando debito e quando arrivava il 16 andavo a saldare il tutto e rimanevo sempre a piedi. E allora mi sono rivolto all'assistente sociale.

Michela ha una attività commerciale, Nino è titolare di pensione: entrambi pur essendo vissuti a lungo in una situazione di agio, ad un certo punto della loro vita si sono trovati in difficoltà economiche e hanno deciso di rivolgersi ai servizi sociali, che però, nella percezione degli intervistati, non riescono a vederli per la loro storia personale e li valutano, al primo impatto, solo sulla base di parametri amministrativi. La verifica delle condizioni oggettive finisce per diventare in entrambi i casi una barriera alla relazione. Il bisogno di essere compresi nel percorso che li ha portati a chiedere aiuto alle istituzioni, non trova riconoscimento, provocando così una reciproca chiusura.

1.3. Basta e rimuncio!

Vivere la propria situazione nella sua unicità costituisce un elemento già in partenza conflittuale nel rapporto che la persona andrà a instaurare con le istituzioni, tenute invece a trattare la specificità dei casi riconducendole a classificazioni e tipologie. Altro elemento potenzialmente conflittuale è lo squilibrio di potere tra assistente sociale e utente, conseguente alla posizione di forza del primo, in quanto appartenente all'istituzione, e alla condizione di vulnerabilità del secondo, a causa dei problemi che sta affrontando. L'incontro con l'operatore può così esser vissuto dalla persona anche come "pericoloso" e per tale essere fonte di reciproche tensioni e conseguenti reazioni difensive. Se poi consideriamo che il chiedere aiuto è molto spesso vissuto come un "male necessario, un passaggio obbligato per ottenere una risposta ai propri bisogni e non invece come qualcosa che può essere utile per un potenziale cambiamento"³⁵³, la possibile conflittualità del primo contatto può diventare esplosiva e non portare all'aggancio della persona al servizio, per la successiva presa in carico.

³⁵³ Fargion S., (2013), *op. cit.*, pp. 65-6

Così è per Michela e per Nino, che vivono il primo impatto con i servizi come momento pesantemente umiliante, al punto da indurre in entrambi la stessa reazione di allontanamento e chiusura dei rapporti.

Mi è stato chiesto dell'attività, della bambina e basta...

Michela segnala il suo bisogno di sentirsi ascoltata, di percepire “interesse” nei confronti dei vissuti da lei condivisi. “Nel momento in cui gli utenti percepiscono che gli operatori non hanno in mente la loro situazione, ne dimenticano particolari o peggio ancora trattano le persone in modo anonimo e impersonale, inevitabilmente la fiducia si allenta e l'assistente sociale assume i connotati di una persona da cui stare lontani e a cui comunicare solo il minimo necessario per ottenere ciò di cui si necessita”³⁵⁴. Per Michela, la valutazione dell'operatore che non ha fatto emergere tutta la complessità della sua situazione rappresenta, costituisce infatti un punto di non ritorno.

I: quindi ho fatto un colloquio, nonostante in segreteria mi avessero detto già queste cose e il colloquio non è stato utile a niente... mi è stato chiesto dell'attività, della bambina e basta Allora gli ho mollati... perché non trovavo nessuna utilità in questo servizio

I: in più la modalità degli aiuti era umiliante e tuttora lo è – devi andare lì, fisicamente a chiedere se sono arrivati dei soldi, devi fare la fila, e in banca la stessa cosa... l'ultima volta che sono scoppiata, mi sono ritrovata in fila, davanti a me c'erano due persone che, allegri e felici andavano dicendo che avrebbero ritirato 300 euro e sarebbero andati a spenderli in un'altra maniera... allora io al banco, per me non c'era l'aiuto... allora gli ho mollati, non ci sono andata più, perché non trovavo nessuna utilità in questo servizio [...]
R: E quando sei uscita? I: Lì dentro ho fatto un casino, ero alla frutta... R: Prova a fotografarmi quel momento... I: Io ero disperata, oltre tutto non l'avevo detto neanche a mia mamma... adesso l'ha capito... ma per lei, se li nominavo i servizi sociali mi diceva “ma no, ma dove sei arrivata!”, quindi per me era un po' una vergogna, anche se non è una vergogna... e in più la rabbia, perché avevo affrontato questo mio limite e non avevo avuto nulla... un'umiliazione... Mi ha fatto ancora più male, tanto che io per due anni non ho più chiesto... non ci sono più andata... perché avevo ancora quello in testa... io difficoltà ce le ho sempre, comunque, non è cambiato nulla... io sono sempre così, sono sempre con una partita IVA aperta, che se chiudo qua non ho un lavoro e sono sempre con mia figlia 24 ore su 24, ecc. ecc. ecc.

³⁵⁴ Fazzi L. (2015), *op. cit.*, p. 87

Rivolgersi ai servizi sociali è *una vergogna*, al punto che Michela lo tiene nascosto alla madre per non sentirsi dire “*ma dove sei arrivata!*”. Come evidenziato per Nino, questo vivere la richiesta di aiuto alle istituzioni come *ultima spiaggia* genera inevitabilmente l’attesa di una risposta capace di controbilanciare il notevole impegno richiesto per *affrontare il limite*. Il primo contatto con i servizi sociali si rivela quindi particolarmente delicato in quanto, nel vissuto della persona, diventa occasione in cui testare la capacità degli operatori, di essere all’altezza dello sforzo affrontato.

Mi sono sentito veramente umiliato. A quel punto ho detto BASTA e RINUNCIO

Anche per Nino il punto di non ritorno è l’umiliazione che sente di aver subito attraverso le puntualizzazioni fatte dall’assistente sociale sulle sue possibilità economiche e sui parametri definiti dall’amministrazione comunale per poter accedere ad eventuali aiuti. Avere il pensiero di come *mettere insieme pranzo e cena* è esperienza difficile da accettare per Nino: la richiesta di aiuto lo costringe a confrontarsi con questa condizione, per lui nuova, che probabilmente fa echeggiare dentro di sé anche un senso di fallimento più profondo. La prima valutazione da parte degli operatori è tappa necessaria per avviare i successivi interventi di presa in carico: nei primi contatti, nei primi scambi di comunicazione tra la persona e l’assistente sociale, ogni singola parola pronunciata, ogni gesto o atteggiamento assunto sono investiti di una “carica speciale” che può rivelarsi la “scintilla”, a cui più volte si è fatto riferimento, capace di aprire ad una relazione di aiuto generativa, o, al contrario, il “detonatore” capace di far saltare il possibile aggancio della persona al servizio, come nel caso di Nino.

R: Aveva fatto una richiesta di contributo economico? I: No, no, no...io ho parlato molto chiaro con questa assistente sociale, perché lei mi diceva “Sa, lei supera il minimo vitale” “mi scusi ma quanto è il minimo vitale?” “300 euro al mese” “Li supero sì, ma cosa pensi che ci faccia io con quello che mi resta” Ecco perché ho detto, lei si deve solo vergognare, perché quando lei ha finito il suo lavoro e va a casa, mangia. Io no, io devo pensare a come fare per mettere insieme pranzo e cena. Mi sono sentito veramente umiliato. A quel punto ho detto BASTA e RINUNCIO.

La mia dignità non ha prezzo

Prima che io cadessi in disgrazia, facevo la mia bella parte. Nella vita di Nino c'è un "prima" e un "dopo" rispetto alla propria condizione di bisogno che segnano il suo cambiamento di status e di ruolo: "prima" faceva beneficenza ed era lui la persona che aiutava, "poi" si è trovato in difficoltà ed è diventato lui la persona che chiede aiuto. Il "passare dalla parte di chi ha bisogno" diventa ancora più difficile da accettare nel momento in cui la persona ha maturato dentro di sé una rappresentazione di aiuto fondata sul trasferimento di risorse da parte di chi ne ha la disponibilità, a favore di chi invece ne è privo. Questa visione definisce infatti anche differenti posizioni di potere e nel chiedere aiuto vi è forse la preoccupazione di trovarsi costretto a subire un ribaltamento di ruoli con l'implicita attribuzione del ruolo di chi non ha nulla da offrire e deve dipendere da quello che gli altri gli offriranno. Come verrà illustrato nei successivi paragrafi, Nino sperimenterà un nuovo modo di intendere l'aiuto, quando verrà proposto a lui di aiutare altri, mettendo a disposizione non denaro, come aveva fatto in passato, ma le sue risorse personali, testimoniando nel concreto la capacità generativa dell'aiuto con *corrispettivo sociale*.

I: Cioè se questo è il prezzo da pagare, no, perché la mia dignità non ha prezzo. R: Cosa intende con questa ultima affermazione "la mia dignità non ha prezzo". I: Certo, la mia dignità non ha prezzo perché io posso essere in difficoltà, in grosse difficoltà, ma tu non ti puoi permettere di trattarmi come una pezza da piedi, perché sono sempre una persona umana con la sua dignità, perché prima che io cadessi in disgrazia, facevo la mia bella parte, anche in termini di beneficenza, quando avevo [...] quindi basta, vedrò come fare, perché alla fine non mi va di essere umiliato, perché io le ho detto "guardi io non voglio soldi, non sono qui per domandare soldi, non mi interessa avere soldi, a me quello che interessa è avere la possibilità di mangiare e siccome io so che esiste una struttura, mi riferivo al banco alimentare, che distribuisce cibo a chi è in difficoltà... "Ma lei non ha diritto, perché lei supera il minimo vitale" "Va bene così, grazie tante, io al posto suo cambierei lavoro, perché lei deve rispettare le persone, e lei mi sta trattando come una pezza di piedi, ma io non sono una pezza di piedi, sono un essere umano, con la sua dignità, perciò dico, grazie, mi scuso per averla disturbata, può andare, senza mezzi termini"

"Ma lei non ha diritto, perché lei supera il minimo vitale"- "Va bene così, grazie tante...mi scuso per averla disturbata, può andare, senza mezzi termini!". Nino esprime

tutta la rabbia per esser stato preso in considerazione solo dal punto di vista amministrativo e anche per lui questo filtro nell'accesso segna la rottura con i servizi, che avviene non tanto perché la sua domanda non può essere ammessa per assenza di requisiti, ma soprattutto perché sente esser venuto meno il *rispetto* nei confronti della sua storia, dei suoi vissuti.

1.4. Mi ha chiesto di me

I racconti di Michela e di Nino proseguono in parallelo restituendo, dopo il momento della rottura avvenuto nella fase di accesso ai servizi, un recupero del rapporto reso possibile, a distanza di tempo, dall'incontro di un nuovo operatore. In entrambi i casi il "punto di svolta" è rappresentato dall'interessamento alla propria situazione che gli intervistati percepiscono, a differenza di quanto avvenuto nei precedenti contatti.

È successo che, chiacchierando normalmente, lei mi ha chiesto di me

Per Michela è la possibilità di condividere i suoi progetti per il futuro, le sue aspirazioni, la sua idea su come affrontare i problemi che sta incontrando, ed in particolare quello abitativo, a riaprire il dialogo con gli operatori. In termini di welfare generativo, il riconoscimento di un eventuale suo *concorso al risultato* fa superare l'ostilità e la chiusura nei confronti dei servizi che, nel vissuto dell'intervistata, non l'hanno incontrata come persona, ma l'hanno solo valutata in base agli standard, senza raccogliere quanto lei pensava di poter fare, ed era disponibile a fare, per superare anche con altri la sua condizione di disagio.

I: Poi invece mi sono riavvicinata qualche mese fa perché, il comune mi aiuta con la mensa [...] e quindi mi sono avvicinata di base per quello, poi ho trovato un nuovo assistente sociale che mi ha aperto un mondo e con lei abbiamo iniziato a parlare...R: Che cosa è successo? I: È successo che, chiacchierando normalmente lei mi ha chiesto di me, mi ha detto – cosa fai?...l'attività ecc. e abbiamo parlato della situazione abitativa della casa che è un progetto che io vorrei portare avanti da tantissimo tempo, che è il co-housing [...] e quindi mi sono fatta questa chiacchierata con [omissis] che mi ha sostenuto... mentalmente è quello che si diceva prima...è vero che il Comune ti può dare 100 euro o non te li può

dare...ok...ma aspetta, lavoriamo insieme o comunque parliamone...questo è molto recente, 3 mesi fa...

La svolta è stata trovare una persona lì dietro che stava ragionando in una maniera diversa e allora da lì, almeno in questo momento, io mi fido di lei

La macchina con me non ha funzionato ed ora il rapporto di fiducia Michela lo sta costruendo con il singolo operatore, ma non ancora con l'istituzione. La possibilità di ragionare in maniera diversa, immaginando di cambiare l'approccio stesso ai problemi che non sta portando da nessuna parte, sono i punti di contatto sui quali si sta sviluppando la relazione con il singolo professionista che in questo momento fa un po' da "porta di ingresso" per Michela al sistema di welfare.

I: La svolta è stata trovare una persona lì dietro che stava ragionando in una maniera diversa e allora da lì, almeno in questo momento, io mi fido di lei... della struttura no, ma di lei sì... infatti mi spiace se la spostano, se se ne andrà via... R: Fa la differenza la persona che hai davanti...? I: Sì, sì perché la macchina così come è organizzata non può andare avanti, magari mi sbaglio... perché io ignoro, non so, o per lo meno non sono competente, ma con me almeno non ha funzionato, in quella maniera, per nulla [...] Finalmente ho trovato una apertura, finalmente ho trovato una persona che vuole far cambiare le cose lì, lei dall'altra parte lo stesso, molto felice di poter lavorare in una maniera diversa da come ha lavorato fino a quel momento... un tassello in più, una persona in più che può entrare in una cerchia di pensiero diverso da come si stava ragionando fino a quel momento, per cambiare un po' qualcosa... perché fino ad esso ce ne siamo resi conto tutti che non porta da nessuna parte...

Il racconto dell'intervistata restituisce però anche un'altra immagine: quella del cittadino utente che, con il suo atteggiamento e con il suo modo di immaginarsi il "percorso di aiuto", dà voce all'operatore anch'egli alla ricerca di un senso diverso alla propria azione professionale. Il primo esito di quest'incontro è certamente quello di aver ridefinito le premesse all'aiuto, a partire da una diversa *responsabilizzazione* di entrambe le parti: dell'utente che si sente legittimato quanto meno a esprimere il suo punto di vista su come affrontare il problema, e dell'operatore che, raccogliendo la sfida del *concorso al risultato*, si mette in gioco sul piano dell'*arte professionale* e non solo su quello della gestione delle regole amministrative.

Non c'era più [omissis] e ho parlato con [omissis], che mi ha ascoltato senza star lì a tirar fuori giudizi gratuiti...

Anche per Nino l'incontro di un nuovo operatore consente di riaprire il dialogo con i servizi. Essere ascoltato *senza giudizi gratuiti* è il suo punto di svolta, che lo mette nella condizione di chiedere aiuto, accogliendo con favore quanto gli viene offerto.

I: Poi non mi ricordo in seguito se sono stato chiamato da qualcuno, oppure credo, la seconda ipotesi, sono andato io là ai servizi sociali e lì era cambiato, non c'era più questa qua, e ho parlato con [omissis], che mi ha ascoltato senza star lì a tirar fuori giudizi gratuiti. Questo ha potuto darmi una mano, l'ha fatto per un anno. R: Le sue condizioni erano rimaste le stesse? I: Assolutamente! Io non voglio dei soldi, non me ne frega niente dei soldi, io preferisco che tu mi dai, se possibile, per qualche mese la possibilità di prendere da mangiare, non è che chiedo altro. E infatti questo per quasi un anno mi ha fatto dei buoni, che io andavo all'aiuto del banco alimentare e prendevo da mangiare, a me faceva comodo questa cosa, perché non ce la facevo a fare la spesa.

Una persona con cui si poteva parlare

Un successivo cambio di operatore lo pone di fronte alla necessità di costruire una nuova relazione di fiducia: Nino racconta dei dubbi insinuati nei suoi confronti dall'assistente sociale, circa il corretto uso dei contributi economici a lui erogati, ma insieme sottolinea la "possibilità di parlare" con questo operatore, di avere un confronto, grazie al quale restituire la sua versione su quanto gli viene contestato. Per l'intervistato, anzi, è importante, all'interno della relazione di aiuto, poter dimostrare di essere degno della fiducia su di lui riposta, onorando gli impegni assunti.

I: Poi è cambiato ancora [...] e anche con quest'altra ci sono stati dei conflitti terribili, però tutto sommato è una persona con cui si poteva parlare, lei mi faceva notare le cose che a lei pareva che non andassero, perché lei passava di qui e mi vedeva sempre seduto al banco, qui fuori con una birra davanti "Ma lei con i soldi..." "Ma cosa! Cosa ne sa lei?! Io vengo qua, mi chiede di andare in banca, mi chiede di fare un piacere, io glielo faccio volentieri, dopo quando torno mi offre una birra!" [...] un'assistente sociale, molto scorbutica, però una persona giusta, perché mi ha dato una mano per bene, anche perché io le ho dimostrato di essere puntuale, perché loro quando mi davano i soldini per l'affitto mi facevano firmare un impegno, in base al quale io mi comportavo così, così e così e io l'ho sempre rispettato e questa mi tiene in considerazione

Ti devi sempre rendere conto che io sono una persona umana e che comunque quando è il momento io sono in grado di far fronte all'impegno che mi prendo

Nino riconosce l'importanza dell'aiuto ricevuto, ma ci tiene a sottolineare il "valore" della sua dignità che non può essere scalfita dalla propria condizione di bisogno: essere visti solo per le proprie difficoltà, nel racconto dell'intervistato, apre la strada alla mancanza di rispetto, alla quale si oppone chiedendo di essere visto come *persona umana*, capace comunque di *fare la sua parte*, nonostante i problemi per i quali chiede di essere aiutato.

I: Questo è il modo che a me non piace di essere aiutato...Se tu mi dai una mano io lo accetto molto volentieri, soprattutto se sono in difficoltà, però tu devi sempre rispettare la mia dignità, ti devi sempre rendere conto che io sono una persona umana, che è in difficoltà, e che comunque quando è il momento io sono grado di far fronte all'impegno che mi prendo. Quindi se questo viene deviato in qualche modo, non ci siamo, non l'accetto proprio. Lo dimostra il fatto che come primo impatto ho messo alla porta quell'assistente sociale, che non mi è piaciuta come si comportava "Io sono l'assistente sociale, tu sei quello che chiede aiuto" e allora? Che cosa vuol dire questo? Mi devo mettere in ginocchio?

1.5. Considerazioni di sintesi

I racconti degli intervistati confermano l'importanza del primo contatto quale "momento decisivo, una sorta di *imprinting* alla relazione che potrebbe nascere"³⁵⁵ in cui si definiscono anche i significati che essa assume per l'assistente sociale e la persona, nonché i margini per aprire o chiudere possibili collaborazioni. La fase iniziale del processo di aiuto è il "luogo di costruzione di una relazione", nella quale "si gioca il buon esito dell'intervento" e si forma la qualità della relazione stessa³⁵⁶.

La necessità di preservare una immagine positiva di sé, la gestione dei vissuti conseguenti al non essere stati in grado di risolvere in maniera autonoma i propri problemi, il peso delle rappresentazioni sociali relative alla figura professionale alla

³⁵⁵ Bianchi L., Kolar E. (2015), *L'assistente sociale e la prima domanda di aiuto*, in *Autonomie Locali e Servizi Sociali*, n.3, p. 503

³⁵⁶ Neve E. (2015), *La fase iniziale del processo di aiuto: l'analisi della situazione*, in *Studi Zancan*, 6, p. 32

quale ci si sente costretti a rivolgersi, percepita come “pericolosa” e “intrusiva”, sono tutti aspetti che accompagnano i vissuti della persona nel momento in cui avanza la sua prima richiesta di aiuto³⁵⁷. La condizione di iniziale incertezza alimenta atteggiamenti di dipendenza o di sfida e aggressione; l’assistente sociale può trovarsi così coinvolto nelle conseguenti dinamiche che si scatenano e che riesce a gestire con “minore lucidità” per le risonanze emotive suscitate dai messaggi trasmessi dalla persona, e per la scarsa conoscenza che ha della situazione, persona e delle sue modalità comunicative.³⁵⁸

Come evidenziato nella prima parte del lavoro di tesi, in una prospettiva di servizio sociale costruttivo, la relazione di aiuto prende avvio con la ricostruzione dei significati attribuiti dalla persona alla situazione e con il successivo confronto delle stesse con le letture proposte dall’operatore. L’ascolto della “verità dell’altro” diviene pertanto condizione essenziale per promuovere quel processo trasformativo che porterà a mettere in atto le soluzioni individuate per fronteggiare il problema.

“Partire da dove è la persona”, si è detto, impegna l’operatore a comprendere vissuti, motivazioni e aspettative con le quali la persona si è rivolta ai servizi, restituendo alla stessa la possibilità di “vedersi con occhi nuovi”³⁵⁹. E’ questo un primo obiettivo della presa in carico dell’assistente sociale, chiamato proprio nel primo contatto con la persona, ad affrontare una sfida impegnativa, dalla quale dipenderanno buona parte degli esiti della sua azione professionale: riuscire a ridefinire le aspettative prestazionistiche e salvifiche di colui che sta chiedendo aiuto, instaurando una relazione fondata sull’incontro di volti, all’interno della quale riescono a trovare spazio una molteplicità di risorse, personali e professionali, istituzionali e informali.

I racconti di Nino, Michela e Gabriele mettono in luce l’importanza del “riconoscimento” della persona all’interno della relazione di aiuto, aspetto fondamentale per sostenere il primo potenziale generativo già espresso da chi sta vivendo una

³⁵⁷ Fargion S., (2013), *op. cit.*, p. 55

³⁵⁸ Ferrario F. (2004), *op. cit.* p. 144

³⁵⁹ Casartelli A. (2011), *op. cit.* p. 2

condizione di particolare fragilità, e cioè la capacità di esporre e di condividere la propria “ferita” all’altro, ad un “estraneo che ancora non è di fiducia”³⁶⁰.

Chiedere aiuto, nelle narrazioni degli intervistati, è uno sforzo che implicitamente, nel vissuto di chi lo compie, richiede e implica non giudizio e accettazione da parte dell’altro della propria condizione; alimenta l’attesa di una disponibilità e di una accoglienza incondizionata, prima di tutto sul piano umano.

I protagonisti dei nostri racconti parlano invece di incontri che non sono tali, nel momento in cui sono filtrati da una “verifica sull’ammissibilità della domanda”, schiacciata sul piano amministrativo, quasi che la persona si fosse presentata al servizio senza voce e senza volto. Allo stesso tempo anche il servizio perde la sua “anima” e appare agli occhi di chi vi accede come una *macchina che non ha funzionato*.

Michela rivendica il riconoscimento della sua storia in tutte le sue sfaccettature e non solo in quelle più strettamente economico-finanziarie, ma soprattutto chiede di essere ascoltata anche per quello che è disponibile a fare e a mettere a disposizione per il bene suo e per il bene di altri. Nino, allo stesso modo, porta un vissuto e una storia personale che di certo non è la pensione da ex dipendente pubblico ad esprimere: una storia segnata da un carico di sofferenza che lo costringe a cercare l’aiuto dei servizi, ma che è anche custode di un bagaglio di risorse affettive e relazionali. La rottura con i servizi, in entrambi i casi, esprime il bisogno di sentirsi visti come persone prima ancora che come utenti ed è infatti il sentirsi ascoltati, il sentirsi interpellati sulle possibili soluzioni a riaprire successivamente la relazione.

L’accoglienza, trasmessa alla persona nel suo primo contatto con i servizi, è determinante per favorire la costruzione di una relazione di fiducia tra operatore e utente, che va considerata come preconditione essenziale allo svolgimento della funzione di aiuto. Come ben evidenzia Fazzi “creare le basi della fiducia significa però necessariamente recuperare all’interno delle pratiche del servizio sociale una dimensione di autenticità che i protocolli, le procedure e le convenzioni professionali

³⁶⁰ Pittaluga M. (2000), *L’estraneo di fiducia. Competenze e responsabilità dell’assistente sociale*, Carocci, Roma

spesso portano a dimenticare o a considerare surrogati di un atteggiamento poco professionale e censurabile”³⁶¹. L’accoglienza autentica, prosegue l’Autore, non può essere codificata in regole e norme predefinite: “la misura della relazione accogliente è l’umanità del rapporto interpersonale”³⁶² come testimoniano i racconti degli intervistati.

Nino e Michela hanno parlato non solo della fiducia necessaria nei confronti degli operatori per aprirsi all’interno della relazione di aiuto e dare vita al processo trasformativo che ne consegue, ma anche del loro bisogno di sentirsi persone “degne della fiducia altrui”, ed in particolare di quella delle “istituzioni” che si stanno adoperando in loro favore. Anche questo si ritiene essere un passaggio particolarmente significativo ai fini del presente lavoro di ricerca. Per essere considerato tale, chi chiede aiuto deve essere messo nella condizione di poter restituire una immagine positiva di sé. Nuovamente si ripropone il tema della valorizzazione delle risorse, delle capacità e dei punti di forza, come condizione posta dai diretti interessati per sentirsi autenticamente “aiutati” e non debilitati a causa di interventi riparativi o passivizzanti, che minano ulteriormente la propria autostima, la propria immagine positiva e la capacità di sentirsi responsabili di sé e degli altri.

Nino rivendica a gran voce il suo bisogno di dimostrare di essere in grado di “fare la sua parte” e lo fa proprio perché consapevole che la richiesta di aiuto lo sta inevitabilmente ponendo in una posizione asimmetrica nei confronti di chi, questo aiuto, glielo sta offrendo. Poter essere assistito è per lui estremamente importante, e di questo sa di dover essere grato; allo stesso tempo però, si dimostra estremamente risoluto nel difendere ciò che la sua condizione di bisogno non ha compromesso, e cioè la sua dignità di persona. Nelle sue rappresentazioni l’aiuto istituzionale costituisce, da questo punto di vista, una *minaccia*, chiedendo a chi lo riceve di *stare al suo posto*.

Michela usa toni e parole diverse, ma esprime la stessa fermezza nel chiedere di poter essere aiutata, senza per questo trovarsi costretta a rinunciare ad un suo ruolo

³⁶¹ Fazzi L. (2015), *op. cit.*, p. 81

³⁶² *Ivi*, p. 83

attivo; anche lei sa di aver bisogno dell'aiuto delle istituzioni ma vuole sentirsi partecipe delle soluzioni che si possono mettere in atto.

Come già evidenziato nei precedenti paragrafi, i “casi” intercettati nella ricerca empirica certamente non possono essere ritenuti esemplificativi dell'ampia ed eterogenea platea di persone che accedono ai servizi sociali. Anche per gli aspetti esaminati in questa specifica parte di intervista, possiamo immaginare che molta utenza non sia animata da altrettanta motivazione e desiderio di essere aiutata con la prospettiva del concorso al risultato. E' anche vero, però, che gli atteggiamenti di delega o le attese salvifiche nei confronti degli aiuti, hanno importanti radici culturali. Intervenire su queste rilanciando interventi che consentano alle persone di esprimere la loro capacità di essere responsabili nei confronti del proprio bene e di quello altrui, potrebbe anche dare voce al bisogno di sentirsi visti innanzitutto come persone, bisogno innato in ogni essere umano, ma forse in talune situazioni sopito dalle estreme difficoltà, in altre dalle derive minimaliste, a cui si è fatto riferimento nella prima parte del lavoro di tesi.

2. Il servizio civico

Il terzo focus dell'intervista ha preso in considerazione gli aiuti ricevuti dalle persone, con l'intento esplorare gli esiti che gli intervistati ritengono di aver conseguito grazie agli interventi di cui hanno beneficiato.

In questo paragrafo viene presentata la prima parte della ricerca empirica, che è stata condotta nella regione Sardegna, focalizzandosi nello specifico sul *servizio civico*, misura introdotta nell'ambito del programma sperimentale per la realizzazione di interventi di contrasto delle povertà destinato alle famiglie e alle persone senza reddito³⁶³.

³⁶³ Il Piano è stato adottato dalla Regione Autonoma della Sardegna con DGR 40/17 a seguito di quanto indicato all'art.35 della LR.02 del 29 maggio 2007, *Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale della Regione*. Per un approfondimento sul contenuto del provvedimento e di quelli successivamente deliberati, si rinvia all'Appendice

Indicato come “forma di assistenza alternativa all’assegno economico”, il servizio civico ha come scopo il “reinserimento sociale mediante assegnazione di un impegno lavorativo alle persone che versano in grave condizione di indigenza economica”³⁶⁴. Gli ambiti nei quali è previsto il suo svolgimento sono quelli dei “servizi di utilità collettiva: a) servizi di custodia, vigilanza, pulizia e piccole manutenzioni di strutture pubbliche; b) servizi di sorveglianza, cura e manutenzione del verde pubblico; c) attività di assistenza a persone disabili e/o anziane; d) ogni altra attività che l’Amministrazione comunale ritenga utile promuovere in base alle esigenze del territorio, purché consenta l’inserimento sociale dei soggetti chiamati ad espletarla”³⁶⁵.

Il servizio civico, viene precisato nei provvedimenti regionali, non può essere utilizzato in alternativa al lavoro retribuito e non rientrando nel sistema competitivo di mercato, viene svolto con orario limitato (corrispondente a 80 ore mensili), flessibile e calibrato in base alle esigenze e potenzialità della persona.

Come evidenziato da Pisu, attraverso questa misura si è inteso promuovere un approccio che tenta di superare la logica assistenzialistica propria dei contributi economici, offrendo alla persona un percorso nel quale sperimentare le proprie risorse all’interno della comunità di appartenenza; un approccio che richiama il servizio sociale a riscoprire il *lavoro di comunità*, attivandosi affinché la persona possa essere vista non come problema “ma come risorsa da rigenerare per garantire il benessere collettivo”³⁶⁶.

2.1. La cosa bella è che sei occupato

Il servizio civico viene accolto con entusiasmo da Giosuino che può spendere le tante abilità manuali in suo possesso, facendosi conoscere ed apprezzare per queste sue

³⁶⁴ Regione Autonoma della Sardegna, Allegato 2 alla DGR 34/31 del 20.07.2009, *Azioni di contrasto alla povertà - anno 2009*, p. 6

³⁶⁵ Ivi, p. 6

³⁶⁶ Pisu D., (2015), *L’inclusione delle “risorse fragili” in Sardegna: buone prassi e inserimenti socio-lavorativi*, Tesi di Dottorato in Fondamenti e Metodi delle Scienze Sociali e del Servizio Sociale, Università degli Studi di Sassari, p. 232

capacità e raccogliendo così la stima delle persone a favore delle quali svolge la sua attività.

I: La prima volta mi ha mandato [l'assistente sociale] a fare dei lavori, anche se non eravamo assicurati...dei lavori sociali, tipo dai salesiani...infatti prima ho aiutato a raccogliere foglie come tutti gli altri, però a me le foglie... Poi il prete, che è della Caritas, mi ha visto trafficando che lavoravo velocemente...mi ha fatto fare la recinzione al campo sportivo... e poi ho fatto i pavimenti della chiesa

Anche se sono un paio di ore al giorno, va bene, perché sei occupato, sai che devi andare lì

Sapere di “essere occupati”, di avere un impegno seppur minimo nel corso della giornata, per Giosuino persona sempre in movimento, è una condizione fondamentale per sentirsi bene, e, da questo punto di vista, il servizio civico rappresenta un aiuto che ben risponde alle sue esigenze, non solo materiali, ma anche di “realizzazione di sé”.

I: Si stava bene, perché poi alla sera mi facevo dei lavori, lì nella chiesa sempre... e poi da lì altri lavoretti... Anche se sono un paio di ore al giorno, va bene, perché sei occupato, sai che devi andare lì... La cosa bella è che sai che sei occupato [...] In una settimana abbiamo imbiancato 200 camere più gli androni [...] da fare degli aiuti così, è diventato un vero e proprio lavoro... però piuttosto che stare fermi

Ho conosciuto un po' di gente...

Prendono così vita relazioni significative, dal punto di vista del sostentamento materiale e del riferimento affettivo, che rimangono tali anche alla conclusione dell'intervento.

R: Quindi per lei quella volta quell'esperienza è stata importante? I: Sì, sì, e poi ho conosciuto un po' di gente e con don Gaetano siamo diventati amici, qualche volta, quando sto facendo dei viaggetti lì vicino passo a salutarlo

E poi mi hanno dato la carta per la spesa di 100 euro, che quella praticamente non è neanche spesa

L'esperienza del servizio civico si conclude e Giosuino continua ad essere assistito con la *social card*, attraverso la quale riceve un aiuto che però non ritiene sufficiente “nemmeno per fare la spesa” e sul quale non può fare affidamento a causa dell'incertezza sull'entità, sui tempi e sulla frequenza di erogazione.

R: Gli aiuti che riceve adesso? I: Mi hanno dato una volta 160 euro e basta e poi mi hanno dato la carta per la spesa di 100 euro, che quella praticamente non è neanche spesa... R: Questa carta come si rinnova? I: Boh... a loro bisogna chiederlo! forse a settembre...

forse...il loro forse è che quando dicono a settembre, vuol dire a dicembre... R: cosa intende? I: Dipende dalla Regione, non dipende da loro, se la Regione non manda i soldi, loro non possono fare niente...

Stiamo diventando troppi!

Giosuino restituisce più volte l'immagine di un sistema di welfare "che non ce la fa più" a reggere una domanda di aiuto in continua crescita, per fronteggiare la quale i servizi più a diretto contatto con le persone appaiono "impotenti", perché non dispongono di proprie risorse e dipendono essi stessi dalla bontà degli interventi decisa ad un "livello superiore". "Dipende dalla Regione ... loro non possono fare niente", "come fanno?!?!?", "stiamo diventando troppi!", "il Comune non ce la fa ad aiutarti", "loro vorrebbero aiutarti, ma non ce la fanno": espressioni forti, riprese seppur con un linguaggio meno diretto, anche da altri intervistati e che restituiscono, tra le righe, il "sentirsi lasciati soli", il non sentirsi più garantiti rispetto alla possibilità di ricevere protezione da parte del sistema di welfare, perché, nella percezione dall'intervistato, le persone come lui che chiedono aiuto "stanno diventando troppe"

R: Cioè, lei dice, loro mi vorrebbero aiutare ma non possono... I: No, e come fanno?!?!? Stiamo diventando troppi...prima non ci andava tutta quella gente...quasi tutti quelli che vanno alla Caritas vanno anche lì...tutta gente che stava lavorando...e dove devono andare se non c'è niente?! gente che ha pure la famiglia...

I: Meno male che esiste la Caritas perché il Comune non ce la fa ad aiutarti...ti può dare una mano qualche volta, ma non è che...con 300 euro ogni 6 mesi...ti salvi le mutande... R: Il comune non può aiutare...? I: Non ne hanno soldi! [...] un aiuto me lo stanno dando, poco ma me lo stanno dando...poco perché loro vorrebbero aiutarmi di più, ma non ce la fanno...e stiamo aumentando sempre di più...

2.2. Fai amicizie e ci si parla

Meglio della carta...eri impegnato...io adesso sono sempre buttato...non so cosa fare...

Anche per Giuseppe, ex muratore privo di occupazione da una decina di anni, il servizio civico si è rivelato molto importante per meglio affrontare il problema del "tempo vuoto", offrendo non solo il necessario supporto economico, ma anche la possibilità di

continuare ad esprimere le sue non poche competenze professionali accumulate in tanti anni di attività lavorativa, e di sentirsi impegnato contrastando così la tendenza a “lasciarsi andare” subentrata con la perdita dell’occupazione.

I: ho sempre fatto il muratore, arrivato a una certa età non ho trovato più da lavorare, perché hai una certa età, cercano gente più giovane... e allora cosa fai? Non ti prendono a lavorare, devi aspettare il lavoro comunale che è ogni due anni se ti va bene... I: Dal 2005 risulterò disoccupato... da lì ho iniziato a fare lavori per il Comune quando mi chiamano... ecco si andava bene prima con i lavori sociali... R: Cosa vuol dire? I: Meglio della carta! Lavori sociali...: l’assistente ti chiama. Invece di darti il contributo, se c’è da fare dei lavori, 3 ore... 9 ore la settimana, pulire questo, pulire lì, c’era da fare tante cose, pulire, tagliare, sono andato alla Chiesa... vabbè io ero di mestiere e gli ho fatto le scale a secco... lavoravi 3 ore e ti davano 250 euro al mese, però facevi 3 ore al lunedì, 3 ore al mercoledì e 3 ore al venerdì...ecco io ero più contento se facevo...ma l’hanno bloccato...R: Mi spieghi bene, perché era più contento...I: Perché avevi i 250 euro, eri impegnato, io adesso sono sempre buttato...non so cosa fare R: Che tipo di esperienza ha fatto? I: All’ospizio degli anziani, gli ho pitturato le sale, dove mangiano...passavo il tempo...gli ho pulito il giardino, tagliato l’erba...questi lavori così si facevano...in strada per dire, se c’era sulla strada dell’erba, la toglievamo...eri impegnato...e in più avevi questi 250 euro mensili... per un periodo però, non sempre, poi li prendevano altri, giustamente R: Cioè, c’era una rotazione per dare la possibilità ad altri? I: Sì, ed è giusto anche...

Preferisco fare qualcosa...sei impegnato...fai amicizie, ci si parla

Per lui passare dal servizio civico alla *carta* ha significato anche perdere quelle occasioni di socializzazione che l’impegno esterno consentiva di vivere, opportunità particolarmente preziosa se teniamo presente il vissuto di Giuseppe rispetto alla propria condizione, caratterizzato da un progressivo ritiro sociale.

R: Quindi, se le proponessero l’assistenza economica senza lavoro... I: Preferisco fare qualcosa, perché ti muovi, già l’età... io preferisco essere impegnato [...] anche perché sei fuori, non sei a casa, è diverso...per me parlo... R: Cambia anche il fatto di aver delle relazioni diverse se si è impegnati? I: Sei impegnato, fai amicizie, perché quando io facevo i lavori sociali c’erano delle donne, delle ragazze, separate... .fai amicizia, ci si parla... passi quelle 3 ore tranquillo e non te ne accorgi neanche, io preferisco quel sistema lì a questo della carta...

Non la voglio questa della carta!

Anche Giuseppe sperimenta la *social card*, rispetto alla quale si esprime in maniera molto critica: *non la voglio, non la capisco*. Le perplessità riguardano i vincoli all'utilizzo, che non prevedono ad esempio il pagamento delle utenze domestiche, o l'acquisto di altri generi, tra i quali i prodotti per il cane, la cui esclusione viene mal vissuta dall'intervistato, per l'importanza che invece riveste per lui questa presenza:

I: che poi adesso hanno fatto questa... è una boiata... non la voglio questa della carta... non la voglio perché non è solo il mangiare: io devo pagare la luce... e cosa faccio? A chi mi devo rivolgere per la luce allora? O vai dal prete, o vai al Centro Ascolto Caritas, però ti dicono, te la pago una volta l'anno e gli altri? Ti tagliano la luce... Questa della carta non la capisco sinceramente... R: Cosa prevede la carta? I: La carta prevede, per chi è singolo come me, perché io sono separato da tanti anni, 100 euro. Ce li hanno dati l'ultima volta nella carta ai primi di giugno... immagini lei... è arrivata la bolletta... Infatti quando mi ha chiamato l'assistente sociale per parlarmi di lei, io ho portato la bolletta... Se non me la pagano, come faccio io? Mentre prima ti davano un contributo, si son d'accordo che molti se li giocavano alle macchinette, perché è vero eh, la verità...

I: io preferisco quel sistema lì [riferendosi al servizio civico] a questo della carta... anche perché la carta non puoi prendere tabacco, non puoi prendere alcool, birra e questa roba qua, non puoi prendere giornali, non puoi prendere alimenti per i cani... R: Perché secondo lei questo? I: Non lo so... R: Ma come si sente, quando le dicono... I: No, l'unica cosa che mi ha dato fastidio è quando mi hanno detto di no per il cane... io ho il cane, quando mai io non posso comperargli una scatoletta... se ce l'ho io devo trattarlo bene il cane... ma perché non posso prendergli una scatoletta?! Sono d'accordo sull'alcool, sulla birra, prendo l'aranciate e altre cose, ma l'alimento per il cane, mi da fastidio, infatti gliel'ho detto...

Un'ulteriore critica espressa con riferimento alla *social card*, riguarda l'incertezza sulla frequenza di erogazione, aspetto riferito, cercando comunque di "giustificare" i servizi che non possono intervenire diversamente, perché non sono nella condizione di poterlo fare, come già Giosuino aveva rappresentato nel suo racconto:

I: ...prima il contributo te lo davano un mese sì e un mese no, e tiravi... adesso con questa carta anche 3 mesi, 3 mesi e mezzo senza! io sono solo e magari mi arrangio, e chi ha figli? Questo è un problema loro, del Comune, non dell'Assistente Sociale, perché l'Assistente Sociale giustamente, non c'ho niente e cosa ti do? Non ti posso dare di tasca mia... R: Cioè lei dice, non hanno le risorse gli operatori e quindi non possono.... I: Quando glieli mettono a disposizione, devono fare un elenco: chi ha figli, prende

chiaramente di più nella carta, io sono solo e mi danno 100, ma 100 euro, sappiamo quanto è cara la vita...

Infine la *social card* viene contestata per l'esiguità dell'importo, che consente l'effettuazione di acquisti minimi:

I: La scheda non dice niente, per lo meno, parlo sempre per me... adesso mi sono rimasti 56 centesimi... che fai? Vai a prenderti una bottiglia di acqua? Ma chi te la dà? Non è che è in tutti i market che puoi andare... in tutte le farmacie, perché puoi prenderti anche delle medicine... 100 euro: quando ti prendi due fettine, pane fresco, perché il pane che danno là [riferendosi alla Caritas] è sempre del giorno prima...

Questa è l'assistenza nostra: ti devi arrangiare

Giuseppe vive con molta sofferenza la “carta”, simbolo per lui dell'assistenza che lascia le persone sole, costringendole di fatto ad *arrangiarsi*:

(mi mostra la carta...) I: Cosa fai? Ti devi accontentare... questa è l'assistenza nostra: ti devi arrangiare. Ho degli amici, che hanno la macchina, si va a lumache, si va a funghi... e poi vendiamo... in una giornata di puoi fare 20 euro e sono buoni: ti permette di prendere il tabacco, di prenderti qualche altra cosa, la fettina, qualche cosa di diverso, perché tutto quello che hanno lì sono prodotti in scadenza...

C'era meno gente, perché ti impegnava. Volevi soldi? Te li devi lavorare!

Facendo un continuo confronto tra le due forme di intervento, l'intervistato ribadisce più volte di preferire i “lavori sociali”, per la possibilità di essere impegnato e di sentirsi coinvolto in attività considerate utili per la collettività: una modalità che, nella percezione di Giuseppe, consentiva di raggiungere le persone più motivate, escludendo coloro che invece intendevano approfittarsi, adagiandosi sugli aiuti ricevuti.

R: Quando faceva i lavori sociali, le attività che le venivano proposte erano utili? I: Sono attività utilissime, perché quando pulivamo il verde ci mettevano nei viali (...) e pulivamo la città e ti davano queste 250 euro... R: E come mai adesso? I: Non lo fa più il Comune... [...] Lo rifarei 100 volte quel lavoro lì... ripeto sempre perché sei impegnato! R: Questa è una cosa fondamentale? I: Sì, sei impegnato, sai che devi fare quello, e sei tranquillo, vai, te lo fai... era un contributo che ti davano più alto, perché ti davano 250 euro al mese... andavi bene per tre giorni la settimana... non era questo grosso... e poi niente! Hanno dato questa scheda qua [...] Non stiamo morendo di fame... però si potrebbe fare di meglio R: E la svolta quale potrebbe essere? I: Tornare a fare come si faceva una volta: c'era meno gente, perché ti impegnava. Volevi soldi? te li devi lavorare... perché adesso la gente, noi

siamo abituati ad avere il contributo, che ti davano i quattrini un mese sì e un mese no, adesso ha la tessera...li vuoi? Tre ore oggi e tre ore domani, e la gente si sveglia. Primo lasciano la roba ai poveri, quelli veramente poveri....

2.3. *Sembra che vai a chiedere l'elemosina*

Flavia ha beneficiato e continua a beneficiare prevalentemente di interventi di natura economica, erogati a vario titolo: contributi per l'affitto e contributi straordinari per le esigenze dei minori. La sua capacità di amministrare con attenzione il bilancio familiare la porta a valutare comunque utile qualsiasi entrata che consente di integrare l'unica fonte di reddito del nucleo familiare, rappresentata dal suo stipendio part-time, percepito solo per alcuni mesi dell'anno.

I: Ci davano un buono farmacia di 100 euro al mese, e per lei un buon di 50 euro l'anno e io andavo in farmacia e prendevo quello che mi serviva R: E lei trovava utile questo aiuto?

I: sì, molto... solo che 100 euro al mese erano troppo pochi...facevo la scorta di pannolini... c'erano comunque delle offerte e io cercavo di prenderle e i soldi mi bastavano

I: [...] quando è nato il bambino più piccolo per la social card che ti davano € 80 euro al mese per tre anni, però anche le € 80 al mese non è che siano tanti. Però, siamo sempre lì, meglio di niente.... R: Adesso che aiuti state ricevendo? I: questo dell'affitto, però ogni anno bisogna fare domanda...ogni anno è una incognita, perché ci potrebbe essere qualcuno che ci supera in graduatoria...nei mesi estivi ci rivolgiamo al Comune per chiedere dei contributi...a giugno ci hanno dato 300 euro...per la luce, per le spese del dentista...io gli porto le fatture: non sempre mi danno qualcosa, però...

Sembra che vai a chiedere l'elemosina [...] noi non vogliamo che qualcuno ci dia i soldi, noi vogliamo un lavoro

In passato, tuttavia, il marito ha sperimentato il servizio civico. Nel suo racconto Flavia sottolinea in maniera convinta la preferenza per quest'ultima tipologia di aiuto rispetto ai contributi economici di cui sta attualmente beneficiando, che vive come richiesta di *elemosina*. Presentare domanda di sussidio per lei e per il marito, significa riconoscere di *“non essere in grado di farcela da soli* e la possibilità di lavorare diventa l'unica vera e necessaria risposta che lei si attende dalle politiche di welfare.

I: Il contributo per l'affitto ci aiuta molto, perché dobbiamo tirare fuori molto meno di quello che dovrebbe essere... però era molto buono quello che faceva con il servizio civico
*R: Mi spieghi meglio... I: Qua sembra che vai a chiedere l'elemosina, che vai lì, ho la bolletta da pagare, non ce la faccio... invece lì, comunque lui lavorava come giardiniere e loro gli davano tutta l'attrezzatura... faceva le visite mediche e lavorava per il Comune... R: Cosa cambiava? I: Qua sembra, appunto, che vai a chiedere l'elemosina... noi non vogliamo che qualcuno ci dia i soldi, noi vogliamo un lavoro. Il lavoro. Faceva un lavoro e il Comune invece di pagare l'impresa prendeva dei cittadini che erano in difficoltà, perché ce ne sono tanti, non siamo solo noi. In cambio di un lavoro gli dava un contributo... perché il Comune riceveva i contributi dalla Regione e li impiegava in questo mondo... R: Oggi invece andare a chiedere un contributo così, come vi fa restare? I: Secondo me è meglio se lavori, perché a lui non piace andare a chiedere i soldi... Vuol dire che non ce la facciamo, e invece sarebbe meglio farcela, vuol dire che lui non ha lavorato o che io non sto lavorando, sarebbe meglio avere da lavorare per cui tu vieni pagato...
 I: io preferirei che qualcuno mi dicesse: c'è questo lavoro da fare. Ti do 500 euro. Piuttosto che darmi 500 euro così. Sempre mi rendo perché a me fanno comodo però mi sembra di rubare i soldi a qualcun altro che potrebbe averne bisogno... A me sembra di chiedere l'elemosina... i soldi vanno bene: ci mancherebbe! Lui lavorava due settimane al mese: faceva cinque ore al giorno e gli davano 500 euro...*

2.4. Ma io come ho fatto a diventare così?!

[Il servizio civico] mi ha fatto conoscere diverse realtà, molta gente che non era ben accetta... “ma io come ho fatto a diventare così?!”

Alberto si è sperimentato in prima persona nello svolgimento del servizio civico. Per lui, proveniente da una storia lavorativa che lo ha visto impegnato per una vita come rappresentante, muovendosi in un contesto sociale di agio, l'esperienza diventa occasione per entrare in contatto con persone in difficoltà, inserite come lui nella squadra di lavoro, dalle quali sente il bisogno di prendere le distanze. Come si è visto nel primo paragrafo, la perdita del posto di lavoro provoca in Alberto un problema di perdita di ruolo e un problema di identità; trovarsi tra persone considerate troppo diverse da lui, lo riporta nel suo profondo sconforto interiore: *ma io come ho fatto a diventare così?*

R: Alberto, prima mi parlava del servizio civico: come è stata come esperienza? I: Ma, guardi, non è che fosse un'esperienza... perché ripeto, prendevo questo camioncino, lo

caricavamo di buste vuote, di quelle nuove, lo consegnavamo... con me viaggiava anche un agronomo del Comune, consegnavamo questi attrezzi, il rastrello, la zappa... si lavorava dalle 9 fino a mezzogiorno, tre giorni alla settimana. Un'esperienza, non è che possa... sì, mi ha fatto conoscere diverse realtà, molta gente che non era ben accetta... "ma io come ho fatto a diventare così?!" questo l'ho subito notato... l'ho subito... R: In quel momento si è misurato... I: Anche per la gente che non gliene fregava nulla di gridare, di parlare male... io mi guardavo... Questo dottore che avevo in macchina poi ne parlavamo... mi diceva sono realtà che uno non si accorge di doverci stare andare a finire, ecco... R: Ma mi faccia capire, è qualcosa che l'ha messa in difficoltà, che l'ha fatta star male, le ha suscitato... I: No, io non ero abituato a sentire persone... sì, può capitare di vedere due che bisticciano... ma questo modo di fare che avevano queste persone, non con noi, per carità, ma anche tra loro, non pensavo che esistesse una realtà simile

Ti danno dei soldi e ricambi...niente di strano che poi lavorando ti vedano e possano apprezzare le tue qualità

La prospettiva delle "azioni a corrispettivo sociale" viene accolta con favore da Alberto per due ragioni sostanziali: da un lato per la possibilità di *non sentirsi in debito* nei confronti di chi gli ha offerto l'aiuto, e dall'altro per la possibilità, da lui intravista, di *essere notato* per le proprie capacità, con la speranza che questo apra a successive proposte di lavoro.

R: Tutti gli aiuti che vengono dati alle persone in difficoltà in termini di assistenza economica, secondo lei potrebbero essere dati incentivando insieme anche un impegno delle persone verso qualche progetto che abbia un interesse collettivo? I: Sì, se è così penso che sarebbe una cosa buona... R: Lei ad esempio accetterebbe un aiuto di questo tipo? I: Certo! Eccome! Subito R: Lo dice con entusiasmo... I: Sì... anche perché così uno si sente che non ha debiti con nessuno... uno sente che il Comune ti aiuta e tu aiuti il Comune, ci mancherebbe altro!!! è una cosa buona, io sarei favorevole... anche perché io credo, sì, lo si farebbe perché giustamente ti danno dei soldi e ricambi...però vedendo le capacità delle persone poi si potrebbero vedere altre prospettive... niente di strano che poi lavorando ti vedano e possano apprezzare le tue qualità...

Se ricambi la gentilezza che ti fa, la ricambi con un'altra gentilezza e poi strada facendo [...] un lavoro e ritorno uomo così...

Alberto, profondamente ferito dalla perdita del lavoro, come illustrato nel precedente paragrafo, vive la propria condizione con estrema sofferenza e la sua priorità è quella di *tornare ad essere uomo* ritrovando una occupazione. Pur descrivendosi molto provato

dalla situazione, conserva una risorsa preziosa per non scivolare nella completa disperazione: la *speranza* di potercela fare. Il *concorso al risultato* avviene anche attraverso il suo *non mollare*, che fa intravedere nel *corrispettivo sociale* una opportunità per portare a compimento il suo riscatto.

I: Se ricambi la gentilezza che ti fa, la ricambi con un'altra gentilezza e poi strada facendo, lavorando, niente di strano che serve un magazziniere, un usciere e ti hanno visto lavorare, hanno visto la persone che sei e ti possano fare il contratto...cambiarebbe molto...un lavoro e ritorno uomo così... R: Lei è in sospeso con questo tema...I: Sì, perché non è che sono in sospeso...no...così è brutto...non sei più nessuno...non esistono altre parole... cambia completamente perché, sai con gli amici prima, con i parenti, si discuteva di questo, di quello, ed ero io "l'avvocato" nel senso...adesso no... cosa gli dico?!?... lasciano il segno dentro! Un uomo... R: Altre possibilità di riscatto si possono trovare...è vero "nulla è più come prima"...però c'è un momento in cui si riconosce e si riparte... I: Ecco, questo sì...io non la mollo mai questa speranza, non la mollo, perché senno significherebbe non vivere più...non so quando arriva, anche se non ho la certezza matematica che arrivi, però io non mollo...

Tutto aiuta, ma avrei preferito di più i soldi liquidi

Anche Alberto beneficia della *social card*: anche per lui si tratta di un intervento, che seppur esiguo, torna comunque utile. La misura tuttavia viene criticata per l'impossibilità di gestire in piena autonomia il denaro ricevuto, destinandolo alle necessità valutate come prioritarie.

I: Mi stanno dando...il mese scorso mi hanno dato il voucher, però... R: In che cosa consiste? I: È una specie di carta di credito/bancomat, però non tutti lo prendono...non tutti... ho trovato delle difficoltà...perché molti, non sono stati ancora... sì, potevano andare lì ma non avevano avuto ancora l'autorizzazione a questi bancomat R: E quanta disponibilità? I: 100 euro R: Cambiano qualcosa questi 100 euro? I: Tutto aiuta, ha capito, sempre meglio del nulla...Avrei preferito di più i soldi liquidi...perché...non perché potessi comperare molte cose, ma perché molte volte, o aggiungere per la luce, o aggiungere per l'affitto, si gestiva in questa maniera qui, prima si faceva così...il mangiare è fondamentale, su questo non ci piove, però molte volte potevamo dire: oggi mangiamo due panini, però aggiungiamo all'affitto di casa e facciamo anche bella figura... così ce lo togliamo dal groppone, ecco...

2.5. *E' sempre un aiuto, ma avrei preferito un lavoro*

E' sempre un aiuto, ma avrei preferito un lavoro per poter riscuotere la disoccupazione

Per Stefano l'esperienza del servizio civico, che lo ha visto impegnato per alcuni mesi nella pulizia delle stalle all'ippodromo comunale, è stata positiva ma non del tutto soddisfacente, in quanto le sue aspettative erano quelle di essere avviato ad un lavoro, che gli consentisse di riscuotere una eventuale disoccupazione.

R: Quando si è rivolto ai servizi sociali, era già in carico con la sua famiglia o si è rivolto lei per la prima volta? I: Quando ho visto il lavoro dei 3 mesi e quindi ho fatto domanda e mi hanno chiamato per fare il servizio civico; mi hanno chiamato, mi davano pochi euro, 300 euro, però meglio di niente. Facevo 3 ore ogni 2 giorni [...] R: Di cosa si occupava? I: Io andavo a decespugliare all'ippodromo, a pulire le stalle R: Un bel lavoro! I: Io ero contento! R: Per quanto tempo l'ha fatto? I: Per 4 mesi R: E dopo? I: È a rotazione la cosa. Poi non mi hanno più chiamato: una volta sola mi hanno chiamato [...] è sempre un aiuto, ma avrei preferito un lavoro per poter riscuotere la disoccupazione R: Quindi l'intervento che c'è stato con il servizio civico, per 3 mesi, per lei non è stato significativo... I: Non è stato significativo, è stato sempre un aiuto, quello non dobbiamo negarlo, però non ha avuto un aiuto al 100%, un 20% di aiuto c'è stato, perché è sempre qualcosa che ti è stata data e ti è servita però... se invece lavori 6 mesi, gli altri 6 mesi si occupa l'INPS, devi fare la domanda e ti danno i soldini, quindi hai sempre possibilità di andare avanti... R: All'epoca quindi i problemi erano sostanzialmente di tipo economico, e lei cercava in comune la possibilità di... I: Di avere qualcosa almeno di 6 mesi, dove si poteva fare la domanda per avere la disoccupazione

Questi aiuti, meglio di niente, però i problemi non li risolvi con gli aiuti. I problemi li risolvi dando lavoro

Coerentemente con quanto sopra espresso, ancor meno significativo risulta l'aiuto offerto attraverso la *social card*: Stefano, come altri intervistati, restituisce il vissuto di chi si sente lasciato solo di fronte al problema di fondo, dell'assenza di lavoro, ricevendo aiuti che servono solo a tamponare in misura residuale una minima parte dei bisogni scoperti. Questi interventi vengono accolti necessariamente con favore, proprio perché nelle situazioni di estremo disagio, qualsiasi piccolo aiuto è *sempre meglio di niente*, una dinamica, tuttavia, che non fa altro che alimentare quanto percepito e

descritto da Flavia: la sensazione di ritrovarsi “elemosinanti” di aiuti inconsistenti e incerti, senza possibilità di riscattarsi dalla propria condizione.

R: Poi lei è rimasto agganciato con i servizi? I: Sì, mi danno qualche aiuto così, ma poca roba, ogni tanto per la spesa, ma poca roba. R: Cosa vuol dire? I: C'è una carta del Comune dove ti accreditano dei soldi per far la spesa al supermercato. Poi ogni tanto mettono 100 euro sulla carta. R: Come vede questo aiuto? I: Questi aiuti, meglio di niente, però i problemi non li risolvi con gli aiuti. I problemi li risolvi dando lavoro. Quando tu dai lavoro a una persona, è lì che risolvi i problemi. L'aiutino serve, questi aiuti ci sono sempre fino a quando non vai a risolvere veramente il problema. Quindi il problema lo devi per forza risolvere, il problema ti si ripresenta sempre e poi è chiaro che gli aiuti non te li danno sempre. C'erano altre persone e quindi è una rotazione. Non era tutti i mesi. Poi era una miseria. Quindi non che voglio disprezzare, però non fai niente, fai molto poco. R: Al massimo arrivavano 100 euro? I: Sì, non di più. R: Continuativi? I: No, una volta ogni 2-3 mesi: non era tutti i mesi. Perché era una cosa che questo mese li aggiungo, questo mese no e si va al mese successivo. R: Sulla base di che cosa succedeva questo? I: Sulla base che c'erano altre persone che magari questo mese li ho avuti io e non li hanno avuti loro e giustamente facevano le cose equamente, questa volta a te, la prossima volta a un'altra persona. E quindi è una rotazione continua. E quindi è chiaro che a me non possono darli tutti i mesi, è un'ingiustizia continua nei confronti degli altri. Meglio di niente. Pochi soldi. Cercavano di accontentare tutti nei limiti del possibile... Accontentare tutti... Accontentare tra virgolette, perché non fai niente, quindi bisogna cambiare tante cose.

2.6. Considerazioni di sintesi

Le persone intervistate hanno sperimentato il servizio civico, che vincola la concessione del sussidio economico allo svolgimento di servizi di pubblica utilità, e la *social card* che consente di compiere determinati acquisti previsti come essenziali dalle disposizioni di legge. Come emerge dai racconti, le due misure vanno ad impattare in maniera completamente diversa sui bisogni e sui vissuti di chi ne ha beneficiato, facendo emergere una marcata preferenza per la prima soluzione. Entrambe le misure tuttavia non vengono ritenute efficaci per “risolvere” il problema di fondo dell'assenza di lavoro, che ha costretto gli intervistati a rivolgersi alle istituzioni per chiedere aiuto.

Come già la prima parte dell'intervista aveva fatto emergere, anche la narrazione degli aiuti ricevuti, evidenzia come le persone rivendicano anzitutto il loro diritto di

tornare a essere uomini attraverso un'occupazione che consenta di esprimere le abilità possedute e di recuperare l'autonomia necessaria per compiere liberamente le proprie scelte di vita. Queste legittime aspirazioni accompagnano dunque la persona nel suo rivolgersi ai servizi per chiedere aiuto, condizionandone le conseguenti aspettative: nel vissuto degli intervistati, qualsiasi intervento è comunque considerato una sorta di "tampone" proprio perché non va a incidere sostanzialmente nella possibilità di fuoriuscire da quella spirale che li ha portati a perdere progressivamente lavoro, autonomia, stima di sé, relazioni sociali, ecc.

Quale il "senso" dell'aiuto delle istituzioni in uno scenario che appare così compromesso? Certamente sono le politiche economiche, le politiche del lavoro ad essere interpellate per prime nel dare risposte ai problemi occupazionali che hanno poi portato le persone a divenire utenti dei servizi sociali. In che modo l'aiuto può preservare quanto la perdita del lavoro non ha compromesso e, soprattutto, come l'aiuto può contrastare la "deriva" della persona verso percorsi di progressiva marginalità ed esclusione, sono invece aspetti che devono necessariamente divenire attenzione prioritaria delle politiche che intervengono per promuovere quell'aiuto richiesto.

A partire da queste premesse, pur senza pretesa di generalizzazione, come premesso al presente lavoro di ricerca, le narrazioni degli intervistati sottolineano la differenza tra aiuti che restituiscono alla persona l'immagine dell'*elemosinante* e aiuti che invece cercano di preservare dimensioni importanti per continuare a sentirsi *uomini* nonostante i disagi e le difficoltà che si stanno affrontando.

Il servizio civico viene apprezzato e valorizzato come forma di aiuto, perché offre alle persone una opportunità per continuare ad esprimere le proprie competenze, per farsi apprezzare per le proprie capacità, confidando di essere notati anche da altri attraverso questa esperienza.

Ma è anche occasione per contrastare l'isolamento provocato dalla fuoriuscita dal mercato del lavoro e dalle precarie condizioni economiche, che spesso si rivelano essere fonte di rotture affettive e di fragilità relazionali. Gli intervistati esprimono dunque non

solo bisogni legati alla sussistenza materiale, ma anche bisogni legati all'appartenenza ad un tessuto sociale all'interno del quale, come evidenziato nella prima parte del lavoro di tesi, possono trovare, e portare, nutrimento e protezione. L'esperienza del servizio civico viene valutata positivamente sottolineando proprio queste dimensioni, sulle quali l'aiuto economico nella forma tradizionale non è certamente in grado di incidere.

3. Rigenerare, rendere, responsabilizzare

In questo paragrafo verranno presentati gli esiti del lavoro di ricerca empirica svolto nella Città di Rovereto, dove sono stati intervistati alcuni soggetti in carico ai servizi sociali per interventi di natura economica, ai quali è stata offerta anche l'opportunità di partecipare a delle attività a titolo di "corrispettivo sociale". Tali iniziative nascono nell'ambito del *Piano di sviluppo del Capitale e della Coesione Sociale*, adottato dalla Città di Rovereto nel 2013, con il quale si intende rilanciare la produzione di capitale sociale "misurabile in termini di integrazione per tutti, di occupazione di welfare, di valore economico, di socialità più inclusiva, a vantaggio di tutti anche dei più deboli", potenziando il rendimento sociale di quanto fatto, a parità di risorse investite. Facendo propria la prospettiva del welfare generativo, il Piano chiama in causa non più, solo i servizi tradizionalmente deputati all'assistenza, gli operatori, le associazioni di volontariato e le cooperative, ma tutti coloro che possono concorrere a migliorare il capitale sociale della città, oltre che a beneficiarne: in primis gli aiutati, le famiglie, le imprese e gli altri soggetti della comunità locale.

Il Piano sottolinea dunque una visione di "benessere sociale" non perseguibile con le sole risorse messe a disposizione dal sistema integrato dei servizi sociali, sanitari ed educativi, ma anche attraverso il contributo offerto dal mondo produttivo, dal mondo del lavoro, dall'associazionismo e dal volontariato. All'interno di questa prospettiva, l'attenzione è rivolta all'*incontro di responsabilità*, in termini di "incontro di idee, capacità e risorse", senza limitarsi alle sole risorse comunali, che "offrono risposte tecniche e politiche, ma che mancano del contributo delle persone".

Nell'ambito del suddetto Piano, tra gli altri, è stato presentato il Progetto *In cambio*, la cui proposta prende in esame la condizione della marginalità adulta e la percezione del fenomeno nella cittadinanza, spesso collegata a forme di rappresentazione sociale riconducibili all'insicurezza sociale, a forme di pericolosità, devianza e allarme. Questo fenomeno può essere arginato grazie a interventi che - contrastando processi di stigmatizzazione e di pregiudizio - riescano a mostrare quanto, anche chi vive in particolare disagio, possa essere risorsa per la comunità attraverso la predisposizione di adeguate condizioni di servizi e di opportunità affinché ciò possa avvenire.

Il progetto si articola in tre ambiti di azione integrati, il primo relativo ai soggetti della rete e alla cittadinanza, il secondo all'inclusione sociale e lavorativa per persone senza dimora e in condizioni di marginalità, ed il terzo al volontariato di cittadinanza, sul quale si è focalizzata l'attenzione del presente lavoro di ricerca.

Il *Volontariato di cittadinanza* si sostanzia in una proposta di impegno volontario alle persone che accedono al Servizio Sociale e che usufruiscono di prestazioni socio-assistenziali all'interno della attività realizzate presso gli enti sottoscrittori del progetto o presso altri ambiti individuati in base alla potenzialità delle persone. L'intento è quello di intrecciare le capacità e disponibilità delle singole persone che usufruiscono dei servizi con le necessità della comunità. Come evidenzia il documento di presentazione dell'iniziativa da parte degli assistenti sociali "il lavoro sociale fa emergere come spesso l'utenza con la quale ci relazioniamo possiede risorse, a volte anche inconsapevolmente inesprese. La proposta di impegno, non è solo occasione per la persona beneficiari di interventi sociali professionali di «traslare» ciò che riceve verso altri, ma anche di agire sul senso di realizzazione e di appartenenza".

Il progetto *In cambio* si è sviluppato tra il giugno 2014 e il maggio 2015 ed ha coinvolto, nelle attività di volontariato di cittadinanza, una ventina di persone in carico ai servizi sociali.

Successivamente è stata data continuità allo stesso con l'approvazione del progetto "*Intrecci: intessere ponti relazionali*", che recupera l'importanza di valorizzare le competenze di ogni cittadino, considerato preziosa risorsa per il bene comune, anche quando seguito dai Servizi Sociali del territorio. La finalità generale del progetto non è solo quella di superare i rischi di dipendenza ed assistenzialismo, ma soprattutto di promuovere capacitazione, reciprocità, corresponsabilità, senso di appartenenza, coesione sociale e diffusione di cultura civica.

Come ben sintetizza il titolo dell'iniziativa, il progetto *Intrecci* si sostanzia in intrecci di relazioni; è attivatore di reti innovative attraverso soluzioni che producono valore per la società nel suo complesso e non solo per i singoli individui. Un progetto dunque finalizzato a realizzare percorsi di coinvolgimento attivo di cittadini nella direzione di maggior coesione e capitale sociale.

Le ricadute attese interessano pertanto i soggetti direttamente coinvolti, principalmente in termini di maggiore autostima e maggior realizzazione personale in una prospettiva di maggior inclusione sociale, l'intera cittadinanza, sensibilizzata ad una rappresentazione non stigmatizzata delle "persone ai margini", e i partner coinvolti nella realizzazione, stimolati a creare delle relazioni di collaborazione e sussidiarietà orizzontali in un'ottica di maggiore coesione sociale.

Il progetto *Intrecci*, realizzato con il finanziamento della Fondazione Trentina per il Volontariato Sociale, ha preso avvio nel maggio 2015 e ha visto il coinvolgimento di 20 persone proposte dai servizi sociali del Comune di Rovereto e della Comunità di Valle, che complessivamente hanno svolto n. 775 ore di volontariato nell'arco di nove mesi, all'interno di n.12 realtà accoglienti.

Il presente lavoro di ricerca ha visto in un primo momento il coinvolgimento degli assistenti sociali che hanno partecipato alla realizzazione del progetto, attraverso l'effettuazione di interviste individuali focalizzate delle quali si renderà conto nel successivo capitolo. Successivamente sono stati intervistati n. 4 persone direttamente

interessate ai due progetti, Nino, Gabriele, Luigi e Mohamed, ai quali già si è fatto riferimento nei precedenti paragrafi.

Nelle successive pagine la presentazione dei brani più significativi dei racconti, riferiti a ciascun singolo intervistato attraverso i quali cogliere in particolare tre dimensioni: gli “interessi e moventi interni” che hanno spinto ad aderire alla proposta, il senso attribuito al “corrispettivo sociale” e quindi il valore attribuito dalla persona all’esperienza svolta.

3.1. Sono stato valutato per quello che penso di essere...una persona che può dare

Mi hanno proposto ... se mi andava di partecipare a questo progetto

Nino inizia a raccontare la sua esperienza evidenziando un aspetto importante dell’approccio generativo: il *corrispettivo sociale* non è imposto come condizione per ricevere l’aiuto, ma viene proposto alla persona come una opportunità, nell’ambito della presa in carico da parte del servizio sociale, e lasciato alla sua libera adesione.

L’assistente sociale mi ha presentato un signore della Caritas, il quale mi ha proposto, sempre in base alle mie possibilità fisiche, se mi andava di partecipare a questo progetto “In cambio”, che allora si chiamava così, cioè loro dicono “io ti do una cosa a te e tu mi dai una cosa a me”. Ci sto! Allora sono andato a fare queste due ore di volontariato in una struttura dove ci sono dei disabili mentali.

Pensavo che si trattasse di spingere carrozzine...

La personalizzazione dell’intervento è un’altra caratteristica e condizione di partenza del progetto, che viene formulato sulla base delle attitudini e delle capacità della persona, la cui attenta valutazione diventa fondamentale per procedere in maniera appropriata con l’individuazione dell’attività da proporre.

Io gli ho detto “Guarda, basta che non mi mandate in giro a fare delle passeggiate, perché non me la sento”, anche perché io pensavo che si trattava di spingere le carrozzine...

Queste prime battute invitano anche ad un’altra riflessione. Nino accoglie l’opportunità a lui offerta di svolgere un servizio a favore di persone disabili, a partire da una sua *rappresentazione dell’aiuto*: in passato le sue discrete possibilità economiche lo

avevano portato a fare della beneficenza, elargendo del denaro a persone in difficoltà. Per lui l'aiuto ha pertanto una valenza "materiale" (se in passato si trattava di offrire denaro, oggi si aspetta di "spingere carrozzine") e "unidirezionale" (è un aiuto offerto da lui che ha e può, a favore di chi non ha e può soltanto ricevere) ed è con questi significati che si appresta a vivere la sua esperienza di "aiuto generativo".

...e invece...

Nino sperimenta una nuova forma di aiuto, che non aveva ancora preso in considerazione nella sua esperienza di vita: la possibilità di aiutare entrando in relazione con le persone in difficoltà, vivendo insieme momenti ricreativi e offrendo in questo le sue spiccate doti di persona socievole, aperta e disinvolta nei rapporti con gli altri. Un aiuto che restituisce a lui, quello che le precedenti esperienze di beneficenza non gli avevano consentito di ricevere: serenità, soddisfazione, contentezza, ricchezza interiore.

... e invece io vado lì, faccio le mie 2 ore con questi ragazzi... ragazzi?! va beh, per me sono dei ragazzi! Sto lì con loro, faccio la mia partita a carte, quattro risate, ED È BELLO! VERAMENTE BELLO! Perché tutte le volte che vado là, esco più ricco, più contento, più sereno, più soddisfatto!!!

Io sono calabrese, io conosco la gratitudine...

Nino decide *a caldo* di accogliere la proposta che gli viene offerta. Su che cosa fa leva questa sua immediata disponibilità, espressa senza riserve? Sono proprio le esperienze dolorose che lo hanno portato ad essere "persona fragile" ad acquisire valore grazie alla proposta ricevuta e a motivare all'impegno.

R: Quando le hanno proposto questo tipo di intervento che cosa ha pensato? I: A caldo ho detto SI! Questo sì è stato determinato da una cosa semplicissima, da una cosa semplicissima: io sono calabrese, io conosco la gratitudine, io so cosa significa quando ti trovi in difficoltà una persona ti viene incontro...

La decisione di spendersi in questa direzione diventa occasione non solo per riscoprire la propria ricchezza, il proprio "potenziale generativo" espresso offrendo qualcosa di sé prezioso per altri, ma anche per mettere in pratica un valore importante nella vita di Nino: la *gratitudine*. Dal latino tardo *gratitudo* -*dīnis*, der. di *gratus* «grato,

riconoscente», il termine gratitudine indica “sentimento e disposizione d’animo che comporta affetto verso chi ci ha fatto del bene, ricordo del beneficio ricevuto e desiderio di poterlo ricambiare”³⁶⁷: per Nino la gratitudine è, allo stesso tempo, valore, bisogno e risorsa. La proposta a lui offerta con il progetto “In cambio”, consente di cogliere al meglio il potenziale di questa leva attraverso un aiuto che consente di rispettare il “bisogno di reciprocità” da lui avvertito, “ricambiando” sotto forma di “dividendo sociale” il “beneficio ricevuto”.

Perché no? Perché no, se posso dare anche io qualche cosa?...a me non costa niente

Perché no?: spinto dal senso di gratitudine nei confronti dei servizi che lo hanno aiutato quando si è trovato in difficoltà, Nino *accetta di istinto* anche perché *non vede ragioni contrarie*.

... allora dico: perché no? Perché no, se posso dare anche io qualche cosa? Perché non dare quel momento di serenità? a me non costa niente. Ecco questa è stato. Quella è stata una accettazione di istinto, però voglio dire dettata...

Per Nino l’esperienza è del tutto nuova e non vi sono in partenza altri particolari ideali a determinare la sua scelta: la proposta ricevuta, tuttavia, lo porta ad essere consapevole del fatto che il *dare anche lui qualche cosa* è una possibilità alla sua portata e questo diventa ulteriore fattore importante per decidere di “non tirarsi indietro”. In termini di approccio generativo, l’opportunità offerta ad Nino consente di recuperare le sue “risorse affettive” e di valorizzarle attraverso l’impegno previsto a titolo di corrispettivo sociale, risorse che gli altri interventi assistenziali di cui aveva beneficiato, non potevano certo prendere in considerazione. La relazione di aiuto, aperta a questa prospettiva, consente pertanto di superare il rischio di rapportarsi alla persona esclusivamente per le sue difficoltà economiche, trattando la povertà di beni materiali in maniera implicitamente associata anche alla povertà di risorse relazionali e affettive.

³⁶⁷ Vocabolario Treccani, <http://www.treccani.it/vocabolario/gratitudine/>

Mi hanno detto “Ciccio, visto che vieni qui a domandare, dacci qualcosa in cambio”

Nino ritiene di essere stato interpellato a partire da un *bisogno di volontari* espresso dalla comunità, che poteva trovare risposta coinvolgendo le persone beneficiarie di aiuti economici dal Comune, come nel suo caso.

I: Il fatto di essere stato “scelto” come l’ha vissuto? perché l’hanno proposto proprio a lei? Perché c’è stato un riconoscimento di fiducia nei suoi confronti? R: No, no penso di no... l’hanno proposto proprio a me perché c’era bisogno di volontari e visto che io vado lì a domandare mi hanno detto “Ciccio visto che vieni qui a domandare, dacci qualcosa in cambio” cioè non l’hanno messa in questi termini, assolutamente no, sono stati molto soft, gentili mi hanno dato ampia possibilità di scelta, perché io potevo io dire “guarda no”, non succedeva niente, però io ho preferito...

Forse nel suo raccontarsi vuole sottolineare l’importanza dell’essere considerato una persona che nel mentre riceve l’aiuto lo può anche offrire, antepoendo questa riflessione a qualsiasi altra interpretazione: prima ancora che considerarsi *scelti* per particolari meriti e pur parlando di *restituzione*, sembra esserci il desiderio di rivendicare anzitutto il riconoscimento esterno della sua possibilità di dare e non solo di chiedere. *Io potevo io dire «guarda no», non succedeva niente* - le parole di Nino restituiscono un ulteriore elemento *generativo*: la persona viene messa di fronte alla possibilità di compiere la propria scelta senza che vi siano ripercussioni nella relazione di aiuto. L’essere posto di fronte a questa possibilità, significa ricevere un implicito riconoscimento del proprio valore e della propria libertà. Interpretando in maniera autentica il principio di *autodeterminazione*, la persona oltre a rendersi consapevole delle proprie potenzialità, viene messa nelle condizioni per *responsabilizzarsi* a partire da sé, credendo nella propria capacità di *concorrere al risultato*.

Ho accettato per questo motivo qua, perché io sono stato valutato per quello che sento di essere, cioè una persona che può dare....non per fare uno scambio commerciale!

Nino sente di essere stato riconosciuto per le sue doti, per le sue capacità e questa valutazione gli restituisce l’immagine positiva che lui ha di sé, immagine che non viene messa in dubbio per il fatto di trovarsi in una condizione nella quale è costretto a chiedere aiuto.

...perché io potevo io dire “guarda no”, non succedeva niente, però io ho preferito [...] quindi voglio dire ho accettato per questo motivo qua, perché io sono stato valutato per quello che sento di essere, cioè una persona che può dare...non per fare uno scambio commerciale!

Una persona che può dare: il corrispettivo sociale diventa così occasione per riscattarsi dalla dinamica del dare/avere che lo confina al ruolo di debitore ed il fatto di vedersi riconosciuto nelle sue capacità diviene per lui concreto segnale di rispetto della sua dignità di persona. Ed è in virtù di questo che Nino non vuole collocare la propria disponibilità offerta, in una prospettiva di *scambio commerciale*, che ridurrebbe il suo impegno all’ottenimento di eventuali interventi economici. Nell’approccio generativo, affinché il corrispettivo sociale non venga snaturato nel suo significato autentico è necessario vigilare proprio sulla possibilità che esso venga proposto e/o accettato in maniera non strumentale all’ottenimento di vantaggi esclusivi, anziché “sociali”. Questo può accadere se lo svolgimento dell’impegno richiesto viene posto come condizione per l’accesso all’aiuto

Vado là perché sono CONVINTO!

Le motivazioni interiori e i benefici che Nino trae da questa esperienza, a mano a mano che la vive, sono tali da spingerlo ad aderire alla proposta, anche se deve affrontare delle spese a suo totale carico.

IO POSSO DARE A ME... io infatti sono stato mesi senza chiedere niente. Io per andare in comunità ho anche una spesa, è una stupidata, però sono due autobus ad andare, e due a tornare e io non ho mai chiesto, non me ne frega niente, cioè io vado là perché sono CONVINTO, perché mi piace! [...]

Nino è *convinto* di quello che va a fare: attraverso l’opportunità del corrispettivo sociale ha ritrovato dentro di sé delle “mete significative per la propria esistenza”, che lo spingono ad andare, ad impegnarsi, ad attivarsi, a recuperare cioè la dimensione progettuale/razionale del suo “agire sociale”, innescata a partire da una leva motivazionale prevalentemente di tipo affettivo.

Non è difficile credere in quello che si fa, è difficile fare quello in cui si crede, e io penso, spero, di esserci arrivato

Riuscire a fare quello in cui si crede: l'impegno a favore di altri diventa occasione per dare concretezza alle proprie convinzioni interiori, rilanciando così anche la componente valoriale del proprio agire sociale.

Mi sono messo in gioco in una cosa in cui credo e allora cosa vuoi.... non è difficile credere in quello che si fa, è difficile fare quello in cui si crede, e io penso, spero, di esserci arrivato.... tutto questo naturalmente (sorride) senza sperare in nessuna ricompensa assolutamente... non sarebbe genuino.....

Io sono anche egoista perché faccio una cosa che mi gratifica, quindi penso a me

Alle motivazioni iniziali se ne aggiungono altre derivanti dagli esiti che Nino consegue sul piano personale, e per lui, persona attenta prima di tutto al proprio benessere, come in altri passaggi si racconta, è fondamentale la *gratificazione* ricevuta da quello che sta facendo. Nino è assolutamente consapevole del valore innanzitutto per sé del servizio offerto, consapevolezza maturata nel corso dell'esperienza, che gli ha consentito di modificare la sua iniziale rappresentazione dell'aiuto.

Tutto qua cioè non voglio fare il Santo perché io sono peggio, cioè io sono una brutta bestia, però in questo senso io sono CONVINTO E CONTENTO perché io sono anche egoista perché faccio una cosa, una cosa che mi gratifica, quindi penso a me, volendo penso a me [...] In questo caso però se pensare a me stesso, vuol dire dare, ben venga!

Prima pensavo che bastava dare quel qualcosa che ti domandavano e mi sentivo appagato

Nino ha sperimentato una nuova forma di socialità, di “aiuto che aiuta”: prima pensava che per aiutare “bastava dare”, poi si è trovato in prima persona a vivere una condizione di difficoltà che lo ha portato ad avere bisogno dell'aiuto di altri e questo gli ha consentito di cogliere l'importanza dell'ascolto, della comprensione, della vicinanza, del non sentirsi giudicati per la condizione in cui ci si trova. Nino ha così maturato una diversa idea di benessere e conseguentemente di aiuto a partire da una ridefinizione di ciò che considera bisogno: per lui oggi l'aiuto non è solo dare/ricevere denaro o beni

materiali, ma trovare qualcuno che *ti ascolta* in maniera autentica, interessandosi a te e *rispettandoti come persona*.

R: Lei prima non ci aveva mai pensato? I: Sinceramente no, sinceramente no... sinceramente credo che... cioè io sono sempre stato generoso di mio... però non ho mai pensato di fare qualcosa come sto facendo adesso, perché io pensavo che bastava dare quel qualcosa che ti domandavano e mi sentivo appagato... pensavo. Poi sono passato io, magari in termini diversi... magari in termini diversi... [...] Mi sono reso conto che se uno è in difficoltà, è importante trovare uno che ti ascolta... che poi per me non interessa tanto trovare persone che ti ascoltano ma che non gliene frega niente: mi interessa trovare persone che mi ascoltano, ma come mi ascoltano! È diverso il discorso, capisci, cioè se, se c'è una persona che mi ascolta e mi rispetta perché sono una persona e non sono un numero...

Adesso mi rendo conto veramente cosa vuol dire, perché sto vivendo IO certi momenti di tristezza e di solitudine....di....di isolamento

A mano a mano che Nino restituisce il valore dell'esperienza vissuta attraverso il progetto "In cambio", il racconto si fa sempre più intenso, scendendo in profondità e consentendo all'intervistato di esprimere altri tratti di sé che vanno ad arricchire l'immagine iniziale da lui condivisa, di persona estremamente socievole, ricca di relazioni amicali, sicura di sé e risoluta nelle proprie convinzioni. Emergono così bisogni di tipo esistenziale sui quali l'aiuto, interpretato in chiave generativa, riesce a fare leva e a trasformare in "potenziali generativi" che Nino mette a frutto in termini di concorso al risultato, attivandosi per migliorare la propria condizione di benessere, e di dividendo sociale offrendo le proprie attitudini e capacità a favore del bene altrui.

R: Lei prima non conosceva quella realtà? I: Mah, la conoscevo da lontano... la conoscevo da lontano...io molti anni fa frequentavo questo posto qua, perché lavoravo...però ero un po' schizzinoso, ero a disagio la pensavo diversamente, ero più giovane...Adesso mi rendo conto veramente cosa vuol dire, mi rendo conto cosa vuol dire, perché sto vivendo io certi momenti di tristezza e di solitudine, di....di isolamento... adesso mi rendo conto che cosa vuol dire trovare una persona che mi ascolta.

Questi ragazzi mi vogliono bene, mi aspettano, se non mi vedono chiedono...

La dimensione affettiva è quella maggiormente interessata dagli esiti di questa esperienza: si tratta di una dimensione importante per Nino che ha tra le sue più

preziose risorse proprio la capacità di socializzare, ma che allo stesso tempo si sta misurando, in un'età non più giovane, con i suoi “vuoti affettivi”. I problemi che lo avevano portato inizialmente a rivolgersi ai servizi sociali erano di tipo economico e legati alla sua sussistenza materiale: l'esperienza vissuta con il progetto “In cambio” lo ha messo in contatto con altre dimensioni ugualmente meritevoli di attenzione, ma che non avevano ancora trovato espressione, in termini di richiesta di aiuto. La proposta di corrispettivo sociale è diventata così occasione per Nino per riconoscersi un bisogno al quale non era ancora riuscito a dare voce, ma per lui estremamente importante: il sentirsi visto e riconosciuto come significativo per l'esistenza di altre persone. Ed è diventata pure occasione per il servizio sociale di offrire una relazione di aiuto capace di prendersi cura anche della dimensione affettiva di Nino e delle sue ferite, difficilmente intercettabili con interventi schiacciati sul solo fronte monetario.

Il progetto "In cambio" era finito ma io ho continuato ad andare, perché io ci vado volentieri. Perché questi ragazzi mi vogliono bene, mi aspettano, se non mi vedono chiedono...cioè mi sento importante, mi sento gratificato, capisci, da questo rapporto. E allora io continuo ad andare avanti con questo progetto

Io intanto per gratitudine ho accettato [...] poi invece è venuta fuori tutta una situazione personale, emozioni, sensazioni

Nino si racconta nel suo percorso di “rigenerazione” che lo ha portato ad accettare la proposta inizialmente per il suo senso di gratitudine, ma che gli ha consentito poi di raccogliere i suoi bisogni affettivi e di viverli in termini di leva motivazionale per trasformarli in preziosa risorsa per sé e per gli altri. L'aiuto così inteso offre alla persona la possibilità di sperimentarsi in un concreto impegno che diventa esso stesso terreno per la maturazione di nuove consapevolezza utili a innescare processi di cambiamento, di crescita e di rigenerazione.

R: Questa cosa qua mi faceva pensare che se fino a qualche anno fa, quando è arrivato ai servizi la sua preoccupazione era più sul piano materiale, dopo di che si è riconosciuto un bisogno che non è solo materiale...I: Esatto! Ma poi vede c'è stata anche un'altra cosa: cioè è un mix di situazioni e di sensazioni perché a me per esempio questo fatto di andare, già il fatto “progetto in cambio”, ha stuzzicato il mio senso di gratitudine.. per cui io intanto per gratitudine ho accettato, tu dai una cosa a me e io do una cosa a te, per

gratitudine ho accettato....poi invece è venuta fuori tutta una situazione personale, emozioni... sensazioni....

Loro arrivano fino a qua, oltre non vanno e quindi anche un centimetro oltre li rende felici

Il rapporto con i ragazzi diventa fonte di nutrimento per la serenità di Nino che poi restituisce loro con la sua presenza e con la sua disponibilità: la socialità ha generato un processo virtuoso del quale è allo stesso tempo autore e beneficiario. Ed è sicuramente la possibilità di viverci ancora capace di dare, proprio mentre si era rivolto ai servizi sociali per chiedere aiuto, che gli restituisce la piena dignità di persona. Percepirsi in grado di far avanzare i ragazzi *anche solo un centimetro oltre* il loro limite è la misura per Nino della rigenerazione avvenuta in termini di dividendo sociale.

R: Cosa è cambiato in tutto questo tempo nella sua vita? I: Il sentirmi sereno... .R: Lo dice sottovoce... I: il sentirmi sereno....mi aiuta in tutto questo anche la mia fede in Dio e quindi quando io sono in difficoltà un pensiero lo faccio con lui...ma poi questa cosa mi aiuta tantissimo, e tutto l'insieme...è il rapporto che ho con gli altri, è 'sto discorso che faccio con questi ragazzi che veramente mi gratifica, io non so...veramente mi gratificano, perché mi rendo conto che loro arrivano fino a qua e oltre non vanno e quindi anche un centimetro oltre li rende felici. Ed è bellissimo questo...

Mi sento più soddisfatto perché mi rendo conto [...] che faccio qualcosa di utile

Nino si rende conto che sta *facendo qualcosa di utile*: l'impegno gli consente di tornare ad avere degli obiettivi degni di valore. L'immagine positiva di sé viene rafforzata sperimentando il fatto che qualcuno si accorge della sua assenza e la sua presenza è vissuta come qualcosa di positivo per altri. Un'esperienza dunque che consente di contro-bilanciare l'immagine di utente, di persona in difficoltà bisognosa di aiuto, espressione solo di problemi, priva di risorse e di capacità. Sono proprio i ragazzi a contribuire a questo bilanciamento, che l'assistente sociale da solo, nella relazione a due, o con la semplice erogazione monetaria non avrebbe potuto favorire in maniera altrettanto efficace: è la relazione con altri che restituisce alla persona questa diversa immagine, che la fa uscire dalla solitudine e dall'isolamento.

R: Come è cambiata la sua autostima dopo che ha iniziato a fare questo tipo di servizio? I: È sicuramente migliorata...io veramente non parlerei di autostima, perché io ho sempre

avuto una buona stima di me stesso...magari faccio la figura di megalomane, ma sono così...d'altronde se non ti vuoi bene tu, non puoi pretendere dagli altri, però diciamo che mi sento più soddisfatto perché mi rendo conto, adesso a prescindere dalle battute facili, mi rendo conto che faccio qualcosa di utile, che mi gratifica e che probabilmente fa piacere anche a qualcun altro. Perché il fatto che mi dicono gli altri operatori, che chiedono di me quando non ci sono, che domandano di me, questo mi fa pensare bene...

Qui mi cercano per quello che sono, non per quello che posso dare...

Nino si sente cercato, si sente atteso: nella sua storia personale questo è già accaduto in diverse situazioni con persone di sua conoscenza e da lui frequentate nella quotidianità. Ma ora sta sperimentando un'attesa diversa: non sente la sua presenza desiderata per quello che potrà offrire in termini economici, materiali, ma per quello che lui è. Nuovamente è il riconoscimento di valore della sua persona a segnare Nino e a fargli sperimentare una situazione fortemente generativa di stima e di carica interiore.

R: Da quanto tempo non le capitava, negli ultimi anni che qualcuno...[in riferimento al fatto che i ragazzi chiedono di lui quando non è presente]? Mai successo...R: Penso che anche questa sia una cosa bella... I: Beh, certamente sì, anche perché sai una cosa, sai che io a Bologna, io purtroppo mi rifaccio sempre ai tempi passati, io a Bologna ero sempre circondato da amici, oh, mi cercavano a casa! "Dai vestiti che ti veniamo a prendere e andiamo"...vivevo da solo...poi mi sono chiesto perché...forse perché pagavo sempre io i conti? E allora ho voluto metterli alla prova e ho cominciato a stringere i cordoni alla borsa...dopo la seconda volta che non ho pagato io, nessuno mi ha più cercato... invece qui no...: qui mi cercano per quello che sono, non per quello che posso dare... cioè in senso economico, per quello che sono, perché io non posso dare niente in senso economico, non ne ho! Questa cosa mi fa piacere, mi fa sentire importante...

Io non vedo l'ora che venga il venerdì per andarci

E non sono solo gli altri ad attenderlo, ma è anche lui a sperimentare l'attesa di un qualcosa di importante per sé: avere degli appuntamenti, degli impegni programmati e desiderati, consente a Nino di ridare valore al calendario della propria vita, probabilmente di sopportare meglio le altre giornate, magari difficili, sapendo di avere un appuntamento che lo gratificherà.

I: È talmente semplice che si fa più fatica a sbagliare il contatto con questa gente qua, che non azzeccarlo e a me...io l'ho detto, stra detto e continuo a ripeterlo: mi sento realizzato, mi

sento più ricco. Io quando torno a casa il venerdì, dovrei averne due palle, che è più il tempo che passo alla fermata dell'autobus che il tempo per andarci...però cosa vuoi che ti dica...io non vedo l'ora che venga il venerdì per andarci...io non vedo l'ora che arriva il venerdì, io vado di corsa, vado volentieri, sono contento

Vogliamo chiamarlo altruismo? vogliamo chiamarlo egoismo? L'importante è che mi sta di fronte goda di questa cosa

R: Nino se dovesse oggi descrivermi che cosa è per lei l'aiuto e che cosa fa la differenza nell'aiuto, pensando sia alla sua esperienza di persona che è stata aiutata, e quindi al percorso dall'inizio ad oggi, sia all'esperienza che sta vivendo in cui invece è lei che aiuta...

I: Guarda, il mio percorso, è stato un percorso irto di difficoltà....per cui quando tu hai delle difficoltà, anche se sono tante, però se c'è una persona disponibile ad aiutarti e a superarne anche solamente una, te ne accorgi, sei grato a questa persona, se poi ti aiuta a superarne due ancora di più. E questo lo spirito che mi porta ad agire così, perché io non credo di aiutare gli altri a superare le difficoltà, non penso, non mi sento in grado, però sono in grado di dare tanto amore, tanto affetto e credo che questo faccia molto bene a chi soffre. Io non riesco a trovare altri significati, altre parole. Vogliamo chiamarlo altruismo? vogliamo chiamarlo egoismo, in virtù di quello che dicevo prima? Chiamiamolo come vogliamo: l'importante è che chi mi sta di fronte, goda di questa cosa, questo è l'importante, cioè che io a modo mio penso di fare del bene così come lo ricevo anche se in termini diversi perché le modalità sono diverse ma il significato è sempre lo stesso, però le implicazioni sono diverse: io faccio del bene, però non mi costa niente, mentre io ricevo qualcosa che viene da fuori. Per cui a me sembra estremamente giusto in ogni caso dare, se uno può dare, quello che riesce: l'importante è darlo volentieri, è essere contenti perché io mai e poi mai farei una cosa in cui non credo, per tutto l'oro del mondo non lo farei...

Quest'ultima parte del racconto di Nino offre molti spunti e fa sintesi di tante riflessioni condivise nel corso dell'intervista, che andrebbero evidenziate estrapolando, una ad una, le singole affermazioni. Tuttavia si è scelto di presentare il brano per intero, così da coglierne la ricchezza derivante proprio dall'insieme del pensiero espresso da Nino e da come lui ha costruito i diversi passaggi. Nino recupera, all'origine della sua adesione al progetto, la spinta data dal senso di *gratitudine*, vivo in lui non solo per una questione culturale, ma anche per il fatto di aver sperimentato l'importanza, quando le difficoltà sono tante, di trovare - *qualcuno disponibile ad aiutarti a superarne anche solo una*: il suo vissuto ed il senso di gratitudine fanno sentire in lui forte il bisogno di *ricambiare*. L'esperienza per lui nuova di un aiuto offerto su un piano relazionale, gli fanno

comprendere come il valore di quel *ricambiare* stia soprattutto nel farsi prossimo all'altro, nell'ascoltarlo in modo interessato e autentico. A questo punto Nino si rende consapevole di avere delle risorse che può spendere anche per altri, non con la presunzione di risolverne i problemi - *io non credo di aiutare gli altri a superare le difficoltà* - ma con la possibilità di esprimere concreta vicinanza, offrendo il suo "amore e affetto", a chi sta vivendo un momento di sofferenza. Queste sono le risorse che Nino si riconosce in abbondanza e che possono tornare in circolo, se viste e raccolte, generando nuove forme di socialità. *Egoismo? altruismo? l'importante è che chi mi sta di fronte goda di questa cosa*: il bene per l'altro è l'esito che Nino si attende dalla sua azione generativa ed è questa anche l'unica condizione posta per impegnarsi in questa forma di "aiuto che aiuta".

Non lo ritengo un baratto [...] per me sono due cose separate

Nino torna sul significato da lui attribuito al corrispettivo sociale, ribadendo e precisando il tema della restituzione per quanto ricevuto nel momento del bisogno: una restituzione alimentata, come espresso in precedenza, dal suo senso di gratitudine e concretizzata attraverso il suo mettersi a disposizione. Nell'affermare questo, sottolinea la volontarietà della sua adesione al progetto, maturata a partire da una sua profonda convinzione - *lo faccio perché ci credo* - adesione che non vuole venga quindi letta come finalizzata all'ottenimento di benefici del Comune per sé - *io non ho mai pensato di approfittare di questa situazione* -

Io non ho mai chiesto niente in cambio per quello che sto facendo. Io non lo ritengo un baratto. Io dico "Ho avuto bisogno, è giusto che mi metta a disposizione", ma non con previsioni future, perché sennò dico, datemi 16 euro al mese per l'autobus...ma mai al mondo! Ma non ci penso neanche, ma figurati, non ci penso neanche...io lo faccio perché ci credo...che poi mi abbiano dato una mano considerando anche questo, vabbè questa è stata una valutazione loro, ma io non ho mai pensato di approfittare, tra virgolette, di questa situazione: per me sono due cose separate, per quello che mi interessa, perché se loro non mi avessero pagato la luce, io l'avrei pagata il primo del mese...sarei rimasto scannato per tutto il mese, ma l'avrei fatto e sarei continuato ad andare lo stesso...io non condiziono, perché altrimenti tutto quello che dico sarebbe frutto di ipocrisia e basta, non so se rendo l'idea...io la vedo così...siccome è una cosa che a me piace, a me fa piacere, io lo faccio

volentieri, basta! non ci sono altri ragioni, altri programmi preparatori, io la vedo così...che se poi alla fine io vado a guardare, io mi ritengo tanto furbo ma, furbo non sono, io sono molto semplice, un trasparente in queste cose qua...io credo nelle cose, vado d'istinto...

Per Nino è fondamentale difendere le sue motivazioni, perché queste gli consentono di difendere anche il valore della sua persona, capace di ricambiare il bene ricevuto, attraverso un impegno importante per il bene di altri. Lo scambio svuoterebbe di significato questa esperienza, poiché anteporrebbe il conseguimento di un interesse individuale alla possibilità di partecipare attivamente ad un circolo di reciprocità all'interno del quale la disponibilità di ciascuno alimenta benefici per tutti. Se è pur vero che Nino ha in mente la restituzione di quanto ricevuto e il progetto stesso, nella sua prima edizione è denominato "In cambio", ciò che poi accade non viene vissuto in termini di pareggio dei conti, né tanto meno a partire da un dare per avere. Il racconto di Nino parla di altro. Parla del suo bisogno di non sentirsi in debito per l'aiuto ricevuto; parla del suo bisogno di preservare con gli operatori e con la comunità di riferimento l'immagine di persona che ha risorse e capacità e non solo problemi e disavventure economiche; parla di bisogni e di risorse inesprese che diventano potenziali generativi nel momento in cui incontrano un terreno che li accoglie e li fa maturare. Parla anche di eccedenze, nel momento in cui Nino fa sua l'esperienza, accettata inizialmente per il desiderio di ricambiare, e decide di mantenere il suo impegno, perché è *convinto e contento*, anche se il progetto è concluso.

R: Nino io la ringrazio... I: Sono io che ringrazio te, perché così mi hai dato la possibilità di esprimere quello che penso: ho detto cose di cui non mi rendevo neanche conto...anche se ne sono convinto!

L'intervista si conclude, lasciando intervistatore ed intervistato in una situazione completamente diversa da quella iniziale, come se entrambi attraverso il racconto avessero affrontato un percorso dal quale ne escono più ricchi. Il racconto ha consentito al ricercatore di raccogliere molti stimoli per l'esplorazione in corso; ma ha anche offerto all'intervistato la possibilità di riflettere sulla propria esperienza, acquisendo una

maggiore consapevolezza sui significati e sul valore di quanto vissuto³⁶⁸. Riconoscere dignità e valore ai bisogni non espressi, fermarsi a parlare degli esiti conseguiti, nominarli rispetto alla loro natura, alla loro intensità, alla loro rilevanza: la generatività richiede di essere raccolta, riconosciuta cioè da chi la compie, affinché la restituzione e la visibilità dei “frutti generati” possano diventare nuovamente “leva motivazionale” nella persona per un rinnovato impegno verso di sé e verso gli altri.

3.2. Se io mi offro, magari qualcuno si accorge di me

Magari posso dare un po' del mio tempo, visto che ne ho tanto

Luigi, sessantenne esodato, costretto a casa per molte ore della giornata, si sta misurando con il problema del tempo vuoto, con l'assenza di impegni e di conseguenti obiettivi, con una vita sociale decisamente ridimensionata. L'incontro casuale di un gruppo di disabili accompagnati da alcuni volontari fa intravedere in lui la possibilità di un suo diretto impegno. Il tempo vuoto, che lo stato di disoccupazione ha provocato, diventa così risorsa a disposizione per dedicarsi agli altri, e l'isolamento conseguente alla sua condizione, leva motivazionale per cercare relazioni al di fuori di casa, per *fare nuove conoscenze e tornare a stare in mezzo agli altri*. Ed è con questa spinta iniziale che si propone ai servizi sociali per svolgere un'attività di volontariato. All'epoca dell'intervista Luigi non ha ancora iniziato l'esperienza, ma ha già concordato il progetto, che lo vedrà impegnato ad aiutare alcuni bambini nello svolgimento dei compiti, all'interno di un servizio di dopo-scuola. Il suo racconto è pertanto focalizzato prevalentemente sulle motivazioni e sulle aspettative nei confronti dell'esperienza che sta per iniziare a svolgere.

Io sono rimasto a casa per 6/7 mesi e se hai provato a stare in casa per tutto questo tempo impazzisci... quindi andavo in giro per la città, tipo sulla pista ciclabile o sul Lungoreno, e ho visto un paio di giorni dei giovani con handicap che facevano dei giri accompagnati da adulti e ho detto magari posso farlo anche io, magari posso dare un po' del mio tempo, visto che ne ho tanto e sto a casa senza fare niente e do del tempo a queste persone. Quindi

³⁶⁸ Vargiu A., (2007), *op. cit.*, p. 250

sono ritornato qui e ho ricontattato Andrea... R: Cosa ti aspetti adesso da questa esperienza? I: Mi aspetto....allora io non è che voglio dei ringraziamenti, perché se uno fa una cosa spontanea, se l'altra persona dice "grazie per quello che hai fatto" ben venga, ma se non viene è una cosa che uno fa spontaneamente...che cosa mi aspetto? Di fare nuove conoscenze, di stare in mezzo agli altri...

Se io mi offro, magari qualcuno si accorge di me

Luigi si era precedentemente raccontato rispetto al suo problema di *visibilità*: il suo profilo di persona in età avanzata alla ricerca di occupazione, nella sua percezione, sembra non essere nemmeno preso in considerazione dalle aziende che lo escludono a priori, perché interessate unicamente a persone più giovani. Per Luigi è importante che qualcuno possa *accorgersi di lui* e vedere in lui delle qualità sulle quali fare un investimento attraverso una offerta di lavoro. Il suo punto di fragilità diviene una delle leve motivazionali che lo spingono a proporsi per una attività di volontariato attraverso la quale *tornare a essere visto*, con la speranza che *da una cosa possa nascere un'altra cosa*. Il corrispettivo sociale viene pertanto colto come opportunità per tentare di superare la propria condizione di esclusione. *Sei fuori! ...sei fuori!*: Luigi si vive con poche *chance* di ricollocarsi autonomamente sul mercato del lavoro a sessant'anni e valuta necessaria una soluzione che gli dia la possibilità di andare oltre quella "esclusione a priori" ed è con questo movente interno che si appresta ad iniziare la sua esperienza nell'ambito del progetto "Intrecci".

Allora guarda io credo che da una cosa può nascere un'altra cosa, io parlo della mia situazione...se io mi offro, magari c'è qualcuno che si accorge che ho delle qualità per fare questo questo e questo e forse mi da un aiuto [...] Io prima, c'è una ditta di Bolzano, ho mandato una mail e mi sono proposto di fare la guardia giurata. Mi hanno risposto di mandarle il CV e di indicare il diploma di maturità. Oh, la guardia giurata che ci fa con il diploma? Allora già queste cose mi tagliano le gambe perché ho 60 anni e poi devo anche avere il diploma??? sei fuori....sei fuori...una operatrice me l'ha detto: noi assumiamo fino ai 55 anni, mi dispiace per lei, ma non può....quindi torno a quello che ti ho detto prima: se mi offro, magari da una cosa può nascere un'altra cosa...ecco, al di là di questo, non si sa mai nella vita...

Ma al di là di questo, io se ho 10 bimbi che tutti i giorni devono fare da qui a qui e non hanno nessuno che li porta, posso farlo

Dal racconto emerge anche un'altra spinta, espressa da Luigi con un riferimento molto rapido: il desiderio di rendersi utile nei confronti di chi si trova in difficoltà, mettendosi a disposizione con le proprie competenze e con il proprio tempo. *Io non ho problemi per fare nulla...qualsiasi cosa che mi dici, io la posso fare*: un desiderio che sembra alimentato soprattutto dal bisogno di recuperare agli occhi della società l'immagine di persona capace e competente, in grado di offrire il proprio contributo anche per il benessere di altri, più che da uno spirito solidaristico in senso stretto. In una situazione di precarietà rispetto al presente e di incertezza rispetto al futuro, come è quella vissuta da Luigi, molto spesso le priorità della persona ruotano attorno alla possibilità di ricreare attorno a sé delle sicurezze minime, esigenza che spinge ad assumere uno sguardo auto-centrato. In questi casi, anche la proposta del dividendo sociale potrebbe essere condizionata da un prevalente interesse individuale, che porta a cercare anche nel *corrispettivo sociale*, di fatto, prima di tutto, un "vantaggio per sé".

Ma al di là di questo, io se ho 10 bimbi che tutti i giorni devono fare da qui a qui e non hanno nessuno che li porta, io posso farlo...oppure se hai una macchina che non va bene, io posso farlo...oppure se devi andare a fare la spesa, io ti posso dare un passaggio... Io non ho problemi per fare nulla...qualsiasi cosa che mi dici, io la posso fare...

C'è bisogno di tornare in rete con altre persone

C'è bisogno di tornare in rete con altre persone, di tornare ad avere delle relazioni con altri...poi scatta la malinconia, la depressione...certo se io sto già messo male, tra 4-5 anni se ho dentro di me questo spirito ok, ma se non ce l'ho più? Se comincio che bevo...io ancora ho la testa che mi funziona, se mi chiedi ti rispondo...siamo entrati dentro a dei temi importanti...

3.3. Si vede la differenza da prima, adesso che ci sei!

Una cosa giusta...poter dare una mano mentre cercavo lavoro

Gabriele riceve la proposta di partecipare al Progetto "Intrecci", dopo aver beneficiato per alcuni anni di un intervento di inserimento lavorativo e successivamente del reddito

di garanzia, fino a quando riesce a trovare una occupazione che lo impegna solo alcune ore della giornata, ma sufficiente a coprire le sue esigenze: *se mi tengono fisso lì a me va bene, perché così riesco a pagarmi l'affitto e la rata del motocarro, dopo in qualche maniera si tira avanti, ma almeno quelli che sono fissi, sono pagati, ed è già una bella cosa...in modo da non avere arretrati.* Gabriele riconosce l'importanza degli aiuti ricevuti dal Comune, soprattutto perché gli hanno consentito di non doversi appoggiare ai suoi genitori: *non posso fare affidamento su di loro e secondo me non è neanche giusto, perché già mia mamma ha 80 anni...a tanti miei amici è stato detto "fatti aiutare dalla famiglia"...però a 50 anni andare a farsi aiutare dalla famiglia...non posso pretendere, anche perché tutti hanno i loro problemi, chi ha il mutuo...e non è neanche giusto, doversi appoggiare alle famiglie, dopo se ti danno una mano, ben venga....* Nella sua capacità di essere essenziale, tanto nella vita quotidiana, quanto nelle sue riflessioni e nel suo linguaggio, Gabriele accoglie da subito la proposta di *dare una mano, in attesa di un lavoro*, valutandola semplicemente *una cosa giusta*. Nel suo racconto è costante il riferimento alla "normalità" di quanto gli è stato richiesto: i toni, le espressioni, la naturalezza con cui si descrive e spiega le motivazioni della sua adesione rinviano continuamente all'idea di un principio per lui scontato, quello del ricambiare l'aiuto ricevuto, e di una assoluta praticabilità di quanto realizzato, che sottolinea più volte essere una esperienza alla portata di tutti.

Ho perso il lavoro, lavoravo in fabbrica, poi ho fatto due anni in mobilità, 1 in cassa integrazione e poi per un po' non ho più trovato niente e allora mi sono rivolto ai servizi sociali che dopo sono entrato anche nell'azione 10, intervento 19: ho fatto 5 anni lì, ma poi mi hanno lasciato a casa e allora ho richiesto l'aiuto ai servizi sociali, gli affitti e quelle cose lì [...] sono arrivato ai servizi sociali e mi hanno aiutato, con il reddito di garanzia, con gli affitti con tante cose, mi hanno aiutato, ecco... I: Il reddito di garanzia per quanto tempo l'ha ricevuto? R: Per un anno, più o meno, adesso ho trovato lavoro: faccio un'ora e mezzo la mattina e un'ora e mezzo la sera, e allora l'assistente mi ha detto che insomma che non può più aiutarmi a livello economico [...] Mi hanno proposto questa cosa del volontariato e mi sembrava una cosa giusta... poter dare una mano mentre trovavo lavoro... ecco... così...

Io avevo chiesto di fare volontariato a persone che hanno veramente bisogno...

Gabriele accoglie con favore la proposta, ma esprime delle perplessità in merito al servizio individuato per svolgere il suo impegno volontariato, che si aspettava rivolto ad anziani, a *persone che hanno veramente bisogno*. I suoi dubbi non riguardano solo le priorità nella destinazione delle disponibilità offerte dalle persone, ma anche la scelta stessa di impegnare dei volontari per attività che, dal suo punto di vista, potrebbero invece divenire occasioni per lavori regolarmente retribuiti.

R: Che tipo di reazione ha avuto quando le hanno fatto questa proposta? I: Sinceramente io avevo chiesto di fare volontariato a persone che hanno veramente bisogno, anziani, ci sono parecchi anziani che non hanno nessuno, e passare una volta alla settimana per vedere come sta, portarlo a fare la spesa, aiutarlo ad andare in cimitero, che ne so...secondo me quello era volontariato...Il volontariato che mi fanno fare adesso, lo facevo anche all'Opera materna: faccio le pulizie esterne, faccio le scale, l'atrio, tengo un po' in ordine...sono strutture dove sinceramente potrebbero prendersi qualcuno a part-time, soldi non ne mancano, e dargli lavoro in questo modo, e i volontari mandarli a gente che ha bisogno... dopo per me va bene, io vado volentieri, come sono andato all'Opera materna...

Loro aiutano me e io aiuto gli altri...è un modo per contraccambiare

Il significato per Gabriele del corrispettivo sociale è quello di *contraccambiare l'aiuto ricevuto*, mettendosi a disposizione per aiutare altre persone. Gabriele non utilizza tanti termini per esprimere questa sua motivazione, ma le sue poche parole sono sufficienti a riprendere quello che evidentemente per lui è un punto fermo nei suoi orientamenti di valore: poter restituire quanto ricevuto e la proposta che gli viene offerta diventa così opportunità per preservare questa condizione.

Quando mi hanno proposto il volontariato ho detto "si va bene, una mano aiuta l'altra", loro hanno aiutato me e io aiuto altre persone...mi sarebbe piaciuto di più andare da persone private e in strutture...dopo mi hanno mandato lì, va bene" è un modo per contraccambiare l'aiuto che mi hanno dato...che sia la scuola, che si altro...

E non possono dirti "ecco tocca mantenerti"

Poter contraccambiare per Gabriele non è soltanto una *cosa giusta*, ma è anche una *cosa bella*: c'è il bisogno di non sentirsi in debito, di non sentirsi *mantenuto*, c'è evidentemente il peso dell'essersi trovato costretto a chiedere aiuto che ora, nel suo

vissuto, necessita di essere controbilanciato con una esperienza di riscatto personale. C'è anche la capacità di cogliere l'opportunità che gli viene offerta, collocandola nella sua vita quotidiana dove il riconoscimento di uno spazio di tempo passa attraverso la legittimazione del suo bisogno di *significatività*, perché, anche nel suo caso, pesa il vissuto di un tempo trascorso *senza fare niente*.

R: E secondo Lei, questo passaggio del contraccambiare, che significato ha? I: È una bella cosa, perché almeno non possono dirti "ecco tocca mantenerti, perché non trovi lavoro"...loro aiutano me e io aiuto gli altri...secondo me è una cosa giusta, perché se uno è a casa senza fare niente, per una mattina, andare ad aiutare gli altri, mi sembra una cosa che insomma...mi sono detto che per una mattina, posso anche farlo...

E' una cosa giusta perché altrimenti la gente si abitua a vedersi regalate le cose

Gabriele, a questo punto dell'intervista, si sta raccontando nel suo rapporto con i servizi sociali e sta descrivendo il disagio provato con un operatore dal quale si sente respinto: *non so...lei diceva che io non avevo diritto a niente, non so, magari era così, però non mi lasciava...non mi trovavo...era come se "puoi arrangiarti, non venirmi a chiedere niente"*. Il passaggio ad un altro operatore coincide con la proposta di impegno nel progetto: dal sentirsi "mendicante" di un aiuto "che non gli spetta", Gabriele passa al sentirsi chiamato per offrire il suo contributo in cambio dell'aiuto ricevuto...e gli *va benissimo*. Cambiano anche i toni della voce con i quali si racconta: inizialmente mortificato mentre si descrive nella sua richiesta di aiuto che, nel suo vissuto, gli restituisce l'immagine di persona intenzionata ad approfittarsi della situazione e comunque "non meritevole" di attenzione, e successivamente entusiasta, per la possibilità di liberarsi da questa immagine, dimostrando che anche per lui l'aiuto non è "dovuto", ma forse una necessità, per superare la quale è disponibile a "fare la sua parte".

I: Con questa [riferendosi all'assistente sociale] mi trovo invece veramente bene...appunto mi ha proposto lo scambio "io cerco di aiutarti e tu fai volontariato" e mi va benissimo, anche perché secondo me è una cosa giusta, perché altrimenti la gente si abitua a vedersi regalate le cose, sia il contributo economico, che i buoni pasto e quelle cose lì, e dopo è tutto dovuto...invece così, sembra anche che aiutare gli altri, come aiutano te, perché no, insomma...

Il Comune non deve regalarti i soldi

L'idea di concorso al risultato è naturalmente presente nel pensiero di Gabriele che ritiene necessario tanto l'aiuto del Comune, che *ti viene incontro nel possibile*, quanto il contributo attivo delle persone nel *fare qualcosa per gli altri*. Così come, il suo osservatorio gli fa percepire il rischio di *adagiarsi* su aiuti che non stimolano atteggiamenti attivi e propositivi né tanto meno l'assunzione di uno "sguardo al di fuori di sé". Per Gabriele, dunque, l'aiuto non può essere gratuito, nel momento in cui questo *regalare soldi* alimenta pretese verso le istituzioni e deresponsabilizza la persona verso se stessa e verso gli altri.

R: Le sembra una bella cosa che può essere rivolta a tutti? I: [...] dovrebbe essere, non dico un obbligo, però dovrebbe essere così, perché il Comune non deve regalarti i soldi, è giusto che ti viene incontro nel possibile, ma è giusto che anche tu vai a fare qualche cosa per gli altri, come quelli che vanno a fare il nonno vigile... vedo che anche i miei amici che l'hanno fatto, hanno avuto un riscontro positivo e sono contenti... anche perché se rimangono a casa, tutto il giorno, tutta la settimana, almeno fai qualcosa di diverso e fai qualcosa di buono per gli altri... R: Quindi c'è anche il tema dell'impegno, del sentirsi impegnati... I: Se non hai niente da fare, io bene o male, qualcosa trovo sempre, o andare ad aiutare qualcuno, trovo sempre da occuparmi, però vedo tanti che con il reddito di garanzie, non dico che si adagiano, perché sono sempre pochi i soldi...

Un aiuto per tutti e due [...] per chi è a casa senza fare niente e si sente utile [...] e per chi riceve l'aiuto e non può permettersi quel lavoro

Gabriele prosegue, con la sua spontaneità e semplicità di linguaggio, a raccontare il suo significato di corresponsabile sociale e come questo potrebbe essere declinato nel concreto: per lui si tratta di rimettere in circolo le competenze che le persone hanno e non stanno mettendo a frutto, utilizzando passivamente degli interventi di welfare, andando contestualmente ad intercettare i bisogni di altre persone in condizioni di fragilità. Questa possibilità, nel suo ragionamento, genera benefici per tutti: per chi si mette a disposizione e torna a sentirsi utile e per chi riceve l'aiuto, e trova così soddisfazione ad un bisogno che diversamente non avrebbe ricevuto risposta.

R: Il fatto che questo tipo di aiuto riconosce la possibilità di esprimersi anche per le sue qualità... I: I miei amici sono a casa anche loro, quando capita di andare a fare qualcosa, vanno volentieri anche loro, anche se non prendono niente... io penso che anche gente che

magari hanno anche in mano un lavoro, tipo falegname o muratore, e, sono a casa e c'è un anziano che ha bisogno di qualche lavoro e non può permetterselo a livello economico, gli chiedi "guarda ci sarebbe di dare una mano" penso che sarebbe un aiuto per tutti e due, per quello che è a casa e non fa niente, e si rende conto di essere utile nel fare qualcosa per gli altri, sia per chi riceve l'aiuto che dice "non posso permettermelo", perché magari sta lì con l'impianto della luce rotto perché non può permettersi il lavoro e magari ci sono elettricisti a casa che avendo il reddito di garanzia, non gli costa niente ad andare lì a fare lavori, non dico fargli tutti gli impianti della casa, ma lavori così... una porta rovinata, o qualcosa... questo è un aiuto che si può dare alla persona... R: Quindi, secondo Lei, tutti potrebbero contribuire? I: Sì, nei limiti del possibile... dopo magari uno non è capace, perché ha altri problemi, però c'è gente che non ha problemi ad andare a fare questi lavori.

L'intervista si sta per concludere: è stata più breve delle precedenti, ma Gabriele, con poche parole, sembra aver già espresso con efficacia il suo pensiero rispetto alle tematiche proposte e pare non aver altro da aggiungere. Un'ultima domanda, posta mentre i saluti sono già iniziati, sblocca emotivamente Gabriele, che come un fiume in piena, si lascia andare esprimendo, senza alcuna interruzione, con scioltezza, con trasporto e con disinvoltura la sua idea di welfare generativo:

R: Finché riceveva l'aiuto di garanzia, secondo Lei, il Comune conosceva Gabriele rispetto a quello che poteva offrire? I: Penso molto meno [tono triste, parla lentamente e a bassa voce]... mi conosceva come una persona in difficoltà, che ha bisogno, però non disponibile per fare altre cose... Chi dà questi soldi, chi dà questi aiuti dice "aiutiamo queste persone in una maniera economica e loro aiutano in una maniera pratica..." è sempre un servizio in più che danno alla città, non sono soldi persi! [recupera entusiasmo]... cioè prendo questi soldi per aiutare la gente, però finisce lì, invece quei soldi lì è come se ti costassero la metà perché poi aiutano altra gente che tu Comune dovresti aiutare perché non hanno la possibilità... penso che sia tutto un circolo, ecco [esprimendo serenità e convinzione]... io aiuto te e tu aiuti gli altri e via così... mi sembra una cosa normale... non penso che uno si faccia problemi, almeno! Magari ci sarà anche chi dice "no, come? Per avere reddito mi obbligate ad andare a fare volontariato!", ma non è da vedere così!! tu aiuti me, io aiuto gli altri, l'altro aiuterà un altro... penso si stia meglio tutti... perché non sono questi grandi sforzi! Non è che devi andare a fare scavi 20 ore al giorno, insomma... una mattina alla settimana... non penso che sia pesante per nessuno, e invece chi lo riceve l'aiuto, penso che... almeno dal mio punto di vista... Alla scuola materna sono tutti contenti mi dicono "si vede la differenza da prima, adesso che ci sei" [tono emozionato] E vado una mattina alla settimana... però insomma si vede la differenza...

R: Finché riceveva l'aiuto di garanzia, secondo Lei, il Comune conosceva Gabriele rispetto a quello che poteva offrire? I: Penso molto meno...mi conosceva come una persona in difficoltà, che ha bisogno, però non disponibile per fare altre cose. Parole forti, dette da una persona che nel corso dell'intervista si è sempre espressa in maniera composta, misurata e manifestando riconoscenza per gli aiuti ricevuti. Dall'espressione del volto e dal tono della voce, Gabriele pare volersi liberare di un vissuto che forse lo ha in parte anche ferito: l'essere stato visto dai servizi solo per le sue difficoltà e non anche per la sua ricchezza, per il suo valore che lui stesso riconduce al fatto di essere persona disponibile a fare delle cose.

Un servizio in più che danno alla città...quei soldi è come se ti costassero la metà: di fatto Gabriele ha colto anche il senso della "spesa sociale da costo a investimento". Si rende conto che a differenza dei trasferimenti monetari erogati nelle forme tradizionali, l'aiuto offerto con approccio generativo non finisce lì, perché i soldi assegnati consentono di aiutare non solo chi li riceve ma anche altri, e quindi, per lui è come se ti costassero la metà. L'immagine di Gabriele è quella di una forma di aiuto che non si ferma al singolo individuo, ma che torna in circolazione, perché anche l'altro che tu hai aiutato, aiuterà altri, consentendo a tutti di stare meglio.

Non è che devi andare a fare scavi 20 ore al giorno...una mattina la settimana non penso sia pesante per nessuno, e invece chi lo riceve l'aiuto, penso che...: per Gabriele dedicarsi ad altri a titolo di corrispettivo sociale è una cosa normale, alla portata di tutti; e se l'impegno richiesto alla persona è minimo, non altrettanto è il vantaggio di chi ne beneficia. Così dicendo Gabriele implicitamente riconosce l'importanza di chi si offre e attraverso questa sua disponibilità contribuisce in maniera significativa al bene di altri. Restituisce l'immagine di "utente" che è prima di tutto persona, potenzialmente capace di prendersi cura, di sé e di altri, socializzando non solo i propri bisogni, ma anche le proprie risorse.

Magari ci sarà anche chi dice "No, come? Per avere reddito mi obbligate ad andare a fare volontariato!", ma non è da vedere così!! Per Gabriele è evidente il fatto che la disponibilità chiesta, non va intesa come "condizione vincolante" alla concessione di

eventuali benefici economici: una visione, questa, che sente non appartenere a chi gli ha proposto l'impegno, né ritiene debba essere assunta da chi la proposta la riceve. E' sì presente in Gabriele l'idea di ricambiare l'aiuto ricevuto, ma questo, per lui, non significa affatto pensare che "interventi e restituzione" siano tenuti insieme da un legame imposto, perché, per lui i due momenti stanno naturalmente insieme.

Mi dicono "si vede la differenza da prima, adesso che ci sei" ...e vado una mattina alla settimana...però insomma...si vede la differenza. Gabriele si è raccontato per la "normalità" della sua vita, che gli fa apprezzare un lavoro di poche ore al giorno, grazie al quale può però far fronte alle spese di affitto e alla rata del motocarro, senza dover chiedere ai suoi genitori ottantenni e senza doversi rivolgere ai servizi per cercare un aiuto, di cui sembra non aver diritto. L'impegno svolto presso la scuola a titolo di corrispettivo sociale gli fa sperimentare la *possibilità di essere una persona che "fa la differenza"* e questo rappresenta un esito dell'intervento di grande rilevanza. Vedersi riconosciuto dall'esterno con questo tratto, è concreto segnale di *inclusione*, che spinge Gabriele ben oltre la iniziale condizione di persona in difficoltà, bisognosa di aiuto. L'aiuto offerto a Gabriele con un approccio generativo, non si è fatto carico solo della sua condizione di disagio economico, che il reddito di garanzia aveva in parte affrontato, per i mesi in cui ne è stato beneficiario. L'opportunità del corrispettivo sociale ha generato esiti tanto in termini di dividendo sociale, quantificabili nelle ore di servizio prestato presso la scuola materna, quanto e soprattutto in termini di concorso al risultato, per i benefici che lo stesso Gabriele ha tratto dall'esperienza, quanto in termini di immagine positiva di sé, di partecipazione attiva nella promozione del benessere collettivo.

3.4. Considerazioni di sintesi

Le persone intervistate hanno raccontato con le loro parole i significati dell'aiuto generativo maturati grazie all'esperienza che li ha visti direttamente coinvolti. La loro narrazione, in molti passaggi, appare talmente ricca di contenuti e limpida nel

messaggio che intendono trasmettere, da meritare il puro ascolto senza l'ulteriore aggiunta di commenti, anche da parte del ricercatore. In questa ultima parte di riflessione si intendono allora proporre solo alcune possibili cornici di significato entro le quali collocare le "verità" delle persone incontrate, riprendendo in particolare il senso attribuito dalle stesse al corrispettivo sociale, gli interessi e moventi interni che hanno portato ad aderire alla proposta e gli esiti conseguiti attraverso l'esperienza vissuta.

Premesso che il corrispettivo sociale, come ribadito dalla proposta di legge cui si è fatto riferimento nella prima parte del lavoro di tesi, è da intendersi come azione volontaria proposta alla persona e non come condizione per ottenere un beneficio di welfare, il tema della "restituzione", in chi scrive, è un tema rimasto in sospeso, fin dall'avvio del lavoro di ricerca, facendo sorgere il dubbio che l'attività svolta finisca poi per essere vissuta in termini di pareggio per quanto ricevuto e quindi ricondotta all'interno di una relazione di scambio, quando invece la generatività presuppone la produzione di eccedenze e non può stare quindi all'interno di un gioco a somma zero. Inoltre il riferimento alla restituzione presuppone l'esistenza di un debito e di un debitore, in questo caso l'assistito per l'aiuto ricevuto, con l'implicita attribuzione di responsabilità alla persona che chiede aiuto per la condizione in cui si è venuta a trovare³⁶⁹. Se questa fosse la logica, il corrispettivo sociale potrebbe trasformarsi in "prezzo da pagare" per l'assistenza ricevuta e l'impegno richiesto il mezzo per sdebitarsi nei confronti dei creditori, affliggendo di una ulteriore condanna chi magari si trova già a fare le spese di meccanismi economici-finanziari malati e/o di scelte imprenditoriali errate.

Questi dubbi hanno accompagnato la riflessione lungo l'intero percorso di ricerca, alimentando confronti anche al di fuori del contesto strettamente accademico o del

³⁶⁹ A tal proposito si ritiene utile riportare la riflessione di Sicora il quale evidenzia come "l'enfasi posta sulla responsabilità personale (senza "se" e senza "ma") sembra nascondere l'abbandono ulteriore di persone spesso già fragili di fronte a scelte di vita complesse. Ciò si accompagna ad un ridimensionamento dei diritti di cittadinanza sociale e sembra accompagnarsi al ritorno alla figura dell'utente "meritevole" che è tale in quanto portatore di un problema intervenuto "senza colpa! e per questa ragione meritorio di aiuto", Sicora A. (2014), *Neoliberalismo e servizio sociale in Italia: spunti per una pratica riflessiva*, in *Rassegna di Servizio Sociale*, 1, p. 56. Sul tema si veda anche Bosco N., Negri N. (a cura di) (2003), *Corsi di vita, povertà e vulnerabilità sociale*, Guerini, Milano; Zenarolla A. (2012), *Denaro con fiducia. Ripensare agli interventi economici per il contrasto della povertà*, Franco Angeli, Milano

mondo professionale, dai quali emerge forte la convinzione che sottili sfumature nell'attribuzione di significati possono stravolgere completamente il senso della proposta e offrire il gioco a usi distorti degli strumenti previsti.

La bellezza della ricerca, per chi scrive, è stata quella di incontrare le persone e cercare nei loro racconti possibili risposte ai tanti interrogativi, immaginando di poter costruire dei ponti tra le verità degli intervistati e le verità del sapere scientifico. Lo stupore è stato scoprire come le prime già da sole contenessero un alto “valore scientifico”, espresso e raccontato con un linguaggio comune.

Il primo esempio è quello relativo al possibile significato del corrispettivo sociale: Nino, Gabriele e Luigi lo hanno espresso osservandolo da angolature diverse, che messe insieme restituiscono un visione ricca di sfumature.

Gabriele inquadra il corrispettivo sociale come *una cosa normale* che consente di portare vantaggi a tutti, se tutti partecipano con un'azione di solidarietà reciproca: *Tu aiuti me, io aiuto gli altri, l'altro aiuterà un altro...penso si stia meglio tutti*. Nella sua esperienza il corrispettivo sociale si colloca all'interno del “ciclo del dono”, ed in particolare di quello che Goudbout chiama “dono generalizzato”³⁷⁰, che trova riscontro anche in altra letteratura come “reciprocità generalizzata”³⁷¹.

Il dono dà origine ad un circolo di reciprocazioni, ad una serie successiva di atti altruistici che insieme compongono e rendono solide e durature le relazioni sociali³⁷²: Gabriele ne è consapevole, perché per lui il mettersi a disposizione, consente un doppio beneficio, “*per chi è a casa senza fare niente e si sente utile [...] e per chi riceve l'aiuto e non può permettersi quel lavoro*”, e questo porta a rafforzare la struttura sociale all'interno della quale è inserito.

Ma la reciprocità, nella sua visione, non interessa solo i rapporti tra i membri che ne fanno parte, ma anche le relazioni tra i singoli cittadini e le istituzioni: “*è giusto che*

³⁷⁰ Godbout J. T. (1998), *Il linguaggio del dono*, Bollati-Boringhieri, Torino, p. 40 [op. or. J. T. Goudbout, 1996, *Le Langage du don*, Edition Fides, Montréal]

³⁷¹ Sahlins M. (1965), *On the Sociology of Primitive Exchange*, in M.P. Banton (a cura di), *The Relevance of Models for Social Anthropology*, Tavistock, London, pp. 139-236

³⁷² Mauss M. (1965), *Saggio sul dono*, in *Teoria generale della magia e altri saggi*, Einaudi, Torino

il Comune ti viene incontro nel possibile, ma è giusto che anche tu vai a fare qualcosa per gli altri". La persona che si trova in difficoltà può così fare affidamento su un sistema di protezione, per l'appunto "sociale", sorretto e alimentato dal contributo di tutti, *"perché altrimenti [se così non fosse] la gente si abitua a vedersi regalate le cose"* e sottraendosi al meccanismo della reciprocazione, interromperebbe quella circolazione di beni, che nella prima parte abbiamo definito relazionali, e che sono componente necessaria per mantenere in vita un tessuto sociale coeso e inclusivo.

Per questo per Gabriele il corrispettivo sociale *"non è da vedere come un obbligo [del Comune] per avere il reddito [di garanzia]"*, qualcosa a cui si viene costretti per poter essere aiutati, ma è essenzialmente un "gesto di dono" che dà beneficio a chi lo riceve e allo stesso tempo a chi lo mette in atto.

Nino offre la sua lettura del corrispettivo sociale osservandolo da un'altra possibile angolatura: per lui i significati di questo gesto per chi lo propone e per chi lo mette in atto possono anche muoversi in direzioni diverse, ma non per questo contrastanti. Nel suo ragionamento le istituzioni sono legittimate a proporlo (ma non a imporlo) visto che *"Ciccio va a domandare"* e questo lo mette nella condizione di poter chiedere di *dare qualcosa in cambio*, soprattutto se le stesse istituzioni *hanno bisogno di volontari*. Ma perché Nino accetta? Perché per lui la proposta di corrispettivo sociale è una proposta da accogliere, subito e con entusiasmo? Sugli interessi e moventi interni, si tornerà successivamente: qui preme focalizzare l'attenzione sul senso attribuito al gesto che gli è stato proposto, all'interno di un percorso che lo vede come utente dei servizi sociali e quindi nell'ambito dei meccanismi che regolano le prestazioni del welfare.

Nino innanzitutto *non lo ritiene un baratto*: per lui è fondamentale ribadire che non si tratta di una contro-prestazione, cioè qualcosa che lui fa per ottenere in cambio l'aiuto dall'amministrazione comunale. *Non per fare uno scambio commerciale!* e lo dice scaldandosi, facendo intendere che questa interpretazione lo disturba molto, perché *per nulla al mondo* si sognerebbe di fare quello che sta facendo per *previsioni future*, e quindi in vista di un tornaconto economico personale.

Per Nino il corrispettivo sociale è essenzialmente un “gesto di gratitudine”, che lo stesso associa ad un fattore culturale, la sua origine calabrese.

Goffman evidenzia come con il “grazie” dimostriamo di possedere “almeno uno dei tratti caratteristici delle persone stimabili, cioè l’attenzione per i favori che riceviamo”³⁷³. Questi “messaggi di apprezzamento” alimentano uno “stato d’animo di essere obbligati in generale [...] che non può essere dissolto con qualsiasi prestazione particolare; esso appartiene a quei fili quasi microscopici, ma infinitamente tenaci, i quali tengono unito un elemento della società all’altro e alla fine tutti gli elementi in una vita complessiva di forma stabile”³⁷⁴. La gratitudine è pertanto un sentimento di estrema importanza per l’equilibrio di ogni associazione umana. Secondo Recchi, la gratitudine, a sua volta, “non è che lo stato psicologico dall’adeguamento all’obbligo sociale interiorizzato di restituire i benefici che altri volontariamente ci recano: cioè, alla *norma di reciprocità*”³⁷⁵. Restituire i benefici, anche in senso generalizzato, consente pertanto di preservare gli “equilibri che tengono uniti la società”, contrastando il rischio di creare “debiti”, già nelle premesse insolvibili.

Per Nino il debito è un tema molto presente nel suo personale vissuto, associato in particolare a quello della dignità, come è stato evidenziato anche nei precedenti paragrafi. In lui è forse presente in maniera molto lucida quanto prospettato da più autori sulla condizione di inferiorità che si viene a trovare chi non è nella condizione di reciprocare. Nino sa di aver bisogno dell’aiuto delle istituzioni, ma non vuole che questo diventi il pretesto per la creazione di situazioni asimmetriche nelle quali lui è posto in una condizione di sottomissione³⁷⁶.

“Donare equivale a dimostrare la propria superiorità, valere di più, essere più in alto, *magister*; accettare senza ricambiare o senza ricambiare in eccesso equivale a subordinarsi; a diventare cliente o servo, a farsi più piccolo”³⁷⁷.

³⁷³ Goffman E. (1978), *Modelli di interazione*, Bompiani, Milano, p. 93 [I ed. 1969]

³⁷⁴ Simmel G. (1989), *Sociologia*, Comunità, Milano, p. 509 [I ed. 1908]

³⁷⁵ Recchi E. (1993), *Reciprocità, Un nome per tre concetti*, in *Stato e Mercato*, 3, p. 477

³⁷⁶ Olivetti Manoukian F. (2010), *op. cit.*, p. 5

³⁷⁷ Mauss M. (1965), *Saggio sul dono*, in *Teoria generale della magia e altri saggi*, Einaudi, Torino, p. 281

Se riprendiamo il riferimento di Mauss, l'aiuto che Nino riceve dalle istituzioni è nel suo vissuto una sorta di "dono", dal quale tuttavia sente il bisogno di "liberarsi" attraverso la possibilità di contraccambiare, esprimendo così la sua gratitudine che non è solo sentimento fine a se stesso, ma diventa anche bisogno profondo della persona di poter compiere degli "atti di riconoscenza" per quanto ricevuto, perché è solo così che sentirà di essere degna dell'aiuto ricevuto.

"Alto è il prestigio di chi può chiedere, basso quello di colui che, per cercare di colmare lo squilibrio prodotto dall'entità dei beni ricevuti, può solo rendersi disponibile a fare ciò che gli verrà domandato. Pur vigendo ancora la norma di reciprocità, la relazione è divenuta asimmetrica"³⁷⁸. Quello che Nino sta cercando non è un gesto di "reverenza" nei confronti delle istituzioni, ma solo la possibilità di dimostrare di essere anche una "persona che può dare" ed è con queste premesse che accetta la proposta di che gli viene offerta³⁷⁹. Se così inteso, il corrispettivo sociale viene dunque "pulito" dal possibile rischio di essere fonte di ulteriore sottomissione della persona attraverso meccanismi che finirebbero per rafforzare la sua dipendenza dalle istituzioni, in maniera più silente e ambigua.

"L'impossibilità della reciprocità fa dell'azione altruistica un temibile strumento di potere in mano al donatore ed una minaccia di dipendenza per chi la riceve"³⁸⁰: le letture date da Nino e da Gabriele al corrispettivo sociale, ci consentono a questo punto di tornare al tema della restituzione a cui si è fatto riferimento a inizio paragrafo. Nei loro vissuti è una esigenza presente, che però viene associata non alla possibilità di aver "indebitamente" ricevuto dalla collettività attraverso le istituzioni, non c'è quindi l'idea del welfare come creditore che avanza qualcosa dalla persona, quanto piuttosto il bisogno di poter partecipare al circuito del dono e della reciprocità, giocando di sé non

³⁷⁸ Recchi E. (1993), *op.cit.* p. 483

³⁷⁹ "[...] quindi voglio dire ho accettato per questo motivo qua perché io sono stato valutato per quello che sento di essere, cioè una persona che può dare [...]" [Nino]

³⁸⁰ Ranci C. (1990), *Doni senza reciprocità*, in *Rassegna italiana di sociologia*, 3, p. 381

solo il volto della persona bisognosa, come ben dice Gabriele³⁸¹, ma anche quello della “persona che può dare”, come evidenzia anche Nino.

Le persone incontrate confermano l'importanza di entrare a far parte di questo circuito “per collegarsi, per mettersi in presa con la vita, per far circolare le cose in un sistema vivente, per rompere la solitudine, per far parte di nuovo della catena, trasmettere, sentire che non si è soli e che si «appartiene», che si fa parte di qualcosa di più vasto e in particolare dell'umanità”³⁸².

Le testimonianze restituite danno voce ad un bisogno che il servizio sociale fatica a rilevare nel momento in cui imposta la sua operatività con approcci assistenzialistici che portano a mettere in atto prevalentemente pratiche erogative, con finalità riparative. La questione certamente non va riportata su solo piano professionale e metodologico, poiché è la cornice più ampia delle politiche di welfare a dettare in buona parte le regole per giocare “la partita con il caso”³⁸³. Tuttavia prestare maggiore attenzione al “bisogno di reciprocità” delle persone in carico ai servizi e alla portata che possono avere soluzioni capaci di includere i “soggetti svantaggiati” dentro a circuiti nei quali esprimere il loro volto di *persone che possono dare* e non solo *persone in difficoltà*, diventa necessario se si vuole pensare ad un welfare realmente capace di promuovere coesione sociale e capitale sociale, come evidenziato nella prima parte del lavoro di tesi.

“E' la mancanza di reciprocità nei loro [riferito agli individui di status più basso] scambi sociali a costituire la spiegazione fondamentale dello stigma che è associato ai destinatari di elemosine, di facilitazioni fiscali o di assistenza sociale”³⁸⁴.

Lavorare nella direzione del corrispettivo sociale significa allora incidere anche sul versante della rappresentazione sociale, come i progetti di Rovereto hanno inteso promuovere, contrastando le possibili derive di un altruismo sociale che apre solo a una

³⁸¹ “[quando ricevevo il reddito di garanzia] il Comune mi conosceva come una persona in difficoltà che ha bisogno, però non disponibile per fare delle cose” [Gabriele]

³⁸² Godbout J. (1993), *Lo spirito del dono*, Bollati-Boringhieri, Torino, p. 28

³⁸³ Gemignani P. (1996), *La partita con il caso*, in Toscano M.A. (a cura di) (1996), *Introduzione al servizio sociale*, Edizioni Laterza, Bari

³⁸⁴ Turner B.S. (1989), *Ageing, Status and Sociological Theory*, in *British Journal of Sociology* 4, pp. 588-606

parte della popolazione la possibilità di agire per il bene altrui, e così facendo alimenta una maggiore distanza tra i “primi” e gli “ultimi”.

Nino tocca anche questi temi, proponendo il dilemma del dono come gesto altruistico o egoistico. Egli è consapevole del fatto che l’attività svolta a favore dei ragazzi sta portando benefici prima di tutto a lui, persona che, per la sua natura *anche egoistica*, è sempre alla ricerca anzitutto di gratificazione personale³⁸⁵. A partire dal suo assunto di base, secondo cui “se non ti vuoi bene, non puoi pretenderlo dagli altri” l’esperienza che sta vivendo, in una prospettiva di reciprocità generalizzata, è fonte di vantaggi per entrambe le parti coinvolte. Con questa consapevolezza, l’aiuto offerto non apre a situazioni asimmetriche, fonte di squilibri di potere e di potenziale sfruttamento delle fragilità altrui per l’appagamento di propri bisogni personali, ma diventa invece occasione per mettere in circolo nuovamente i più volte richiamati beni relazionali, di cui tutti hanno bisogno e di cui tutti possono essere promotori: *“Vogliamo chiamarlo altruismo? Vogliamo chiamarlo egoismo, in virtù di quello che dicevo prima? Chiamiamolo come vogliamo l'importante è che chi mi sta di fronte, goda di questa cosa, questo è l'importante, cioè che io a modo mio penso di fare del bene così come lo ricevo anche se in termini diversi perché le modalità sono diverse ma il significato è sempre lo stesso”*.

Come evidenzia Lazzari, è “lo smembramento del ciclo [del dono] attuato dall’utilitarismo - pervenuto a isolare astrattamente il momento del ricevere e considerando gli individui come mossi unicamente da tale desiderio - che non permette di considerare la persona nella sua totalità, intesa come soggetto che provoca piacere sia nel ricevere che nel «dare, intraprendere, creare, o procreare» e che, proprio per il fatto di sentirsi in debito, vive l’obbligo di restituire quanto ricevuto”³⁸⁶.

Gli intervistati hanno parlato proprio del loro bisogno di sentirsi considerati nella “totalità” del loro essere “persone”, mosse dal desiderio di “creare e procreare”, di

³⁸⁵ “[...] non voglio fare il santo perché io sono peggio, cioè io sono una brutta bestia, però in questo senso io sono convinto e contento perché io sono anche egoista perché faccio una cosa una cosa che mi gratifica, quindi penso a me, volendo penso a me, però pensando a me mi piace, vedere questi ragazzi che stanno bene [...]”

³⁸⁶ Lazzari F. (2009), *op. cit.*, p. 203

vivere il debito come un momento che unisce e non che isola, che restituisce valore alla persona attraverso il dare e non che relega ad una posizione di inferiorità e di sottomissione per il fatto di poter solo ricevere.

Il corrispettivo sociale, alla luce delle riflessioni maturate con le testimonianze raccolte, recupera i concetti di attivazione e di empowerment, termini sempre più insistentemente utilizzati negli attuali dibattiti sul welfare, ma non li considera in una prospettiva esclusiva/individuale. L'attivazione è pensata come mezzo per iniettare quel carburante necessario per tenere in vita la società e che si rinnova non con coperture di bilancio o leggi finanziarie, ma con il contributo e l'impegno sociale di ciascuno, e che, seguendo l'approccio di welfare generativo, possiamo intendere come "l'azione responsabile di sé verso gli altri", riconducibile alla già richiamata "libertà responsabile"³⁸⁷ cui si è fatto riferimento nella prima parte della tesi.

Il corrispettivo sociale, liberamente offerto diviene così un dono che come precisa Goudbout "si basa semplicemente sul bisogno di amare e di essere amato che è altrettanto forte, anzi probabilmente più forte e più fondamentale, del bisogno di acquisire, di accumulare cose, di ottenere beni in cui consiste il movente del guadagno. L'uomo è in primo luogo un essere di relazione e non un essere di produzione"³⁸⁸ e, viene da aggiungere, data la cornice entro cui si collocano queste riflessioni, il servizio sociale, è una professione che lavora prima di tutto con le relazioni e non con le prestazioni.

Si vuole ora tornare su un passaggio già evidenziato sopra, in quanto sottolineato da tutti gli intervistati e cioè la possibilità di essere visti come *persone che possono dare*. Questa opportunità, espressa attraverso la proposta del corrispettivo sociale, è all'origine di una importante "svolta" che rende la relazione di aiuto generativa, trasformando i bisogni della persona in "leve motivazionali" per il proprio e altrui benessere.

³⁸⁷ Cesareo V., Vaccarini I. (2006), *op. cit.*

³⁸⁸ Goudbout J.T. (1998), *op. cit.*, p. 30

Ripartiamo sempre dall'esperienza e dalle narrazioni degli intervistati, che fanno da guida alle successive riflessioni; in particolare proviamo a rimettere a fuoco i “punti di fragilità” delle loro storie, già analizzate nel primo paragrafo.

Luigi ha un problema di “visibilità” nella società: le sue parole restituiscono l'immagine di una persona che si sente scomparsa alla vista degli altri. Dice infatti di *aver mandato via tanti e tanti annunci, ma non ha mai risposto nessuno [...] perché è un po' grande e prendono prima i ragazzi*; sottolinea di far parte degli esodati e quindi di *non avere ancora i requisiti per andare in pensione*, ma nemmeno l'età per competere con i giovani per un posto di lavoro. A questo problema, si affianca quello del “tempo vuoto”, del tempo che è privo di significato e che lo manda in depressione.

Nino, dopo aver decantato le sue doti di socialità e preso confidenza nella comunicazione con il ricercatore, inizia a parlare delle sue fragilità, che non sono tanto sul piano economico, quanto piuttosto su quello affettivo. Nino *sta vivendo momenti di tristezza...di solitudine...di isolamento*, dei veri e propri vuoti affettivi.

Gabriele ha perso il lavoro in fabbrica, ha concluso la mobilità e poi la cassa integrazione e *poi non ha trovato più niente*; la rete familiare è rappresentata dai genitori anziani che non lo possono aiutare; *un lavoro specifico non ce l'ha* e si misura con il problemi di quotidiano sostentamento.

Questa la lettura problematica delle tre situazioni incontrate che evidenziano difficoltà su una molteplicità di piani. Ma a ben vedere proprio su questi punti di fragilità possiamo riconoscere quelli che Giovanni Nervo definirebbe i “semi della generatività”, le gemme di primavera che racchiudono il potenziale della fioritura, proprio nel momento di maggior “rischio di non farcela”.

Luigi, Nino e Gabriele accettano la proposta loro offerta proprio a partire dalle loro fragilità e il corrispettivo sociale diventa l'occasione per portare a maturazione il potenziale generativo che la fragilità racchiude in sé, e consentire la sua fioritura.

Luigi vede nel corrispettivo sociale la possibilità di tornare a essere visto e apprezzato: *“se io mi offro, magari c'è qualcuno che si accorge che ho delle belle*

qualità per fare questo e questo, e forse mi da un aiuto". Il ritiro sociale a cui la perdita del lavoro lo ha costretto, diventa motivo per proporsi ad attività che lo mettono in contatto con altre persone, perché *c'è bisogno di tornare in rete*, e di impegnarsi in prima persona *perché da una cosa può nascere un'altra cosa*. Ed è con questo spirito che si presta ad iniziare la sua esperienza di corrispettivo sociale, come momento di svolta per tornare a essere visibile agli altri.

Nino, proprio alla luce delle esperienze dolorose che ha vissuto, si è reso conto dell'importanza di *trovare qualcuno che ti ascolta, nel senso che si interessa a te* e di come può fare la differenza affrontare le tante difficoltà avendo vicino *"una persona disponibile ad aiutarti e a superarne anche una di difficoltà [...] e se poi ti aiuta a superarne due, ancora di più"*. Il corrispettivo sociale, che ha preso avvio per gratitudine, diventa poi occasione per entrare in contatto con le sue ferite più profonde, e iniziare a lavorare su queste, innanzitutto riconoscendo a se stesso i suoi bisogni affettivi. L'esperienza dolorosa vissuta, che fino a quel momento aveva rivelato solo il volto della sofferenza, si trasforma grazie all'esperienza che sta vivendo, nella principale leva della sua generatività, che esprime donando calore, affetto, sorrisi, battute, tempo trascorso in compagnia di questi ragazzi che *arrivano fino a qua, oltre non vanno e quindi anche un centimetro oltre li rende felici*. E lui si sente *felice e convinto* di poter contribuire alla conquista di questo centimetro.

Gabriele fa della sua semplicità, che probabilmente non l'ha portato a concretizzare grandi traguardi nella sua vita e a essere poco protagonista della scena, la leva per cercare uno spazio dove finalmente si sente dire che *"si vede la differenza da prima, adesso che ci sei!"* E' questo uno tra i passaggi più significativi e anche toccanti del lavoro di ricerca: Gabriele fa il centro su un aspetto che emerge anche da altri racconti e che dal punto di vista del servizio sociale e delle tematiche che si stanno trattando, appare nella sua "semplicità" estremamente disarmante.

Gabriele ha avuto l'opportunità di vivere una esperienza che, finalmente, rende visibile a lui e all'esterno il suo contributo: è il suo lavoro che fa la differenza nel giardino della scuola materna. Gabriele viene riconosciuto e si sente comparire agli

occhi degli altri come una persona che è capace di fare e non solo come persona in difficoltà.

Quali occasioni offriamo, alle persone in carico ai servizi, di sperimentare questa situazione, così importante ai fini di una fuoriuscita da percorsi di marginalità? Quali strumenti, di fatto, abbiamo a disposizione per questo? Quanta importanza diamo o quanto invece trascuriamo questa dimensione nel rapporto con l'utenza, soprattutto nel momento in cui non offriamo la possibilità di esprimere le proprie capacità?

Anche Nino sottolinea il valore per lui, di questo sentirsi capaci di fare la differenza, perché come lui dice, *quando non ci sono chiedono di me, perché questi ragazzi mi aspettano e se non mi vedono arrivare chiedono di me.*

Il desiderio degli intervistati di essere visti come persone che fanno la differenza, in senso positivo, si ritiene possa essere una chiara espressione del bisogno di *significatività*, di condurre una esistenza le cui aspirazioni oltrepassano l'orizzonte della propria sopravvivenza e del proprio benessere psicofisico³⁸⁹. Bisogno che diventa terreno fertile per generare preziose eccedenze, soprattutto nelle situazioni di difficoltà, quando queste vengono affrontate con approcci capaci di far esprimere non solo il volto della ferita, della sofferenza, del fallimento ma anche quel del valore della persona in sé³⁹⁰, custodito e preservato proprio nelle difficoltà.

Pare a questo punto utile inserire nell'analisi il riferimento a due esperienze, indirettamente raccolte attraverso le interviste agli operatori di Rovereto, che ben evidenziano l'importanza di "lasciare una traccia di sé" che spezza l'immagine negativa attribuita dagli altri, e/o all'interno della quale ci si è conformati.

Matteo è un ragazzo al quale è stato "imposto" il rapporto con i servizi sociali, a seguito di alcuni reati commessi, descritto dall'assistente sociale, che ne presenta la storia, per i suoi tratti provocatori e per il suo difficile inserimento nel mondo scolastico. Nell'ambito della presa in carico e in accordo con gli insegnanti, viene proposto a Matteo di partecipare alla realizzazione di un libretto che il servizio sociale sta

³⁸⁹ Cesareo V., Vaccarini I. (2006), *op. cit.*

³⁹⁰ Lazzari F. (2003), *op. cit.*

realizzando con alcune mamme straniere, e a lui viene chiesto di mettere a disposizione le sue competenze grafiche, intimando di impegnarsi a realizzare un lavoro ben fatto e non tanto per fare. Di seguito il brano estrapolato dall'intervista, in cui l'assistente sociale racconta quello che si è rivelato essere, anche nel caso di Matteo, il suo bisogno di lasciare una traccia significativa di sé, che spiazza l'immagine attribuita dai servizi:

I: Lui è stato contento di farlo. È stato bellissimo perché in quel libretto lui ha messo 2-3 cose sue: lo ha abbellito con delle cose di sana pianta sua come se lo avesse voluto firmare. È stato bello perché lui me lo ha voluto fare capire alla fine... bello... R: Bello perché? I: Perché lui ha voluto proprio uscire dal semplice incarico che poteva essere "Guarda devi fare questo perché hai fatto dei danni, e sai che per il penale minorile se fai un po' di volontariato il giudice va in brodo di giuggiole" - "Ma io ci credo, ho messo del mio! Ho messo dei particolari dentro che resteranno in quel quaderno". Aveva fatto delle sciccherie un po' creative, che dopo me l'ha spiegato.. "Guarda questo non me l'ha detto nessuno ho voluto farlo io... ci ho perso anche delle ore, però per me era bello che lì ci fossero"

Matteo ha voluto mettere dei particolari nel libretto, *delle sciccherie un po' creative*, non perché gli era stato chiesto di farlo, ma perché *gli sembrava bello che lì ci fossero* e, a questo suo contributo personale *ha dedicato delle ore*. È stato animato dal desiderio di partecipare ad un lavoro che interessava anche altre persone e che aveva una certa importanza, ed è questa opportunità di *fare la differenza* ad attivarlo, esprimendo il meglio di sé, il suo potenziale generativo.

La seconda storia è quella di Ivan, una persona adulta *"che ne ha fatte di tutti i colori"*, con problemi di tossicodipendenza e di etilismo, entrato anche lui a far parte del progetto "Intrecci". Ivan ha però una competenza: sa vangare l'orto. L'assistente sociale coglie in questa abilità il potenziale generativo su cui investire; pensando alla duplice finalità dell'intervento, sulla persona e sulla comunità, individua nell'asilo privato frequentato dalla gente più benestante della città, il contesto più interessante per l'esperienza del corrispettivo sociale. Ivan viene accolto, inizialmente solo al sabato, giornata di chiusura al pubblico della scuola, "confinato" nel giardinetto con le aiuole alte, dove nessuno lo può vedere. A distanza di alcuni mesi, in prossimità della chiusura del progetto, l'assistente sociale viene chiamato dal direttore: la serietà con cui Ivan si era posto, anche in occasioni di contatto con le famiglie, aveva portato il consiglio di

amministrazione a decidere per una proposta di assunzione, proposta rifiutata però dall'interessato che ci teneva invece a svolgere quel suo impegno, proprio in qualità di volontario. L'assistente sociale racconta così il valore di questo "intreccio" riuscito proprio perché ha permesso la tessitura di relazioni sociali tra la persona e la comunità. Ma in un rapido passaggio del suo racconto, si ripresenta il tema della "traccia di sé" che la persona ha avuto l'opportunità di lasciare:

Tutti erano stati impressionati dal fatto che questo Ivan aveva fatto un lavoro che era considerato da tutti, scusa la parola, di merda, perché su questo parco, c'è una collinetta, con l'erbetta che cresce nel mezzo: stare lì a fare questo lavoro certoso di levare l'erbetta è veramente... è tutti sono rimasti impressionati, perché questo Ivan è stato lì, è andato a fare questo lavoro, e tutti gli hanno chiesto perché lo facesse così volentieri "Perché è più bella così, cavoli, prima era bruttina questa collinetta e adesso i bambini la vedono!"

Ivan, con la sua storia di tossicodipendente ed etilista, noto alla comunità per queste sue problematiche, accolto nella scuola materna all'interno di uno spazio "protetto" per gli altri più che per lui, proprio in conseguenza alla sua immagine sociale, si dedica con passione ad una attività *certosina* che restituisce alla collettività, ed in particolare ai bambini della comunità, qualcosa di "bello" che altrimenti non avrebbero potuto vedere e apprezzare. Ivan diventa autore, con la sua sensibilità e con la sua iniziativa, di questa opera che "parla di lui", infrangendo così anche l'immagine di persona ai margini, che si porta addosso.

Gabriele, Nino, Matteo, Ivan restituiscono tutti lo stesso messaggio: il bisogno di sentirsi autori di un'opera che lascia un segno della propria presenza, che parli di loro non come utenti, non come persone che chiedono, che sono ai margini della società o che vengono espulsi dalla scuola, ma come "persone che possono fare la differenza" esprimendo la parte positiva di sé, quella che sa riconoscere il "bello" e lo sa coltivare, tanto nella cura dei rapporti, quanto nella cura degli spazi che possono avere valore di "bene comune", o nella cura di dettagli che possono rendere *sciccoso* un lavoro realizzato con il contributo di molti.

Ritornando ai dubbi e alle considerazioni espresse a inizio paragrafo, i racconti degli intervistati hanno messo in evidenza come il corrispettivo sociale vada anzitutto

inteso come opportunità offerta alla persona, per riconnettersi con il suo tessuto sociale, all'interno del quale alimentare circuiti di dono e di reciprocità. L'orizzonte all'interno del quale prende forma una tale prospettiva, è quello di politiche sociali attente a promuovere una "cultura che sappia vedere nella persona, e nel *pensiero* che ne è espressione, il bene più prezioso, tanto per l'individuo quanto per la società"³⁹¹, nella consapevolezza che "la possibilità di sopravvivenza di ciascun membro è affidata alla responsabilità e alle solidarietà reciproche"³⁹².

Così interpretato, l'aiuto libera la persona da una condizione fortemente asimmetrica che la "condanna" ad una posizione sempre più debitoria, fonte di una progressiva deriva verso processi di esclusione e di marginalità. Attraverso l'assunzione di un impegno a favore della collettività la persona può infatti esprimere anche la sua capacità di concorrere alla produzione di capitale sociale e partecipare ai benefici che ne conseguono.

³⁹¹ Lazzari F. (2008), *Interrogarsi, ricercare, riflettere, agire*, in Lazzari F. (a cura di) (2008), *Servizio sociale trifocale. Le azioni e gli attori delle nuove politiche sociali*, Franco Angeli, Milano, p. 47

³⁹² Ivi, p. 51

CAPITOLO VI

IL PUNTO DI VISTA DEGLI OPERATORI

Il capitolo intende restituire una prima parte degli esiti della ricerca condotta sul campo, coinvolgendo gli assistenti sociali della Regione Sardegna.

Come già illustrato, sono stati effettuati complessivamente tre *focus group* che hanno fissato l'attenzione rispettivamente sulle rappresentazioni degli operatori sull'utenza in carico, sul tema del “concorso al risultato”, inteso come capacità di valorizzare e responsabilizzare la persona nella presa in carico “tradizionale” ed infine su una possibile interpretazione dell'aiuto in chiave generativa, con l'intento di esplorarne possibili valenze e perplessità, opportunità e resistenze, tanto per i beneficiari quanto per gli stessi operatori.

L'analisi del materiale empirico raccolto si articola in tre paragrafi. Il primo illustra i contenuti emersi con riferimento alle rappresentazioni degli operatori sugli utenti dei servizi sociali, presentate nelle tre macro-aree evidenziate dalla discussione in gruppo, a partire dai percorsi che hanno portato le persone ad entrare nel sistema di welfare. Nel secondo paragrafo l'attenzione si è focalizzata sulle percezioni degli operatori relative alle aspettative, ai vissuti e agli atteggiamenti degli utenti in carico. Il terzo paragrafo presenta le riflessioni emerse sul tema del “concorso al risultato”, che è stato affrontato lanciando uno stimolo sulla effettiva possibilità di “partire dalla persona” nella quotidiana operatività degli assistenti sociali, così come proposto dalla prospettiva del servizio sociale costruttivo, illustrata nella prima parte del lavoro di tesi.

1. Le rappresentazioni degli operatori sugli utenti dei servizi sociali

“Se gli uomini definiscono reali certe situazioni, esse saranno reali nelle loro

conseguenze”³⁹³. Nel decidere di esplorare la capacità del welfare di promuovere forme di aiuto che prevedano il “concorso al risultato” da parte della persona e la possibilità di realizzare un “dividendo sociale”, ho avvertito come rilevante la necessità di cogliere le rappresentazioni che gli assistenti sociali hanno sull’utenza in carico e sugli strumenti a loro disposizione, per comprendere se, ed eventualmente in che misura, queste convinzioni possono condizionare lo sviluppo di un’azione professionale nella direzione auspicata dal paradigma del Welfare Generativo.

Secondo il noto Teorema di Thomas, il comportamento degli uomini non è dettato esclusivamente dagli elementi oggettivi della situazione, ma anche dai significati che gli stessi attribuiscono alla situazione. La “profezia che si autoavvera”³⁹⁴ mette in guardia rispetto alla possibilità che definizioni e concezioni che stanno nelle convinzioni delle persone, più che nella realtà delle cose, possano poi divenire tali, proprio a seguito dei comportamenti agiti sulla base di queste “false concezioni”.

L’esperienza diretta sul campo come assistente sociale, ed il confronto continuo con tanti operatori sui vissuti collegati all’esercizio della professione nell’attuale momento storico, hanno portato chi scrive ad interrogarsi sempre più spesso su quanto un sentimento diffuso di frustrazione e di malcontento generale rispetto al senso e all’efficacia del proprio operato possa contribuire ad affossare ulteriormente il servizio sociale su posizioni di “adattamento” e di “resa”, a scapito della visione dell’operatore come “agente di cambiamento”.

La prospettiva del welfare generativo presuppone il “credere” alla persona, alle sue potenzialità e alle sue risorse, alla sua capacità di adoperarsi per il bene proprio e per quello degli altri: si tratta di un “credere” che riguarda la “persona” e quindi tanto l’utente, quanto l’operatore. Ed è a partire da questo “credere” che sono poi possibili relazioni di fiducia, capaci di trasformare i “potenziali generativi” in assunzione di responsabilità nei confronti di sé e degli altri.

³⁹³ Thomas W.I., Swaine Thomas D. (1928), *The Child in America. Behavior Problems and Programs*, Alfred Knopf, New York

³⁹⁴ Merton, R. K. (1971), *Teoria e struttura sociale, II*, Il Mulino, Bologna

Chi vive una situazione di difficoltà, per la quale è spinto a chiedere aiuto, facilmente si presenta anche vulnerabile sul fronte della fiducia in sé e del cambiamento possibile, rivendicando, spesso a gran voce, pretese risolutive esterne. Questo “deficit di speranza” necessita di essere anzitutto “raccolto e accolto”, per essere poi accompagnato verso la maturazione di una prospettiva diversa, nella quale la persona intravede alla propria portata una alternativa alla condizione di disagio vissuta.

Si tratta di un percorso che potrà essere condotto in maniera efficace da chi chiede aiuto, se anzitutto l’incontro di colui che è deputato ad offrirglielo riuscirà a trasmettere la necessaria e autentica fiducia sulla possibilità di cambiamento.

Su questo terreno nasce il desiderio di esplorare il “crederci” degli operatori, che ha una base solida nei fondamenti etici della professione e nei suoi orientamenti di valore, ma che continuamente viene messo alla prova, misurandosi con la realtà dei servizi, con la frammentarietà delle politiche, con la complessità delle situazioni, provocando un lento logorio motivazionale proprio nelle figure deputate a innescare nella persona quella “scintilla”³⁹⁵, richiamata nella prima parte del lavoro di tesi con riferimento all’agire agapico, che apre a processi di trasformazione.

L’approccio del welfare generativo, facendo leva sulla mediazione professionale, insistendo cioè su un aiuto che muove nella direzione di “incontri di responsabilità”, impegna in primis gli assistenti sociali ad assumere nei confronti delle persone di cui si prendono cura una fiducia piena nelle capacità che gli aiutati possono esprimere e, allo stesso tempo, una fiducia altrettanto convinta nella capacità della propria azione professionale di promuovere e alimentare questo processo generativo.

Sulla base di queste premesse si è scelto di esplorare le rappresentazioni degli assistenti sociali sull’utenza in carico con l’obiettivo di mettere a fuoco gli aspetti che alimentano e quelli che minacciano il “crederci” degli operatori alla centralità della persona nella propria azione professionale. La discussione nel gruppo si è sviluppata a partire da tre quesiti: 1) chi si rivolge ai servizi e quale domanda esprime; 2) quali le

³⁹⁵ Lippi A. (2012), *op. cit.*

aspettative degli utenti nei confronti degli interventi di welfare e dell'aiuto professionale; 3) quali gli atteggiamenti assunti nel chiedere aiuto. L'esposizione che segue ne ricostruisce i passaggi più significativi, attraverso un'analisi ermeneutica³⁹⁶ che consente di descrivere in maniera minuziosa i significati emersi nella discussione di gruppo con l'utilizzo testuale delle citazioni.

Il confronto tra gli operatori sul primo stimolo offerto che chiedeva loro di esprimersi su “chi si rivolge ai servizi per chiedere aiuto” ha portato ad evidenziare tre macro aree di utenza, con caratteristiche specifiche, rispetto ai bisogni espressi e alle conseguenti attese nei confronti degli aiuti richiesti: a) le persone entrate nel circuito assistenziale con il DGR 40/17 del 2007 che ha previsto misure specifiche per contrastare le povertà estreme, b) l'utenza definita “cronica”, c) la nuova utenza che accede ai servizi in conseguenza alla crisi occupazionale.

1.1. “Per diritto e non per bisogno”: l'ingresso indotto nei circuiti assistenziali

Nelle rappresentazioni degli operatori sull'utenza in carico, pesano in maniera significativa i riflessi sui servizi del provvedimento con il quale la Regione Sardegna nel 2007 ha deliberato il programma sperimentale per la realizzazione di interventi di contrasto delle povertà estreme, cui si è fatto riferimento nel precedente capitolo. Tale provvedimento ha portato ad una crescita esponenziale dell'utenza in carico, con l'ingresso nel circuito assistenziale di persone che in precedenza non si erano mai rivolte ai servizi sociali, non avendone avuto la necessità, ma che hanno visto nella generosità dei benefici messi a disposizione una opportunità da cogliere.

Monica: *Tu potevi avere un contributo economico, che allora era molto più sostanzioso ed era per 6 mesi, e quindi molte persone che fino ad allora non si erano mai rivolte al servizio, che non avevano mai avuto questa necessità, che non avevano mai chiesto, erano entrate nel circuito...*

Come precisato da Giulia, queste misure pur nascendo con la finalità di contrastare le povertà estreme, erano accessibili anche a famiglie che in tale condizione

³⁹⁶ Cataldi S. (2009), *op. cit.*

di fatto non versavano, ma che presentavano comunque i requisiti previsti dal bando per poterne usufruire.

Giulia: *Avevamo riflettuto molto su questa cosa all'inizio, e in effetti lei sta parlando del 2007... avevamo notato che si era verificata una crescita esponenziale degli utenti, nel senso che per esempio venivano dati dei bonus per le ristrutturazioni piuttosto che il buono per l'acquisto del computer e quindi le persone, non avendo ben chiaro in che cosa consistesse il contributo, l'hanno interpretato fondamentalmente come una forma di aiuto alle famiglie e non era questa la finalità del programma regionale, per cui anche persone che avevano una occupazione e che riuscivano tranquillamente a far fronte alle esigenze familiari, si sono rivolte appunto al servizio perché potevano farlo...*

Continuando nel suo racconto, Giulia mette in evidenza le conseguenze derivanti da una misura riconosciuta alla persona non più sulla base di una valutazione soggettiva del bisogno, ma sulla verifica di sussistenza di requisiti oggettivi. Nella riflessione proposta, si fa riferimento al tema della discrezionalità operativa e di come questa sia stata messa in discussione dal provvedimento, annullando la conseguente azione di filtro e di finalizzazione dell'intervento, che una progettazione personalizzata avrebbe potuto promuovere con maggiore efficacia.

Giulia: *E tu ti trovavi nella condizione di non potergli dire di no [...] dove la presenza dei criteri oggettivi per l'accesso ai servizi, che indubbiamente ci vuole per limitare la discrezionalità degli operatori nella assegnazione dei contributi [...] aveva portato fondamentalmente a far crescere, ma in maniera esponenziale, il numero degli utenti e quindi a creare un nuovo accesso...*

Se da un lato questa misura ha rappresentato un aggravio di lavoro per gli operatori e ha indotto la domanda in situazioni che non ne avevano bisogno, dall'altro lato ha dato maggiore visibilità al servizio. Nella riflessione conclusiva di Giulia, questa maggiore apertura alla popolazione, ha consentito l'avvicinamento di situazioni non necessariamente problematiche e compromesse ed ha rappresentato quindi una opportunità per *produrre ricadute positive sulla comunità*.

Giulia: *Ci può stare, e io l'ho vissuto come operatore, anche la fatica di dover gestire i numeri e di indurre il bisogno [...] dall'altra parte ho visto anche accedere al servizio persone che non conoscevano l'esistenza del servizio e di quello che poteva fare [...] ma allora ci dobbiamo chiedere, "ma allora i servizi sociali sono per il benessere della popolazione oppure devono rispondere solo ai bisogni di alcuni?". Se io voglio produrre*

una ricaduta positiva sulla comunità, io devo mettere in conto che possono entrare in mezzo a questi servizi anche persone che possono non averne bisogno, però per me può essere positivo che comunque entri quell'utenza nel servizio...

L'ammissione al servizio sulla base di requisiti amministrativi ha provocato una ridefinizione del ruolo professionale, andando ad interessare in particolar modo la dimensione della discrezionalità professionale, necessaria per riuscire a operare rispettando la soggettività di ogni situazione. Questa discrezionalità viene messa in discussione nel momento in cui gli operatori sono chiamati a gestire degli interventi, la cui concessione avviene indipendentemente dalle valutazioni professionali.

Le ricadute sono anche sul piano del rapporto operatore-utente perché misure, così gestite, di fatto delegittimano il ruolo professionale anche agli occhi dell'utente, che si rivolge ai servizi non più chiedendo l'aiuto, ma pretendendo quanto gli "spetta di diritto": non è solo il ruolo professionale a essere messo in discussione, ma l'identità stessa dell'assistente sociale.

1.2. L'utenza che non si svincola mai

L'intervento di un partecipante apre la discussione su un'altra "tipologia" di utenza, quella "cronica", che nell'esperienza riportata assorbe gran parte delle *risorse personali, professionali e di tempo* comportando un costante "lavoro sull'emergenza" necessario per gestire situazioni che non *si svincolano mai* dai servizi³⁹⁷.

Silvia: *Secondo me, da un lato è vero sì che c'è una domanda indotta dalla modalità assistenzialistica adottata in questi anni, però il grosso problema, secondo me, è l'utenza cronica, che non si svincola mai, pertanto l'utenza cronica è sempre presente, i bisogni con cui dobbiamo lavorare sono quelli della multidimensionalità, della multiproblematicità rispetto alle famiglie, perché lavoriamo sempre sull'emergenza, nel senso che l'80% comunque delle nostre risorse, personali e professionali, e anche di tempo, e di energia lo mettiamo sull'emergenza e questa secondo me è una realtà ed è anche un aspetto molto critico del servizio.*

³⁹⁷ "Si invoca l'emergenza quando si dà voce a una percezione collettiva della gente, e talvolta anche degli operatori sociali, rispetto a un determinato fenomeno. Il ripetersi di certe situazioni difficili, il verificarsi di fenomeni non ancora diffusi nelle città e/o padroneggiati dalla prassi lavorativa dei diversi servizi preposti, vengono sentiti da tutti, e anche dagli operatori come emergenza", Sartori P., Goattin R. (2009), *Come imparare a gestire le emergenze*, in *Animazione Sociale*, 6/7, p. 42

La condizione di cronicità della persona, per Silvia, è correlata a importanti fragilità nella rete familiare e nei modelli educativi di riferimento, alla quale si affianca una altrettanto importante “fragilità” dei servizi che dovrebbero intervenire in maniera integrata a supporto di queste situazioni, interrompendo quei processi che portano a “trasferire di padre in figlio” i problemi e le conseguenze di tali fragilità.

Moderatore: *Quando parli di utenza cronica, cronica rispetto a quali bisogni?*

Silvia: *“Cronica innanzitutto rispetto ai bisogni di persone che sono prive, o comunque che hanno delle reti familiari molto deboli, partiamo proprio dalla famiglia. Le famiglie sono assenti o se ci sono, sono presenti in maniera del tutto disfunzionale; innescano delle dinamiche incredibili tra di loro, totalmente disfunzionali e non riescono a darsi delle risposte adeguate. Dal punto di vista educativo, i bambini crescono un po’ così, perché non c’è comunque un supporto alle famiglie a fare i genitori. Bisognerebbe partire più dal rapporto del servizio sociale con l’aspetto genitoriale, perché altrimenti non ne usciremo mai. Comunque i problemi che vengono portati sono questi: educativi, familiari, relazioni molto deboli, persone sole che si perdono nella droga e nell’alcool, nelle dipendenze, figli che non vengono visti e che poi a loro volta ripropongono modelli familiari sbagliati”*

Sono situazioni nelle quali, prosegue Silvia, la crisi economica e occupazionale certamente impattano, andando ad aggravare ulteriormente problemi che però continuano a riproporsi uguali a se stessi, proprio perché annidati su piani di ben altra natura, primo fra tutti quello educativo-genitoriale:

Silvia: *...dove sì, si aggiungono problematiche anche di natura economica, perché questo è vero, di assenza di lavoro, poi questo è un momento storico pazzesco, perché oggettivamente siamo in un momento di crisi e nessuno lo può negare, però queste famiglie continuano a portare sempre gli stessi problemi...i problemi sono alla radice, dall’educazione, ai modelli proposti, all’abbandono...*

Frustrazione e senso di impotenza vengono espressi con forza un po’ da tutti i partecipanti, a prescindere dalla realtà territoriale nella quale si presta servizio. *Su che cosa stiamo lavorando? Stai sempre andando a riparare qualcosa che è già rotto...dove l’aggiusto?*: il vissuto degli operatori è quello di riuscire intervenire sui casi solo quando le situazioni sono già compromesse. Per questo viene avvertita la necessità di un approccio diverso, che consenta di lavorare anche sul fronte della prevenzione ed in particolare sul sostegno educativo in ambito familiare, così da interrompere la catena

che porta i nuclei familiari a *riproporre sempre gli stessi problemi*.

Silvia: *Pertanto i problemi su cui si lavora sono questi ed è drammatico spendere le nostre energie, riversarle anche, io comunque ti dico, boh, non lo so, io lavoro da 10 anni e da 16 anni lavoro con casi, alla fine, ho lavorato qui ma anche in altri posti, ma alla fine le dinamiche sono sempre le stesse. Personalmente ti senti anche un po' non frustrata, ma quasi, perché ti dici "Sì, io lavoro tanto per queste famiglie, ma..." Hai bisogno di un approccio diverso per poter cambiare il sistema, e poi quando tu ti accorgi che entri in un Comune, entri in un altro, ma le risposte sono quelle perché forse non c'è neanche una volontà politica o un sistema diverso, ti dici "Ma su che cosa stiamo lavorando? Sul tossico che ha 5 figli? Dove comunque non trovi neanche una buona collaborazione con il Tribunale per i Minori e non riesci neanche a fare lavori educativi di un certo tipo che mirino anche alla prevenzione, ma stai sempre andando a riparare qualcosa che è già rotto...dove l'aggiusto? Io mi sento così... Pertanto le problematiche che vengono a me sono sempre le stesse: croniche, non si sradicano, ma perché è il sistema che deve essere cambiato...i problemi sono questi, familiari ed educativi, relazionali e se non iniziamo dall'ABC poi non possiamo chiudere il cerchio; bisogna iniziare da zero per poter arrivare a 100. Qui stiamo lavorando a 100 ma manca tutto il resto, pertanto anche le nostre energie, come professionisti e come lavoratrici sul campo, io le perdo...voi non lo so... (risatine dei partecipanti)*

Sara riprende tali considerazioni sottolineando che *il servizio sociale fa quello*, con riferimento al farsi carico dell'utenza cronica: una precisazione che sembra ribadire la competenza del servizio sociale rispetto a questa casistica, ma che, allo stesso tempo, lascia intravedere l'immagine di una professione che si occupa "solo" di cronicità e non di altro, non essendo in grado di intervenire e incidere sui "problemi che si tramandano di generazione in generazione".

Sara: *Per quanto riguarda l'utenza cronica, quella penso che sia l'utenza naturale del nostro servizio, cioè IL SERVIZIO SOCIALE FA QUELLO, lavora con i nuclei multi-problematici che sono nuclei che si tramandano di generazione in generazione le problematiche proprio perché afferiscono a problemi specifici, problemi di tossicodipendenza, problemi di natura psichiatrica, problemi di disfunzionalità familiare, problemi che si incrociano e che si sommano*

Alla frustrazione segue la rassegnazione, rafforzata dal vissuto di "trovarsi soli" nell'affrontare situazioni complesse che richiederebbero invece la collaborazione attiva con i familiari e l'azione integrata con altri servizi. L'assenza di queste due condizioni vanifica la prospettiva del cambiamento possibile, limitando la portata dell'aiuto al

“mantenimento dello status quo” e “all’evitare che le situazioni degenerino”:

Sara: *È chiaro che ci sentiamo tutte esauste, come si sente [omissis] perché per affrontare la multi-problematicità occorrerebbe lavorare meglio fra enti e fra servizi e quindi è chiaro che finché non si riesce a collaborare con i parenti, e quindi si lavora con quello che si ha... alla fine poi si lavora per non far degenerare ulteriormente le situazioni, e alla fine il miglior risultato possibile è il mantenimento dello status quo, non puoi lavorare per il cambiamento e si lavora per interventi a tampone...*

Portata su questi vissuti, carichi di aspetti emotivi estremamente coinvolgenti per i partecipanti, la discussione si accende provocando anche reazioni opposte, offrendo così uno spaccato su come, nell’affrontare le medesime difficoltà presenti nel contesto organizzativo e istituzionale, entrino poi in gioco anche fattori personali legati al singolo operatore. C’è chi nel gruppo prende le distanze da atteggiamenti rassegnati, rivendicando al contrario il “bisogno” di credere alla “propensione al cambiamento” delle persone, qualunque sia la condizione di disagio da essi vissuta

Giulia: *Il cronico, condivido pienamente l’analisi di Silvia, perché ci sono delle carenze, sotto tantissimi profili, in primis in termini di incapacità di progettare la propria vita. Probabilmente per tutta una serie di ragioni, non si è riusciti con loro a fare per tempo un lavoro ben fatto. Non voglio credere che non abbiano un barlume di propensione al cambiamento, perché a quel punto gli dico di non venirci più al servizio, non ci voglio credere, perché altrimenti non mi va di fare la somministrazione dei pacchi o di contributi a vita*

Il clima creato nel confronto aperto all’interno del gruppo consente, a questo punto, l’espressione di posizioni sempre più autonome dal giudizio altrui, come nel caso di Michela, che offre agli altri partecipanti una propria ipotesi circa la lettura data ai bisogni espressi dalle persone. Nella sua riflessione, non tutta l’utenza cosiddetta cronica si trova ad essere dipendente dagli aiuti economici del Comune per volontà o per incapacità propria: in taluni casi è possibile che sia stata, invece, proprio l’incapacità del servizio di proporre soluzioni più appropriate alla natura dei problemi posti ad aver “confinato” la persona all’interno della macro-area del disagio economico. La difficoltà dei servizi e degli operatori a trattare la complessità dei bisogni, con strumenti diversi dai puri trasferimenti monetari, finisce così per dare a tutte le situazioni la medesima lettura e la medesima risposta, alimentando il bacino di coloro che “non si svincolano

mai dai servizi”. La possibilità di offrire uno spazio di autentico ascolto anche nelle situazioni considerate “croniche” ha fatto così emergere non solo problemi di natura diversa dal puro disagio economico, ma anche competenze possedute dalla persona e che potrebbero essere spese e/o messe a disposizione di altri, tema su cui si tornerà nel successivo capitolo.

Michela: *Spesso secondo me siamo noi a leggere il bisogno economico, quando invece molto spesso l'utente cronico, se noi dovessimo fare l'identikit, spesso arriva a fare una domanda di tipo economico, però se noi lo ascoltiamo e ci facciamo dei colloqui approfonditi, poi sono altri i problemi che vengono fuori, per esempio il basso livello di istruzione, oppure il disimpegno, che sono gli elementi costanti dell'utenza cronica... Spesso associato al disimpegno aggiungo che sono persone che invece vantano di avere delle competenze, per esempio le donne in materia assistenziale, gli uomini di essere dei bravi lavoratori, o chi ha fatto il falegname...*

Conclude Michela, riconoscendo che, nella sua esperienza, molto spesso la risposta data alla persona è stata “quella che il servizio poteva offrire” e non quella che la complessità della situazione avrebbe richiesto.

Michela: *Quindi siamo noi spesso che andiamo a leggerci sopra, in maniera proprio schiacciante, il bisogno economico, ma in realtà io mi sono trovata, invece, molto più spesso colloqui con persone che mi hanno descritto tutta una serie di altre difficoltà e poi, invece, io ho avuto l'incapacità di rispondere a quello che loro mi portavano, ma a piegare a quello che il servizio può offrire...*

Le riflessioni proposte di Michela provocano nel gruppo reazioni animate e in gran parte contrarie, ma vengono raccolte da una partecipante, che ne puntualizza una implicazione: se i servizi ridefiniscono la domanda sulla base di ciò che possono offrire, gli utenti poi finiscono per chiedere quello che pensano di trovare e, di fatto, sono gli stessi servizi a condizionare, se non addirittura a “dettare” i bisogni espressi sulla base degli interventi e delle prestazioni offerte. Questa ipotesi viene argomentata riportando un esempio dalla propria esperienza professionale che l'ha vista impegnata in due quartieri estremamente differenti sotto il profilo socio-economico, ma accomunati dalla medesima pressante richiesta di assistenza economica, come illustrato nel racconto di seguito riportato

Martina: *Condivido buona parte del discorso che ha fatto Michela, nel senso che sembra*

quasi che il bisogno che ci viene manifestato in maniera più forte e pressante sia quello che anche NOI siamo capaci di far vedere. Io ho avuto due esperienze in due situazioni territoriali diversi ma forse, la differenza sostanziale sta in me, perché il [omissis³⁹⁸] è sicuramente una situazione nella quale questi bisogni presentati da persone considerate da noi croniche, sono pressanti, quotidiani...sono bisogni molto concreti che vengono manifestati, e quindi c'è il problema della bombola, il problema della bolletta, il problema della luce, dell'affitto, insomma tutte quelle cose che mancano e che vengono richieste al servizio e il servizio in qualche modo dovrebbe darle. Tra tutte queste richieste, c'è anche la richiesta del lavoro, piuttosto che di percorsi che riescono magicamente a risolvere situazioni molto complicate e per lo più irrisolvibili anche là dove ci fossero risorse, se la risoluzione fosse quella del riconoscimento del contributo economico, per esempio. Avevo al Monte, sicuramente non tante situazioni di assistenza di altro tipo, quindi disabilità e anziani erano molto meno presenti. All'inizio ho pensato che effettivamente fosse una minor capacità di arrivare al servizio, nonostante poi persone al servizio arrivavano comunque per altri canali, poi quando ho iniziato a lavorare qua, nel territorio di [omissis³⁹⁹], che è conosciuto come il territorio più ricco, dove le persone hanno meno bisogni economici, ho visto che i bisogni economici e materiali arrivano comunque espressi in quel modo lì, il solito...[...] Quello che torna nelle tipologie di richiesta, è il fatto di richiedere delle cose...quindi al di là di tutto io chiedo l'attivazione di questo servizio, forse perché il servizio quello mi dà, e quindi io vado per chiedere quello che il servizio mi dà o quello che penso il servizio mi debba dare”

Dalla riflessione di un partecipante, emerge un ulteriore aspetto, che si ritiene interessante ai fini del presente lavoro esplorativo come “l’utenza cronica” sia esposta maggiormente al rischio di rimanere confinata nell’area assistenziale degli interventi economici, anche per la difficoltà di accedere a quella dei servizi, che si rivela selettiva sul fronte dell’informazione e delle procedure di accesso, dando così corso ad una sorta di “selezione al contrario” dell’utenza.

Michela: *E poi c'è l'opposto, sul fronte delle disabilità, dove invece ci si ritrova, non a caso, di fronte a famiglie con livelli alti di istruzione, proprio perché l'interventi che noi proponiamo sono accessibili solo alle persone che si sanno informare rispetto al ritornare a casa che poi devono fare una pila di documenti, per cui abbiamo, all'opposto, per cui probabilmente accedono ai servizi le persone che hanno un livello di istruzione... siamo noi che le selezioniamo al contrario probabilmente... (reazioni, interventi sovrapposti sulle ultime battute)*

³⁹⁸ Nome del quartiere popolare

³⁹⁹ Nome del quartiere notoriamente abitato da persone benestanti

Lavorare sulle situazioni multi-problematiche e su quelle croniche richiede molte risorse, non solo professionali, ma anche emotive. Lavorare solo su questo e non avere spazi di confronto e di operatività anche su aspetti promozionali rappresenta il terreno più favorevole per avviare processi di *burnout*, come evidenziato nella prima parte del lavoro di tesi. Se poi l'operatore si trova ad agire in "solitudine", la deriva verso lo svuotamento professionale e personale è una certezza. Il percorso descritto all'interno delle discussioni è quello che va dalla "frustrazione" alla "rassegnazione" e che vede azzerare qualsiasi prospettiva di cambiamento.

Come evidenzia Scalari, "la vita psichica del professionista che opera nel sociale è sollecitata da eventi carichi di dolore, ingiustizia, drammaticità [...] L'operatore esposto a questi stati emotivi, se non riesce a fermarli dentro di sé e a pensarli con calma, perde di coerenza, agisce in maniera caotica, corre dietro all'idea di riparare immediatamente la frattura. Smarrisce così la speranza che fiduciosa, illumina la realtà, e la pazienza che, pacatamente, rammenda gli strappi"⁴⁰⁰.

La frustrazione nelle esperienze dei partecipanti al gruppo è originata da una pluralità di fattori: nasce da un lavoro costantemente dedicato a gestire emergenze, descritto come totalizzante, che assorbe gran parte delle energie e non lascia spazio per altro; nasce anche dal lavorare sempre e solo *su qualcosa che è già rotto* e che pare impossibile *aggiustare*; infine dalla percezione di lavorare su situazioni che si ripropongono nella loro drammaticità, sempre uguali a se stesse⁴⁰¹.

Con questi vissuti gli operatori dell'aiuto perdono non solo la speranza di "potercela fare", ma anche il credere nella persona e nelle sue possibilità di cambiamento, e in se stessi come operatori e nella propria capacità professionale di intervenire efficacemente nelle situazioni di cui si devono prendere cura.

Ma non per tutti è così: all'interno del gruppo c'è chi rivendica la sua fede almeno in un *barlume di propensione al cambiamento* delle persone che arrivano al servizio, perché se così non fosse, non avrebbe nemmeno senso continuare a svolgere la

⁴⁰⁰ Scalari P. (2009), *Chi va piano va lontano*, in *Animazione Sociale*, 6/7, p. 50

⁴⁰¹ Fazzi L. (2015), *op. cit.*, p. 60

professione *somministrando pacchi o contributi a vita*.

Pare utile, a questo punto della riflessione, riprendere integralmente il contributo di Musi al riguardo: “Chi per professione ha scelto di assumere su di sé una funzione educativa o assistenziale deve aver cura che l’altro apprenda il desiderio di rinascere a nuovi mondi. I disagi, le sciagure della vita possono chiudere il futuro, limitare la progettualità, compromettere pensieri e azioni. Ciò che le rende così difficili e dolorose da sopportare è l’insensatezza del male, ovvero l’affronto che il male compie verso l’umana pulsione a trascendersi in direzione di un indefinito superamento di ogni meta raggiunta. La speranza è questa tensione al superamento delle condizioni in cui ci si trova a vivere: sia che si tratti di condizioni positive, tanto più se invece si è in preda al disagio. Sostenere (educare, alimentare) la speranza è espressione della qualità della *cura* nelle professioni sociali, e si configura come capacità di scorgere e aiutare a scorgere *nuovi confini* verso i quali estendere il proprio raggio di possibilità di azione”⁴⁰². E la discussione nel gruppo pare evidenziare proprio questa perdita di speranza, che riguarda allo stesso tempo sia le persone in carico e la loro possibilità di arrivare ad una svolta positiva del proprio percorso, sia gli stessi operatori e la loro possibilità di incidere in maniera significativa su tale percorso.

Il servizio sociale si descrive travolto da una domanda tutta sbilanciata sul fronte del disagio economico, sempre più insistente e sempre più drammatico, che spesso con i tratti dell’emergenza non lascia spazio per altro. Qualche voce isolata ipotizza che forse la possibilità di raccogliere altre forme di disagio è legata alla possibilità di “porsi in ascolto” nei confronti delle persone che si rivolgono ai servizi e che di fatto come prima cosa chiedono *quello che sanno o pensano di poter trovare*, aspetto ripreso in seguito.

Quella descritta è invece una spirale “degenerativa” che si auto-alimenta⁴⁰³ e che porta i servizi a essere sempre più pressati dalla richiesta di aiuto di persone che, non trovando risposte efficaci per la fuoriuscita dalla condizione di povertà, battono con

⁴⁰² Musi E. (2010), *Rimanere progettuali tra criticità ed emergenze*, in Iori V., Augelli A., Bruzzone D., Musi A. (2010), *Ripartire dall’esperienza. Direzioni di senso nel lavoro sociale*, Franco Angeli, Milano, p. 92

⁴⁰³ Colarusso A. (2009), *Assistenti sociali e istituzioni pubbliche*, in Gui L. (2009) (a cura di), *Organizzazione e servizio sociale*, Carocci, Roma, p. 151

sempre più insistenza sulle porte degli uffici comunali, rivendicando a gran voce soluzioni salvifiche, come verrà meglio evidenziato nel successivo paragrafo.

1.3. La nuova domanda: il lavoro prima di tutto

La discussione sulla tipologia di utenza che accede al servizio si focalizza, oltre che su quella “indotta” dai provvedimenti della Regione per contrastare la povertà e su quella storicamente in carico con caratteristiche di “cronicità”, anche sui “nuovi utenti”: persone che hanno intrapreso un autonomo progetto di vita, fatto di assunzione di responsabilità in ambito familiare sulla base di sicurezze economiche, venute a mancare con la perdita del lavoro. Persone che si trovano quindi nella condizione di non poter più rispettare gli impegni presi e che chiedono di essere aiutate a reperire una attività lavorativa grazie alla quale recuperare la propria autonomia finanziaria. Per Sara queste situazioni avrebbero bisogno di essere prese in carico non tanto dai servizi sociali, quanto piuttosto da un *buon ufficio del lavoro*. Accade così che alle richieste di lavoro, gli assistenti sociali facciano fronte talvolta con un “orientamento verso i servizi più appropriati” ma molto spesso, come già emerso, “avvicinando la domanda all’offerta” e quindi riconducendo il tutto all’assistenza economica.

Sara: *Per quanto riguarda la nuova utenza, in questo periodo, a me si rivolgono persone che in realtà non hanno bisogno del servizio sociale, perché hanno bisogno, che ne so, di un buon ufficio del lavoro, di un buon centro di orientamento al lavoro, quindi il bisogno è quello, quello di un orientamento lavorativo, di una ricollocazione lavorativa, un aiuto anche semplicemente a comporre il proprio curriculum, a proporsi al datore di lavoro in un certo modo....A volte noi li orientiamo verso i servizi più appropriati, a volte avviciniamo, quella che è la loro domanda a quella che è invece la nostra offerta, quindi riconduciamo poi il tutto all’assistenza economica, perché solo quello possiamo dare... e non diciamo in quale maniera, perché quest’anno è stato davvero TRAGICO [sottolineato a più voci dagli altri partecipanti], per quanto riguarda l’assistenza economica, cioè è saltato qualsiasi discorso, qualsiasi ragionamento su quali principi vogliamo applicare... puro assistenzialismo! Perché veramente stiamo lavorando con NIENTE e quindi veramente salta qualsiasi tipo di ragionamento, di criterio, di principio che poi ti deve orientare nella pratica... stiamo lavorando con risorse pari allo zero!*

Per Michela, questa nuova utenza presenta caratteristiche diverse rispetto a quella

“tradizionale” ed è costituita prevalentemente da *famiglie più strutturate*, con un sistema di valori di riferimento, con minori fragilità sul versante educativo e relazionale, “precipitate” in una condizione di indigenza a seguito della perdita del lavoro che impedisce loro di mantenere gli impegni economici assunti in precedenza, quali il pagamento del mutuo, delle utenze domestiche, ecc. Queste persone si rivolgono ai servizi sociali spinte quasi dalla disperazione, perché *non sanno più dove battere la testa*, con vissuti e con aspettative propri di chi, per la prima volta, si misura con il *non potercela più fare da soli*.

Giulia: *Le colleghe stavano dicendo una cosa che viviamo tantissimo... che spesso il bisogno che viene espresso dai nuovi utenti, dalle persone che si rivolgono ai servizi, senza averlo fatto prima, è quello dell'orientamento lavorativo/collocamento lavorativo. E quindi una percezione anche sbagliata di quello che comunque è il nostro ruolo e sul quale noi non abbiamo né competenze nel poter dare risposte, e purtroppo non abbiamo nemmeno i servizi, perché abbiamo servizi che non fanno orientamento lavorativo, cioè qua in Sardegna l'orientamento lavorativo non esiste, c'è poco da girarci intorno. Quello è un settore che non è di competenza del Comune, è di competenza della Provincia e dovrebbe essere anche collegato al sistema regionale che non funziona. È sicuramente un momento storico in cui stiamo pagando le conseguenze di tanti anni di crisi economica, per cui siamo effettivamente alla frutta... Però abbiamo comunque dei servizi che potrebbero fare tanto proprio per le persone che vengono adesso, perché continuiamo ad avere, soprattutto in questi ultimi anni, persone che sono disoccupate da poco, cioè la gente ha iniziato a perdere lavoro 5-6 anni fa, dal 2007 in poi... Però adesso arrivano le persone che fino a ieri avevano il mutuo, cioè il tipo di bisogno che esprimono, rispetto al servizio sociale, è da una parte di orientamento e di ricollocamento lavorativo, e dall'altra quello stringente di pagare la bolletta e di pagare comunque le cose. Quella è una realtà, che secondo me, sarebbe da vera e propria assistenza economica, perché non viene da me perché [...] sono famiglie che arrivano da noi perché non sanno dove sbattere la testa, perché non funzionano le altre cose, sanno che il servizio qualcosa comunque minimamente dà...*

Nelle riflessioni di Michela, se da un lato l'assistenza economica risulta essenziale per evitare il formarsi di situazioni di pesante indebitamento, dall'altro lato, da sola, non è sufficiente e andrebbe accompagnata anche con altre misure che consentano di valorizzare le abilità possedute dalle persone contrastando, con interventi tempestivi e mirati, il rischio di scivolamento verso l'area della cronicità e della dipendenza assistenziale.

Giulia:... e quindi vengono per disperazione, però in realtà sarebbero quelle da seguire con altre forme di assistenza economica e da orientare in maniera diversa sotto il profilo lavorativo. Però quello che chiedono sono i soldi per fare fronte alle spese e alla vita che sono abituati a condurre fino a oggi, perché fino a ieri lavoravo, e dall'altra parte "aiutami a collocarmi nuovamente nel mondo del lavoro"

Il successivo racconto ricolloca l'azione del servizio sociale all'interno della cornice più ampia delle politiche: a questo livello va infatti affrontata la questione di fondo del riportare occupazione sul territorio. Ciò tuttavia non toglie la responsabilità dei servizi sociali di farsi carico, per quanto possibile, del disagio personale vissuto da chi per primo ne paga le conseguenze, anche promuovendo con "creatività" soluzioni alternative, *fuori dai soliti schemi*.

Martina: E non è neanche secondo me l'orientamento lavorativo in un contesto sociale, in cui lavoro non ce n'è neanche per chi ha ben altri percorsi formativi alle spalle. Secondo me è una dimensione che è un po' diversa e su cui sono diversi livelli, ci sono livelli sui quali noi purtroppo non possiamo agire: cioè a me un servizio che fa orientamento alla perfezione, in un contesto dove non c'è niente da orientare, o c'è poco, forse non mi manca il servizio, forse mi manca una politica che mi agisca sull'occupazione di quel territorio e però nel frattempo, quel problema, che è diventato un problema personale, devo essere in qualche modo nella condizione di capirlo, se possibile di contenerlo e di aiutare le persone a trovare delle soluzioni che possono essere anche alternative, perché se io ho bisogno del lavoro e il lavoro non c'è, cosa faccio? Non posso pensare che risolvo il problema con una soluzione che non ho, devo pensare a delle soluzioni che siano anche creative, diverse, che sono un po' fuori dai soliti schemi.

"Il lavoro prima di tutto": questo chiedono le persone agli assistenti sociali, dimostrando così di aver mal interpretato il ruolo del servizio sociale. Come porsi rispetto a questa convinzione? Fino a che punto il servizio sociale può ritenersi "fuori" da funzioni e competenze legate al mondo del lavoro e dell'occupazione, ambito di intervento che tradizionalmente viene attribuito ad altre figure professionali, *in primis* gli educatori? Non si sono trovati in letteratura riferimenti specifici al riguardo. Si ritiene tuttavia che una professione strettamente collegata alle trasformazioni sociali, come è quella dell'assistente sociale, non possa non sviluppare uno sguardo attento anche su questo versante e promuovere competenze specifiche in linea con i propri fondamenti etici e con i propri

strumenti metodologici.

2. Aspettative, vissuti e atteggiamenti

Il paragrafo illustra i passaggi più significativi emersi dalla discussione in gruppo sulle rappresentazioni degli utenti, focalizzandosi nello specifico sulle percezioni degli operatori relativamente alle aspettative con cui le persone si presentano ai servizi, agli atteggiamenti assunti dalle stesse nel formulare le richieste e nei vissuti che tali atteggiamenti fanno trasparire agli operatori.

2.1. Le attese salvifiche

L'attesa nei confronti dell'aiuto richiesto all'assistente sociale viene spesso maturata a partire da informazioni distorte sul ruolo del servizio sociale, indicato come servizio deputato a dispensare soluzioni ai problemi vissuti dalle persone. Michela segnala, nel suo racconto, il rischio per l'operatore di assecondare questa aspettativa, entrando in un "tunnel" che fa perdere di vista i principi e i valori della professione.

Michela: *Le aspettative sono altissime, ma perché c'è una concezione distorta del nostro lavoro. L'informazione che si socializza è uno va dall'assistente sociale perché <me l'ha detto Manola...perché le bollette...> <Sono qui perché mi ha inviato l'ufficio di collocamento> e quindi questo fa pensare tantissimo. Le aspettative, ovviamente, sono quelle di risoluzione del problema: tu sei quello che devi risolvere i suoi problemi e noi spesso entriamo in questo tunnel, perché è un tunnel, in cui ci dobbiamo sentire caricati della soluzione del problema che la persona ha dato, andando contro i principi e i valori del nostro ruolo professionale, perché noi non siamo risolutori di problemi [risata]*

Il pensiero viene ripreso da Claudia che individua nella dinamica "a domanda rispondo" una dimensione rassicurante per l'operatore attratto più dalla possibilità di soddisfare la richiesta dell'utente attraverso l'erogazione di quanto richiesto, che dalla prospettiva di una azione riflessiva dalla quale far emergere la complessità della situazione.

Claudia: *Quindi se io poi mi pongo sempre nell'ottica "mi stai portando un problema, ti devo dare una soluzione, a domanda rispondo" ... forse anche su questo dovremmo iniziare*

a ragionare, perché è davvero un tunnel...io sono la prima che a volte mi infilo: mi devo fermare un secondo, perché poi quello mi impedisce di vedere altro...oltre il problema stesso, e se rispondo, certo può essere anche una tranquillità, ma non c'è niente di professionale in questo.

Per Monica, sulle aspettative elevate delle persone pesano le “promesse” ricevute dai politici per raccogliere consenso a proprio favore, che devono essere poi ridefinite e portate su un piano di realtà dall'assistente sociale. L'operatore viene così vissuto come responsabile della mancata risposta inizialmente prospettata e questo lo fa divenire anche vittima della conseguente insoddisfazione, manifestata spesso con rabbia e aggressività.

Monica: *Secondo me tutto questo [riferendosi alle attese salvifiche da parte dell'utente] è determinato anche dalla politica che in questi anni è stata fatta in Italia, [...] il politico ha capito quale è il meccanismo per detenere il suo potere che è appunto quello di accaparrarsi i voti e [...] ed è disposto a fare promesse di tutti i tipi. Quindi una persona che è in difficoltà si rivolge al politico, che poi inevitabilmente va dal sindaco, che poi gli dice “stia tranquillo, vada dall'assistente sociale”, perché ovviamente non è un problema che può risolvere lui, che gli risolverà la situazione. Quindi noi ci ritroviamo queste persone super cariche di aspettative “Ma me l'ha detto il sindaco che devo venire da lei, i soldi adesso lei mi deve dare”, quando poi il sindaco o qualsiasi altro politico, non si assume la responsabilità di dire effettivamente come stanno le cose, che ci sono i tagli, che soldi non ce ne sono, che non ci sono ore di assistenza. E quindi non assumendosi il suo ruolo, ma demandandolo a noi, poi noi siamo quelli su cui hanno le aspettative, ma poi anche scaricano la loro rabbia su di noi, perché poi non ci vedono come l'ultima ruota del carro, ma come la prima...*

Al servizio sociale, tuttavia, compete non solo ridefinire le aspettative risolutive eventualmente prospettate dai rappresentanti politici, ma anche restituire alla persona il “senso” della propria presenza e le prospettive della relazione di aiuto.

Claudia: *Però forse sta anche a noi. A me è capitato di gestire la rabbia, certo non a livelli eclatanti, però di chiedere un attimo una pausa, una tregua alla persona, spiegando quale era il mio ruolo e in quel momento forse la persona ha capito che comunque anche noi siamo in un sistema in cui, comunque non abbiamo i soldi nel cassetto, non dipende dalla volontà nostra e qualche volta debbo dire che la cosa è andata bene*

La difficoltà a conciliare mandato istituzionale e mandato professionale è un tema molto sentito tra i partecipanti, affrontato in diversi passaggi della discussione in

gruppo. Le posizioni si radicalizzano tra coloro che vedono la professione costretta a subire le decisioni della politica, capace di imporsi sull'autonomia e sulla discrezionalità operativa fino al punto di azzerarla, e coloro che invece ritengono di poter comunque preservare dei terreni, nei quali continuare ad esercitare con "creatività" la propria "arte professionale". Nei primi subentra una sorta di resa, alla quale si associa un sentimento di sfiducia sulla portata della propria azione e il bisogno di sentirsi "legittimati dall'alto" per procedere con approcci diversi da quelli adottati e valutati come inefficaci. Nei secondi, traspare invece l'assunzione di responsabilità rispetto ad una autonoma iniziativa, pur nella consapevolezza dei limiti imposti dal contesto politico-istituzionale.

Michela: *Come dice Monica, il problema è a livello politico, perché finché la parte politica non si accorge che noi non possiamo più rispondere attraverso prestazioni ma secondo altri linguaggi, non so più di cosa stiamo parlando*

Claudia: *È vero che la volontà è politica. Però quando tu, come assistente sociale, usi la tua creatività e vedi la persona impegnata, fai un po' di orientamento, come si diceva, e inizi a confrontarti e a ragionare insieme con l'utente dicendo, proponendo o stimolando in lui la possibilità di impiegare il suo tempo. E' vero che c'è un sistema esterno che non funziona, però tu, come professionista, fai appunto il tuo pezzettino. Tu hai detto <è comunque una volontà politica> ma tu nel tuo piccolo [...] A me è capitato un ragazzo di 50 anni, che andrebbe orientato un po' in tutti i sensi, abbiamo cominciato a pensare <Ma il volontariato, ci ha mai pensato a dedicare il suo tempo?> per esempio, quello è partito da una riflessione fatta da te come professionista. Non posso pensare che sia sempre la politica a dovermi dare gli stimoli*

Michela: *No, la politica deve autorizzarci a cambiare il nostro modo di intendere il servizio... cambiare l'ottica dell'assistenzialismo, perché non può essere lasciata alla iniziativa indipendente [interventi sovrapposti]*

Claudia: *Certo, io sono d'accordo che c'è da cambiare la politica, questo però non toglie il nostro che possiamo fare*

Il prestazionismo, emerge dalla discussione, è per gli operatori un *tunnel* ma anche una "attrazione" e gli stralci dei racconti sopra riportati ben lo esprimono.

Le persone arrivano ai servizi cercando risposte, soluzioni concrete⁴⁰⁴ e rapide ai

⁴⁰⁴ Chiodi L. (2011), *op. cit.*, p. 14

loro problemi; l'assistente sociale "infilandosi" nella dinamica "a domanda, rispondo" sa di tradire i fondamenti stessi della professione e i suoi principi metodologici di base.

Ma l'operatore è anche persona, con i suoi bisogni, con i suoi vissuti, con i suoi stati emotivi, i suoi punti di forza, ma anche con le sue fragilità: il bisogno di sentirsi utile, il bisogno di "riprendere il controllo" di una situazione che mette ansia, fanno scattare la trappola dell'attivismo⁴⁰⁵.

L'emergenza porta ad un intreccio di dimensioni razionali e irrazionali, che lasciano l'operatore sociale in preda a forti emozioni, spingendolo a cercare rapide soluzioni: "questo aumenta la probabilità di agire in modo irriflesso, di mettere in atto più un agito che un pensato, di essere molto in contatto con la propria ansia e poco con la situazione, o meglio di essere invasi dall'ansia e non riuscire a scorgere «vie d'uscita»"⁴⁰⁶

In un sistema di welfare segnato da una storia di paternalismo e assistenzialismo, la stessa identità dell'assistente sociale può finire per essere legittimata dall'utente solo in funzione di pratiche erogative. Con queste premesse, restituire una immagine diversa del proprio ruolo professionale non è affatto operazione scontata e, allo stesso tempo, corrispondere all'aspettativa salvifica che l'utente ha nei confronti dell'operatore può rappresentare, come evidenziato, un aspetto attraente.

In questo difficile processo di restituzione da parte dell'assistente sociale del proprio ruolo, in vista di una conseguente ridefinizione delle aspettative nell'utenza, le pressioni esercitate sul piano del "consenso politico" possono anche azzerare gli sforzi compiuti e riportare il "gioco" sul versante assistenzialistico⁴⁰⁷. Se alcuni provvedimenti legislativi hanno fatto sentire gli operatori delegittimati sul fronte della valutazione professionale, come evidenziato nel precedente paragrafo, un eventuale atteggiamento clientelare rischia di minarne ulteriormente l'identità, soprattutto nel rapporto a diretto contatto con l'utenza.

⁴⁰⁵ Fargion S. (2013), *op. cit.*, p. 15

⁴⁰⁶ Musi E. (2010), *op. cit.*, p. 86

⁴⁰⁷ Ranci C. (2004), *Politica sociale. Bisogni sociali e politiche di welfare*, Il Mulino, Bologna

La discussione fa emergere l'impegno richiesto costantemente agli assistenti sociali per riconiugare il triplice mandato loro conferito, impegno che implica capacità di comprendere le istanze ricevute da ciascuna delle tre prospettive (istituzionale, professionale, sociale) senza tuttavia adottarne solo una, attraverso l'assunzione di "un atteggiamento di riflessività critica e di competenza d'azione"⁴⁰⁸.

2.2. *Quando l'aspettativa coincide con la prestazione*

Il "tunnel" a cui si è fatto riferimento nel corso della discussione sopra sintetizzata comporta anche il rischio, tra gli altri, di perdere "l'aggancio al servizio" degli utenti, nel momento in cui non vi sono più prestazioni da offrire perché le risorse da distribuire si sono esaurite. La questione viene sollevata da Giulia che chiede agli altri partecipanti se le persone, anche dopo aver ricevuto un diniego, anche dopo esser state informate sull'impossibilità di ricevere ulteriori sussidi economici, continuano a rivolgersi al servizio, non per sollecitare eventuali erogazioni, ma per "cercare l'operatore". Il racconto esprime con forza la "trappola" dei trasferimenti monetari, quando questi diventano "il motivo che tiene in vita" il rapporto tra assistente sociale e utente, restringendo la portata dell'aiuto professionale, con conseguente frustrazione dell'operatore che si sente "visto" dalla persona solo in funzione dei benefici richiesti. L'assenza di fondi può diventare, allora, l'occasione per "parlare d'altro", per tornare a svolgere le funzioni di ascolto e di sostegno proprie del servizio sociale, di fatto passate in secondo piano rispetto alle altre competenze amministrative.

Giulia: *Posso fare una domanda? Ma da voi quanto tornano gli utenti che davvero capiscono che non c'è trippa per gatti? [...] Ma non "tornano a chiedere"... cioè se tornano per cercarvi? La curiosità mi è venuta riflettendo su quello che diceva lei, sul tipo di lavoro che mi sto sforzando di fare per non offendermi completamente... che è quello di andare oltre, cioè "non posso aiutarti a risolvere quello che è il tuo problema emergente della bolletta, piuttosto che della bombola, però proviamo a parlare di altro, cioè proviamo magari a vedere che passaggi stai facendo da questo punto di vista, che può essere appunto, proviamo a vedere come ti rapporti con i servizi, piuttosto che proviamo a vedere*

⁴⁰⁸ Gui L. (2009), *L'importanza di conoscere il contesto organizzativo*, in Gui L. (a cura di) (2010), *Organizzazione e servizio sociale*, pp. 29-30

questa cosa, cioè cercando comunque una relazione” ... e devo dire che mi sta gratificando di più, vengono e magari mi dicono tutte queste cose, e poi va beh, tanto contributi non ce ne sono, però sto meglio io. Perché a me veniva, mi stavano ormai venendo i peli diritti a pensare che comunque dovevi re-incontrare questi che nuovamente “non c’è contributi?” “No, non ce n’è”...

Ciò che compete all’operatore è *proporre alternative di cambiamento e non proporre prestazioni*: con questa considerazione Michela fa esplicito riferimento al nodo del “prestazionismo” e alla prospettiva del “cambiamento” verso la quale l’assistente sociale dovrebbe rilanciare le aspettative dell’utente, per evitare di trovarsi “incastrato” nel meccanismo “domanda-risposta”. La strategia suggerita è quella di recuperare la prospettiva del lavoro per obiettivi, in funzione dei quali individuare una molteplicità di azioni “scomponendo il bisogno in tanti micro-bisogni”.

Michela: *Secondo me il problema è quando l’aspettativa dell’utente coincide con la prestazione e il servizio si incastra in questa legge qui, senza pensare che magari l’aspettativa dell’utente deve essere trasformata in cambiamento. Forse il bisogno va scomposto in tante cose, per esempio a prestazione di assistenza domiciliare si scompone nel momento in cui si dà da mangiare, nel momento in cui... di tante cose. Se noi ci pensiamo, non è che è solo quella prestazione che risponde al bisogno. Se noi ci pensiamo, se anziché da ore di assistenza domiciliare, arriva un vicino di casa, che imbocca il vecchietto, tu comunque stai rispondendo al bisogno senza attivare una prestazione. Quindi o noi smettiamo di dare per necessaria questa verità, che gli utenti ci richiedono e noi la prendiamo per vera... poi è ovvio che l’utente scappa se tu la prestazione non ce l’hai. Se invece ci si ferma e si scompone in tanti micro-bisogni e magari ne rispondi a un pezzettino alla volta, forse l’unico modo è questo... anziché proporre una prestazione, proporre delle alternative di cambiamento. La persona, l’utente tipo di cui parlavo prima io, che magari ha basso livello di istruzione, è disimpegnato tutto il giorno, se già gli si trova un impegno, perché è ovvio che nessuno di noi può trovare un lavoro, ma un impegno non credo che non si può trovare, allora forse già si sta rispondendo a un micro-bisogno che si può tradurre nella risposta ad un altro*

Per Martina, qualsiasi approccio che si propone di farsi carico dei problemi concreti posti dalle persone attraverso la sola offerta di prestazioni si rivela del tutto inefficace perché non tiene conto della complessità delle situazioni, che non può essere affrontata con la sola messa a disposizione di risorse finanziarie, perché “non sono i 100 euro, ma nemmeno i 200 euro al mese che risolveranno i problemi”.

Martina: *Quindi secondo me il bisogno che arriva al servizio è un bisogno che è sempre concreto e materiale: è il bisogno di avere delle soluzioni ai problemi che si vivono e poi queste soluzioni possono essere nella richiesta impossibili da risolvere, così come sono state sentite o pensate dalle persone. Se appunto ci appiattiamo “se la richiesta è questa, allora io posso risponderti in questo modo qua”, probabilmente non risolviamo proprio niente, perché i problemi sono talmente complessi che non sono i 100 euro, ma non sono nemmeno i 200 euro al mese che risolveranno i problemi*

La riflessione sopra proposta viene ulteriormente argomentata con riferimento al processo che ha visto crescere in maniera significativa l'utenza dei servizi sociali, per effetto di una maggiore presenza degli stessi nei territori e di una migliore informazione diffusa su quanto offerto, processo gestito inizialmente dalle istituzioni con la convinzione di “potersi far carico di una parte importante dei problemi portati dalle persone”. Oggi questo non appare più possibile, ma, secondo Martina, non tanto a causa della crescita esponenziale della domanda, quanto della modalità prestazionistica con la quale si è cercato di dare risposta ai problemi posti: *sino a quando noi pensiamo che al bisogno corrisponde una prestazione, quella prestazione sarà sempre insufficiente a rispondere a quel bisogno*. La necessità espressa è quella di avere a disposizione strumenti professionali ed operativi per *lavorare in maniera diversa con le persone*.

Martina: *Secondo me è sempre curioso questo tema, perché noi poi alla fine ci sentiamo frustrati, pensiamo a cosa stiamo dando e non stiamo dando niente [...] quindi secondo me è questo il dramma che stiamo vivendo, nel senso che i bisogni fondamentalmente sono manifesti, e quindi le persone in parte delegano forse anche all'istituzione la risoluzione dei loro problemi. Il punto è che l'istituzione, che forse per un po' ha pensato di potersi far carico di una parte importante di questi problemi, oggi non riesce a gestirli, perché oggi abbiamo molte più persone in assistenza domiciliare rispetto a prima, ma io non posso pensare che oggi ci sono più disabili rispetto a prima: sì c'è la crescita della popolazione anziana, ma non penso di poter cogliere questo. Penso che le persone accedono più facilmente al servizio che ha gestito l'informazione diffusa, che si continuerà ad andare in questo senso e probabilmente si riuscirà a cogliere prima e meglio determinate situazioni di disagio, e te ne arrivano di più... e penso che fondamentalmente noi siamo in crisi perché questa crescita è e sarà esponenziale e noi non sapremo come fare, ma perché non potremo rispondere a tutto attraverso una modalità che sia di servizio classicamente intesa, cioè io non posso pensare di risolvere il problema della disabilità con le ore dell'assistenza domiciliare...penso che sino a quando noi pensiamo che al bisogno corrisponde una prestazione, quella prestazione sarà sempre insufficiente a rispondere a quel bisogno e che*

forse ci dovremo chiedere se abbiamo degli strumenti, professionali, operativi, che ci consentono di lavorare in maniera diversa con le persone e su questo probabilmente tutti ci fermiamo...

Essere cercati dagli utenti per parlare dei problemi, per parlare di sé e non per ricevere contributi economici, finisce per essere una esperienza particolarmente preziosa e gratificante in quanto “rara”, e l’esaurimento delle risorse finanziarie da destinare agli interventi di assistenza economica apre finalmente il terreno del dialogo, dell’ascolto, dell’incontro.

Se l’aspettativa dell’utente coincide con la prestazione, la sfida professionale è proprio quella di riuscire a “trasformare questa aspettativa in cambiamento, proponendo alternative di cambiamento e non prestazioni”, perché le risorse economiche messe a disposizione, se offerte al di fuori di questa prospettiva, per quanto generose, non saranno mai sufficienti a “risolvere i problemi”.

Come suggerisce Augelli, “la dinamica da mettere in moto nel lavoro sociale non è il meccanismo della *sostituzione*, per cui mi prendo in carico la tua situazione e ti dico come fare, quali scelte compiere, ma la *mediazione* e la *riconduzione* alla personale realtà e responsabilità [...] Questa logica può essere in qualche modo contrastata lì dove operatori e organizzazioni intendano la loro professionalità non solo come un limitarsi a dare delle risposte corrette, ma condurre le persone a porsi le domande giuste e a rifondare un dialogo autentico con la propria esperienza, trovando lì stimoli e riscontri”⁴⁰⁹

2.3. Delega, sfiducia e malcontento

Alle attese salvifiche nei confronti dell’aiuto istituzionale e professionale corrisponde un atteggiamento di delega della persona, che rinvia all’operatore la responsabilità della soluzione del problema, individuando in questa finalità la legittimazione del ruolo del professionista. *O hai tu la risposta, oppure se tu mi dici che*

⁴⁰⁹ Augelli A. (2010), *Costruire sapere dall’esperienza*, in Iori V., Augelli A., Bruzzone D., Musi A. (2010), *op. cit.*, p. 17

non ce l'hai, a me non mi basta, perché altrimenti tu cosa ci fai qua: è il messaggio che l'assistente sociale riceve da un'utenza carica di aspettative salvifiche, ma allo stesso tempo estremamente sfiduciata nei confronti delle istituzioni. Si tratta di una sottolineatura utile ai fini della presente ricerca poiché mette in luce come il concorso al risultato non è affatto scontato nella persona, ma costituisce, anzi, il primo terreno sul quale la relazione di aiuto va ridefinita. L'atteggiamento di delega dell'utente, come emerge dalla riflessione, non muove da un riconoscimento di valore a favore di chi viene individuato come possibile risolutore del problema ed al quale ci si "affida", bensì da una sorta di pretesa e di rivendicazione di quanto richiesto. "Sfiducia nelle istituzioni" e "malcontento generale", pronto ad esplodere, fanno da sfondo ad una relazione di aiuto viziata nelle premesse, impegnando l'operatore anche nel superamento delle conseguenti e inevitabili dinamiche di difesa.

Martina: *Secondo me il primo atteggiamento è quello della delega, totale, che poi si esprime in maniera diversa a seconda della persona, ci può essere la persona aggressiva, ci può essere la persona totalmente remissiva, la persona che in qualche modo utilizza altri strumenti per smuovere qualche cosa in te, però secondo me il primo atteggiamento è quello che "Io le ho provate tutte, ne ho provate diverse, non ci sono riuscito" quindi "O mi dai una risposta al problema, oppure mi dici cosa devo fare per risolverlo", nel senso che "O hai tu la risposta, oppure se tu mi dici che non ce l'hai, a me non mi basta, perché altrimenti tu cosa ci fai qua... se pure non hai questa risposta concreta, mi devi dire allora, io come faccio a risolvere questo mio problema, perché se tu non me lo dici, probabilmente non ci fai niente lì". E quindi c'è anche un discorso di squalifica... sicuramente c'è anche un discorso di sfiducia nei confronti delle istituzioni, sicuramente c'è un malcontento generale che sta per esplodere... quindi io vedo questo nel primo approccio con il servizio, ed è un approccio difficile da gestire...*

Nella riflessione proposta, la leva che consente di superare l'iniziale approccio rivendicativo è quella della disponibilità dell'operatore a stare sul problema con la persona, a prescindere dalla possibilità di risolverlo. L'attenzione viene così riportata sull'incontro, sull'accoglienza e sulla relazione, quali terreni privilegiati per avviare processi di cambiamento a partire dalla persona.

Moderatore: *Tu parli di primo approccio, perché poi vedi che l'atteggiamento cambia? -*

Martina: *Sì, non in tutti, per carità, io però vedo un atteggiamento che cambia. Se la persona vede e capisce che in realtà tu non hai il potere per risolvere situazioni talvolta*

molto complesse, ma sei disponibile a capire, insieme a quella persona, se ci sono delle soluzioni e quali possono essere queste soluzioni, e se non ci sono magari delle soluzioni, anche comunque a come affrontare quel momento di difficoltà che è determinato dalla mancanza, a volte, di soluzioni, e quindi a stare dentro a quel problema e in qualche modo a dividerlo, secondo me, delle cose positive, in termini di relazione, si innescano e poi comunque le persone, o tornano, o... cioè io vedo che un movimento comunque da parte delle persone c'è... Poi io faccio fatica a pensare solo al discorso economico, se io penso a 360 gradi, disabilità, anziani, tossicodipendenti, disagio abitativo, cioè più situazioni, vedo che qualcosa può essere fatto

Per Martina diventa quindi fondamentale riuscire a diventare significativi per la persona non tanto in funzione di eventuali risorse economiche da distribuire, quanto dell'essere riferimento utile alla persona per affrontare la propria situazione.

Martina: *Vedo anche che ci sono persone che poi magari non tornano e io sono anche una che fa fatica a non farle tornare. Nel senso che, pensare che una persona si è rivolta a me, e io in quel momento non sono stata capace di darle in qualche modo una risposta, tanto da determinare in quella persona la fuoriuscita dal servizio, non perché ha trovato una soluzione, ma esattamente il contrario, ovviamente questo non è che mi faccia stare bene. Però mi dico che la sfida è un po' anche quella. Io cioè ho un po' di strumenti, delle cose che so fare e delle altre che non so fare, che io metto un po' a disposizione della persona, e poi se si riesce a costruire qualcosa lo si fa. Ci sono alcuni che non tornano, perché magari il loro bisogno era prettamente economico e in questo momento noi non riusciamo e non possiamo rispondere a quel tipo di bisogno, però forse già capire cosa il servizio ti può dare, e quindi poi l'atteggiamento delle persone si evolve. Poi può essere che fuoriescano completamente, può essere che ci stanno dentro per un po', può essere che fanno delle cose anche belle che non risolvono ma che li aiutano nel frattempo.*

La riflessione viene recuperata da un altro partecipante che condivide la possibilità di trasformare l'iniziale atteggiamento rivendicativo dell'utente e le sue aspettative salvifiche, riportando l'incontro professionale sul piano dell'ascolto e dell'accoglienza dei suoi vissuti, a partire dai quali potrà innescarsi la relazione di fiducia e la conseguente disponibilità nei confronti degli operatori.

Silvia: *Con qualcuno si innesca anche una relazione comunque di fiducia, nel senso che i primi approcci erano molto più o sulla difensiva o comunque dovevano dimostrare più l'atteggiamento aggressivo, poi piano piano, a furia di parlare e di ascoltare, si torna probabilmente solo per essere ascoltati, nel senso che lasciando proprio l'assistenza economica fuori "Ho voglia di parlare... sto male" e allora viene fuori il disagio anche di altro tipo con tutto l'atteggiamento da parte loro che è di un altro tipo, che è appunto*

quello di una persona che ha bisogno anche solo di essere ascoltata, di essere capita, di sfogarsi ed è lì che si innesca la relazione di fiducia e cambia anche l'atteggiamento nei nostri confronti ...con moltissimi è così, con tanti altri no [...] tendenzialmente all'inizio arrivano con delle aspettative enormi, con degli atteggiamenti squalificanti, poi magari, quando gli prospetti anche un po' il tuo ruolo, cosa puoi fare e cosa non puoi fare, cercando anche di calmare un po' gli animi e di metterli più a proprio agio, cambiano...

In questi stralci di discussione viene ripreso il tema già accennato sopra sulla legittimazione del ruolo professionale da parte dell'utenza solo in funzione della sua capacità di rispondere e di rispondere in termini di erogazioni economiche, accogliendo le richieste della persona. Le sfumature dell'intervento del partecipante fanno quasi prefigurare una sorta di ricatto da parte dell'utenza: *O tu mi dai quello che ti sto chiedendo, o se no, che ci fai a stare lì?*

Non aver fiducia nelle personali capacità, seppur piccole e limitate, “temere la responsabilità della propria storia”, delegittimare la propria voce e azione, privarsi di una dimensione progettuale, è condizione comune tra le persone che vivono momenti di difficoltà. “Riportare l'altro al suo protagonismo, «offrendogli la possibilità di meravigliarsi e stupirsi per quanto inaspettato e di insospettabile sorge in lui» è un progetto alto e difficile, ma indispensabile nei luoghi di cura. Questo non vuol dire appiattare le asimmetrie e i ruoli, ma al contrario sollecitare la presa di posizione, riportando al senso autentico della responsabilità, del poter *rispondere di sé*, nella particolare condizione in cui si versa, con sensibilità e competenze proprie. La competenza più grande da acquisire non è tanto data da una serie di tecniche, teorie, buone pratiche, quanto dallo *stare nell'esperienza*, sapendo «fermarsi» in essa con il carico di domande e in assenza di risposte, rimandando a una sapienza ulteriore che si elabora e si costruisce nella relazione.”⁴¹⁰

Ma questa riflessione viene proposta insieme ad un altro tema estremamente importante per i ragionamenti che si stanno affrontando in questo lavoro esplorativo: la fiducia, o meglio, sfiducia nelle istituzioni. L'assistente sociale si trova non solo a dover difendere la sua identità professionale dal rischio di derive prestazionali e

⁴¹⁰ Augelli A. (2010), *op. cit.*, in Iori V., Augelli A., Bruzzone D., Musi A. (2010), *op. cit.*, p. 17

assistenzialistiche, ma anche a gestire un rapporto cittadini-pubblica amministrazione sempre più incrinato, sempre più connotato da un malcontento nei confronti della *macchina burocratica*, come l'ha definita una delle nostre intervistate.

Il primo impatto dei cittadini con questa macchina porta il peso di tutte queste rappresentazioni, con i quali l'operatore, suo malgrado deve fare i conti. Solo la costruzione di una relazione basata sulla conoscenza reciproca, sull'ascolto, sull'interessamento, sul prendersi cura, fa superare quella situazione esplosiva che gli intervistati hanno ben raccontato, come si è visto nel precedente capitolo.

2.4. *Diritti senza doveri*

Ad alimentare atteggiamenti di delega e aspettative salvifiche è la convinzione negli assistiti di un aiuto dovuto da parte delle istituzioni, espressa dai partecipanti con sfumature diverse. Alcuni operatori riportano la pretesa delle persone di essere assistite dai servizi sociali in quanto cittadini italiani, residenti dalla nascita nel territorio comunale, quasi a rivendicare un diritto all'assistenza per il solo fatto che altre persone, considerate meno legittime in quanto straniere, beneficiano degli interventi di welfare.

Claudia: *Io lo sento molto questo. <Io sono qua e sono cittadino italiano, sono Sassarese e vivo dalla nascita qui e quindi tu Comune mi devi aiutare> e questo è tanto vero soprattutto nel momento in cui alla domanda faticosa <Sì, ma tu, in tutto questo tempo, considerata la situazione che è cambiata, cosa hai fatto?> il silenzio è molto eloquente*

Altri operatori segnalano di trovarsi spesso di fronte a situazioni nelle quali le persone vantano diritti acquisiti senza assumersi alcune responsabilità rispetto alla propria condizione, come nel caso di coloro che restano *sempre in attesa dei Cantieri Comunali* senza intraprendere, nel frattempo, alcuna iniziativa autonoma.

Claudia: *L'aspettativa è sempre la delega <Qualcuno mi deve aiutare> Perché spesso sono persone, non per colpevolizzarle, che comunque non si sono messe in moto...: sempre in attesa dei Cantieri comunali, faccio un esempio... è sempre colpa degli altri <Ma tu, la tua responsabilità c'è qui? Hai fatto qualcosa? Ti sei organizzato? C'è questo?> È un diritto acquisito: quindi se io sono in difficoltà, tu, Stato, Comune, ecc. mi devi aiutare perché ne ho diritto. Il dovere no, non c'è la percezione del dovere, si fa fatica se non altro*

ad acquisirla

La scarsa consapevolezza sui propri doveri è da attribuire, nella riflessione di Sara, al non aver fatto piena esperienza dei diritti e quindi al non aver interiorizzato il significato autentico di cittadinanza.

Sara: *Secondo me, sì in realtà c'è un utilizzo facile della parola diritto, però in realtà non hanno la consapevolezza di essere dei cittadini, così come non hanno la consapevolezza dei propri doveri, perché non hanno mai interiorizzato nemmeno il significato della parola diritti. Perché molto spesso non l'hanno appreso in famiglia, perché il diritto e il dovere sono due rovesci della stessa medaglia, non l'hanno acquisito a scuola, non l'hanno acquisito nel contesto ambientale perché la nostra mentalità, lo sappiamo non è tanto forte in questo, quindi in realtà si riempiono la bocca con la parola "diritto" ma in realtà non ne sanno il significato, secondo me, e di conseguenza non sanno che cosa vuol dire il fatto di avere dei doveri*

Per un altro partecipante l'esercizio dei diritti e dei doveri, in Italia, è strettamente legato al mondo del lavoro: l'esserne escluso porta più facilmente la persona ad abbandonare la prospettiva degli obblighi da assolvere nei confronti della società.

Michela: *In Italia [...] sembra quasi che un cittadino che lavora acceda a questo mondo di diritti e doveri, attraverso la tassazione, queste cose qua. Una volta che è tagliato fuori dal mondo del lavoro, non si capisce neanche, laddove ci possano essere dei doveri, non sa neanche come codificarli e come esercitarli. Secondo me c'è molto questa componente italiana che restringe alla categoria dei lavoratori, il discorso dei diritti e dei doveri, per cui l'esercizio dei doveri di cittadinanza al di fuori del lavoro forse non si capisce, non c'è nessuno che organizza un sistema al di fuori, forse magari in realtà più americane, c'è più questo senso del dovere al di fuori del lavoro...*

Sara: *Quello che dici tu è vero: quando lo dovrebbero acquisire il significato dell'essere cittadino, in termini di diritti e doveri? Non lo acquisiscono in famiglia, non lo acquisiscono a scuola, non lo acquisiscono nel contesto più ampio culturale italiano, quindi... forse lo apprendono, come dici tu, quando entrano nel mondo del lavoro e quando poi lo perdono dicono, "beh, allora ho perso anche i miei doveri"*

Per un altro partecipante, sono stati gli stessi servizi ad aver abituato gli utenti a sentirsi esonerati dal compimento dei propri obblighi avendo previsto, ad esempio, continue agevolazioni sulla compartecipazione, anche minima, al costo dei servizi usufruiti *senza chiedere nulla in cambio*. Questa soluzione, precisa nel suo intervento Giulia, è stata in molti casi voluta e intrapresa dagli stessi operatori per risolvere in

maniera rapida le pressanti richieste di intervento sul fronte del disagio economico.

Giulia: *Noi li abbiamo persino abituati, PERSINO abituati, perché dico: mi fa comodo, perché poi non me li trovo in mezzo alle scatole, cioè vado in ufficio e mi faccio un dialogo iroso in meno...però siamo noi che li abbiamo abituati ad avere l'esenzione dalla tassa immondizia, ad avere l'esenzione di questo, (sovrapposizioni), a pagare o non pagare 7 euro di affitto, a non pagare 10 euro di asilo all'anno, cioè noi li abbiamo abituati anche a queste cose, non sono tantissimi però lo sono, senza chiedergli un accidente in cambio. Tu non vuoi pagare la tassa immondezza? Perfetto ti fai 10 giorni in strada raccogliendo cartacce e tu la tassa immondezza non la paghi.*

D'altro canto, conclude la stessa Giulia, i tentativi di coinvolgere gli utenti in interventi rivolti alla comunità si sono poi *scontrati con un sistema di regole rigidissimo* che ne ha ostacolato la realizzazione, scoraggiando gli operatori nel proseguire in tale direzione.

Giulia: *Però poi tutto questo proposito, questo discorso del creare comunque un impegno, che non sia solo verso di te, ma verso la comunità in senso lato, con cosa si scontra? Con un sistema di regole che è troppo burocratico. Quello che noi potremmo fare e che può avere degli sviluppi, lo abbiamo vissuto con il servizio civico, in maniera un po' limitata, ma potrebbe essere ben altro, è che comunque ci scontriamo con un sistema di regole che è rigidissimo, per cui se tu devi fare il servizio civico, devi fare il corso di formazione per la sicurezza, il corso di formazione per la sicurezza costa un sacco di soldi, non si deve configurare un rapporto di lavoro ma soltanto si deve configurare un tirocinio. Se tu chiedi al tuo utente di fare una determinata cosa, devi cercare la formula...cioè diventa talmente complicato che alla fine non puoi, non ce la fai neanche in termini di tempo ad organizzare il tuo lavoro*

Promuovere piena cittadinanza, una cittadinanza in senso compiuto, sembra essere la sfida più impegnativa, ma anche la più necessaria per aiutare le persone ad esercitare i loro "diritti e doveri". L'esclusione dal mercato del lavoro penalizza dalla possibilità di socializzare con il sistema dei diritti e quindi non avvicina alla dimensione degli obblighi. Ma promuovere la cittadinanza sollecitando all'assunzione di responsabilità può rivelarsi impegnativo, faticoso, ostacolato e quindi per i servizi diventa più facile dare alle persone, piuttosto che chiedere di contribuire alla realizzazione di un bene comune che, come evidenziato nella prima parte di tesi, è bene per chi ne partecipa alla costruzione e capitale sociale a disposizione della collettività.

3. *La persona: il centro. “Partire dalla persona” nella relazione di aiuto*

Il concorso al risultato presuppone che nella relazione di aiuto venga restituita centralità alla persona, dedicando spazio e attenzioni all’incontro, per far emergere le risorse da promuovere, potenziare o preservare, così che l’aiuto possa procedere nella direzione della responsabilizzazione della persona verso di sé e verso gli altri.

Il secondo *focus group* ha voluto esplorare proprio la premessa al concorso al risultato e cioè il “partire dalla persona” quale fondamento dell’azione professionale, come illustrato nel secondo capitolo, per cogliere, dall’esperienza e dal vissuto dei partecipanti, come questo principio trova traduzione nella pratica quotidiana.

3.1. Partire dalla persona: quali spazi di tempo e quali spazi fisici per l’ascolto?

“Partire dalla persona” nella relazione di aiuto presuppone il mettere in atto un incontro professionale capace di offrire un adeguato spazio di ascolto, che può essere facilitato od ostacolato a seconda di alcune scelte compiute a livello di organizzazione dei servizi, come emerge dalla discussione in gruppo.

La riflessione di seguito riportata mette in luce come il lavoro relazionale dell’assistente sociale può risultare del tutto residuale all’interno di una *organizzazione basata sul dare*, che chiede in via prioritaria all’operatore il rispetto degli adempimenti amministrativi, sottraendo significativi *spazi di tempo* alla costruzione di rapporti, grazie ai quali impostare il lavoro “a partire dalla persona”.

Martina: *A me viene da dire che gli spazi [per partire dalla persona] non sono tanti, forse, intesi come spazi di tempo necessario per stabilire con la persona un rapporto che consenta di fare questo tipo di lavoro, perché comunque molti spazi e quindi molto tempo, molto lavoro è dedicato all’operatività legata ad una organizzazione basata soprattutto sul dare delle cose, dare dei servizi e questo comporta un carico di tipo amministrativo, che poi non è solo amministrativo, ma che è molto legato...un discorso di burocrazia, di pratiche, di tempi che vengono rivolti ad altro, perché un po’ è anche questo che chiede il servizio*

Riservare del tempo all'ascolto può così diventare un'attenzione che *a volte capita* nell'operatività quotidiana dell'assistente sociale, poiché *molto spesso capita il contrario*. La possibilità di dedicare alla persona quella presenza e quel supporto propri della relazione di aiuto agita in un contesto di presa in carico professionale, cede il passo ad un lavoro dettato costantemente dalle emergenze, nel quale sono gli eventi estremi a determinare l'incontro professionale, anziché una vera e propria progettualità personalizzata. Ne deriva l'immagine di un servizio sociale che rincorre le situazioni, ritagliando spazi di incontro, all'interno dei quali dovrebbero trovare accoglienza i vissuti della persona, espressione dei suoi bisogni e delle sue potenzialità.

Silvia: *Secondo me è anche un problema di avere il tempo a sufficienza di occuparsi...nel senso che a seconda dei momenti...a seconda dell'emergenza rispetto ad un caso o l'altro...se ti capita qualche volta, quando hai più tempo da dedicargli, sicuramente riesci ad ascoltarlo, a capirlo e pertanto anche a creare una relazione diversa...cioè a volte capita...però molto spesso capita il contrario*

La possibilità di “partire dalla persona”, nell'esperienza di alcuni partecipanti alla discussione, è condizionata anche da altri vincoli dettati dall'organizzazione del servizio, tra i quali, ad esempio, la condivisione dello stesso ufficio con altri colleghi. Questo oltre a costringere gli operatori ad alternarsi nel ricevimento delle persone, dimezzando quindi i tempi a disposizione per i colloqui, rappresenta anche un importante ostacolo alla relazione, venendo a mancare il *setting* necessario per scendere in profondità nel dialogo, per creare empatia nella comunicazione, per offrire l'accoglienza di cui la persona ha bisogno. A queste condizioni diviene difficile per l'operatore esplorare terreni sensibili, che potrebbero mettere ulteriormente a disagio la persona di fronte a terzi presenti e di fatto estranei alla dinamica in corso. Così come per l'assistente sociale che sta conducendo il colloquio può diventare difficile perfino mantenere la concentrazione sulla comunicazione in essere, a causa delle conversazioni telefoniche della collega di stanza, impegnata a portare avanti in parallelo il proprio lavoro. Nel racconto di seguito riportato appare evidente come la possibilità per l'operatore di gestire l'incontro in uno spazio il più possibile protetto e rispettoso dei vissuti condivisi, debba essere considerata una condizione minima da garantire, a livello

organizzativo, per impostare un lavoro capace di “partire dalla persona”.

Martina: *A volte manca il discorso dello spazio come tempo, sia dello spazio in senso fisico, nel senso che non sempre ci sono le condizioni, anche all'interno dell'ufficio, perché con le persone si possa costruire un certo tipo di confronto, di dialogo... ad esempio io condivido l'ufficio con un'altra collega, e questo non sempre facilita... [...] questo significa che il mio tempo lavoro, che già è risiccato, è dimezzato di fatto dalla presenza della mia collega, sia nella ricezione dell'utenza, perché io ho metà settimana per ricevere l'utenza, l'altra metà della settimana ce l'ha lei... e comunque quando io ricevo l'utenza lei continua a fare il suo lavoro, così come io continuo a fare il mio, quando lei riceve la sua...*

- Moderatore: *Cosa vuol dire?* - **Martina:** *Vuol dire che a volte mi capita più di sentire la mia collega, che magari ha ricevuto la telefona, che la persona che ho davanti, che parla così [indica sottovoce] perché fa fatica un po' - Sara:* *Che è in imbarazzo* - **Martina:** *Cioè io ho la testa divisa, perché da una parte sto ascoltando la persona, dall'altra parte... per questo dico che gli aspetti organizzativi, a volte anche in maniera diversa, però incidono rispetto al tuo spazio, perché con tutta la buona volontà che ci puoi mettere, la concentrazione... dei limiti oggettivamente molto forti ci sono...*

Altro vincolo imposto dall'organizzazione e ritenuto, nell'esperienza di alcuni partecipanti, ostacolo alla possibilità di “partire dalla persona”, sono le regole stabilite per il “ricevimento del pubblico” che prevedono un consistente numero di colloqui da portare a termine entro la mattinata, cadenzati con tempi molto stretti (cinque colloqui della durata di 40 minuti ciascuno). Nella discussione viene segnalata non solo la fatica a reggere i ritmi che ne conseguono, ma anche la difficoltà ad approfondire le situazioni per l'esigenza di interrompere l'incontro allo scadere del tempo preventivato. Questo si rivela particolarmente delicato nel caso di colloqui con persone che si rivolgono per la prima volta ai servizi, il cui bisogno, molto spesso, è quello di sentirsi accolti “senza limiti” di tempo e di disponibilità emotiva. L'operatore percepito “di fretta” e/o distante per svariati motivi apre così nuove ferite nella persona, che in quel primo contatto sta anche verificando la possibilità di fidarsi o meno del servizio preposto al suo aiuto.

Carla: *Rispetto al discorso della quantità, effettivamente nei giorni di pubblico, soprattutto se sono primi colloqui, a me è capitato nel primo periodo, che erano tutti primi colloqui... 40 minuti... allucinante, perché veramente non riuscivo... poi ovviamente te ne fissi degli altri, però, magari quando si stava iniziando ad affrontare un certo tipo di discorso, poi non è che mandi via la persona, però sai che quel tempo è un po' limitato e quindi è chiaro che te ne fissi degli altri, però comunque rimandi... i tempi sono quelli, le persone sono*

tante da vedere e quindi questa difficoltà, ad esempio, in quella fase specifica, io l'ho avvertita molto, di riuscire a instaurare anche un... ovviamente un colloquio non è che lo puoi far durare comunque due ore, perché ovviamente non è proficuo, però anche avere questi ritmi, così tanti colloqui nell'arco di una mattinata, io l'ho trovato da ostacolo ad un approfondimento, che magari avresti anche fatto per alcuni aspetti...

A volte capita di riuscire a dedicare del tempo alle persone, al loro ascolto non frettoloso, tra la gestione di una emergenza e l'altra. *L'organizzazione basata sul dare* non riesce a proteggere gli spazi della relazione e quelli che dovrebbero essere i “luoghi dell'accoglienza” rischiano di diventare “zone a disco orario”, dove non è consentito sostare a lungo, e dove il dialogo con gli operatori può trasformarsi in quella difficile comunicazione che il passante tenta di avere quando chiede informazioni ad un vigile urbano, assorto nella gestione caotica del traffico cittadino nelle ore di punta.

Proteggere gli “spazi della relazione” è un segnale di rispetto delle persone che si rivolgono ai servizi e degli operatori che al loro interno prestano servizio, un rispetto rilevante sotto il profilo giuridico, per la dovuta tutela della riservatezza, e sotto quello della qualità professionale, essendo la relazione una “dimensione fondamentale della qualità del lavoro sociale”⁴¹¹.

Come ben evidenzia Paola Rossi: “Chi chiede aiuto non presenta solo il problema, ma chiede di condividere il peso, tutto quel corredo di emozioni, di esperienze pregresse e attuali, che gli impediscono di leggerlo nella sua realtà e lo inducono in confusione. Ciò presuppone una relazione, la presenza di un interlocutore preparato e formato, capace di reggere all'emotività, ma anche di farsi carico della sofferenza. Può un professionista precario, incalzato dal carico di lavoro, dalle emergenze che si rinnovano quotidianamente, sopraffatto dall'invasività di organi diversi, a loro volta legati a proprie esigenze (vedi organi giudiziari), a calendari politici, avere questa disponibilità interiore?”⁴¹².

⁴¹¹ Allegri E. (2000), *Valutazione di qualità e supervisione. Commissioni teoriche e strategie operative nel lavoro sociale*, LINT, Trieste

⁴¹² Rossi P. (2015), *op. cit.*, p. 51

3.2. Dall'ascolto alla progettazione personalizzata

La discussione porta a focalizzare l'attenzione su un altro aspetto rilevante ai fini della presente ricerca: la concreta possibilità di progettare in maniera personalizzata gli interventi all'interno della presa in carico. Se anche l'operatore riesce a superare le difficoltà cui si è fatto sopra riferimento e ad impostare una relazione di aiuto che parte dalla persona, poi però si trova nella condizione di non poter *dar corso ad una progetto che si basa su questa partenza*, attraverso azioni appropriate a quanto emerso nell'analisi della situazione⁴¹³. Questo porta poi a sviluppare una presa in carico limitata al rapporto costruito con il singolo operatore sul quale si concentra la responsabilità nella gestione del caso: ne nasce una relazione “esclusiva” tra l'utente e il “proprio” assistente sociale, che muove in tutt'altra direzione rispetto a quella delineata con la prospettiva del concorso al risultato, su cui si tornerà successivamente.

Michela: *Se poi riusciamo a partire dalla persona, il problema è che poi rimane a livello di analisi della situazione e anche a livello di rapporto anche molto stretto tra quell'utente e quell'assistente sociale, per cui ci sono due problemi: che molti utenti si affezionano a quell'operatore e quindi magari chiamano “devo parlare con la [omissis]...devo parlare con la [omissis]...devo parlare con il dott. [omissis]”, sembra quasi che se non c'è quell'operatore, non esiste proprio un servizio... e quindi è proprio a livello di operatore... E quindi è una partenza, non di un utente che va al servizio, ma di un utente che va da quell'operatore e quindi è come se non ci fosse, un servizio... e quindi noi, ma solo in alcuni casi partiamo dalla persona, ma solo a livello di analisi della situazione, non c'è minimamente poi un partire dalla persona che poi da corso ad un progetto che si basa su questa partenza³*

Per un altro partecipante, questa consapevolezza di non riuscire a *chiudere il cerchio* con una progettazione personalizzata, è presente nell'assistente sociale fin dal primo contatto con l'utente e questo porta ad operare in maniera prevenuta, assumendo anche atteggiamenti di chiusura nei confronti delle persone.

Silvia: *Interpreto questo partire dalla persona, come un partire da ciascuna persona e quindi poi essere in grado di individualizzare ogni percorso. Forse siamo già anche demoralizzate perché sappiamo che non abbiamo abbastanza risorse e che non siamo in*

⁴¹³ Bertotti T. (2014), *Il servizio sociale negli anni della crisi: riduzione delle risorse e impatto sulla professione*, in *Autonomie Locali e Servizi Sociali*, 3, p. 492

grado di adattare veramente in maniera individualizzata ciascun intervento... quindi anche noi siamo molto... molto prevenute, un po' chiuse perché sappiamo che poi in realtà anche se partiamo dalla persona [risatina sarcastica... brusio di sottofondo]... poi non chiudiamo il cerchio

Il servizio sociale per essere efficace non può accontentarsi di un buon *assessment* iniziale, per quanto questo sia assolutamente importante e necessario all'interno della presa in carico: la richiesta di aiuto richiede, oltre alla conoscenza e all'analisi della situazione, la formulazione un piano di intervento coerente e personalizzato.

In assenza di questi due momenti, l'azione professionale diventa azione standardizzata che non riesce a raccogliere gli aspetti di unicità della persona, aspetti invece indispensabili per “costruire” visioni condivise sui problemi e sulle possibili strategie di fronteggiamento. Ma soprattutto, come hanno evidenziato i racconti degli intervistati, l'assenza di queste attenzioni non consente la maturazione di sentimenti di fiducia, premessa necessaria per lo sviluppo della relazione di aiuto.

Le logiche del *managerialismo*⁴¹⁴, cui si è fatto riferimento nella prima parte del lavoro di tesi, hanno impattato sui servizi sociali provocando una “crescente proceduralizzazione dell'agire professionale”⁴¹⁵: le esigenze di standardizzazione delle prestazioni e di automatizzazione dei processi decisionali hanno di fatto limitato l'autonomia tecnico-professionale degli assistenti sociali, svuotando l'operatività degli strumenti necessari per valutare e per progettare in maniera personalizzata.

3.3. Partire dalla persona nei casi complessi: l'integrazione necessaria

La discussione in gruppo porta ad evidenziare un'altra condizione ritenuta fondamentale per riuscire a realizzare degli interventi “a partire dalla persona”: quando le situazioni si rivelano particolarmente complesse, la relazione di aiuto necessita di essere condotta con il concorso di più professionalità, espressione di una rete integrata

⁴¹⁴ Lorenz W. (2013), *op. cit.*, pp. 340-43

⁴¹⁵ Sicora A. (2014), *Neoliberalismo e servizio sociale in Italia: spunti per una pratica riflessiva*, in *Rassegna di Servizio Sociale*, 1, p. 60

di servizi. A più voci i partecipanti evidenziano, soprattutto nella gestione dei casi multi-problematici, tanto i limiti della propria azione “solitaria”, quanto le difficoltà nel portare avanti progettualità condivise.

Silvia: *Se poi ci sono da fare interventi, cioè una progettualità estesa con altri servizi, con altre istituzioni, diventa ancora più complicato... perché comunque sia, c'è la tendenza di alcuni servizi a fare da scarica barile e non a fare una presa in carico reale degli utenti*

Monica: *Una gestione del caso in equipe con le varie figure professionali, cosa che a noi manca, e alla fin fine noi ci ritroviamo da sole, ci ritroviamo che molte situazioni con determinate richieste, che si abbiamo studiato, poi nell'operatività c'è molta confusione e quindi non si sa effettivamente che pesci prendere [...] Poi il discorso delle risposte che magari, cioè di una progettualità che pur volendo subito attivare tutta una serie di servizi, ma non lo possiamo fare, quindi in quel momento lo teniamo in stand-by, poi riusciamo riprendi in mano dopo qualche altro giorno, perché poi magari il centro di salute mentale in quel momento non è disponibile, queste sono cose che comunque ostacolano la relazione*

Il vissuto dei partecipanti è quello di essere *lasciati soli* ad affrontare l'utenza con il relativo carico di aspettative, di trovarsi *pressati dall'esigenza di dare risposte* che non possono essere date in quanto andrebbero condivise con le altre realtà istituzionali interessate al caso ma di fatto assenti dalla scena. Questo “trovarsi soli in prima linea” provoca nuovamente una reazione di chiusura nei confronti dell'utenza, la cui “situazione disperata” viene percepita impossibile da affrontare senza il supporto di altri professionisti: ne nascono meccanismi di difesa che spingono l'operatore ad allontanarsi dalla persona, piuttosto che a partire da lei.

Silvia: *Questo crea, secondo me, proprio una situazione che ostacola l'incontro con l'utente perché magari viene da noi con un sacco di aspettative che ci vuole parlare perché magari è ansioso della situazione, però magari noi dobbiamo gestire la situazione anche in collaborazione con altri servizi, quali magari il consultorio, la scuola, ma noi non vediamo risposte dall'altra parte. Ci sentiamo così da un lato pressate dalle esigenze di dare risposte, ma anche di accogliere quella persona che ci ha posto il problema [...], e dall'altro noi ci troviamo da sole ad affrontare una situazione imprevista e vediamo gli altri servizi che non hanno fatto, non hanno inviato, non hanno comunicato e alla fine ci troviamo noi in prima linea a dover rispondere noi anche per gli altri e forse questo senso porta, a volte, a rafforzare la nostra chiusura davanti all'utente, perché “voglio occuparmene, non posso occuparmene”, “la situazione è disperata”, “lo so che è disperata, ma cosa vuoi che ti dica, ho altre mille cose da fare” [tono incalzante, senza*

pause, di seguito, senza prendere fiato... ansia]...non lo so [tono di sconforto] e questo ci porta ad essere ancora più rigide, in certi momenti [rassicurante]...e se magari poi ci prendono in momenti in cui siamo un po' più serene, tranquille, in un momento anche di calma, allora è più facile

L'assenza di un lavoro integrato suscita così negli operatori l'immagine di un servizio sociale "Pronto soccorso" che riceve le emergenze conseguenti alla mancata assunzione di responsabilità da parte degli altri servizi.

Monica: *E quindi si vive questo senso di impotenza nel non riuscire continuamente ad aiutare a risolvere la situazione di quell'utente [...] in questo momento noi stiamo lavorando non al servizio sociale, ma sembriamo un 118 [risatine diffuse]...SÌ UN PRONTO SOCCORSO SEMBRIAMO...dove c'è l'emergenza e quasi quasi sei tu la responsabile di tutto questo sistema, perché TI SENTI LASCIATA DA SOLA...i servizi ti dicono "arrangiate!", sei tu Comune che devi intervenire e li devi attivare...qua di attivazione di interventi c'è il deserto più totale e quindi cosa fai?*

3.4. Partire dalla persona, condividendo con altri le responsabilità del percorso

Tanto nelle riflessioni riferite al rapporto esclusivo utente-operatore, quanto in quelle riferite alle difficoltà di integrazione con i servizi, la discussione tra i partecipanti si focalizza sulla fatica del sentirsi interlocutore unico per la persona e del viverci come insostituibili nella sua presa in carico.

Monica: *Ma perché secondo me, l'organizzazione impostata è questa, dove tu operatore sei insostituibile...quasi quasi non ti puoi prendere una settimana di ferie, che se ti assenti casca il mondo e il collega che poi si ritrova a gestire le tue cose non sa neanche dove sbattere la testa*

Viviana: *C'è, in questo modo, che tu sei l'unico referente dei tuoi casi*

Monica: *E' tua responsabilità se tu non ti attivi immediatamente e poi anche se ti attivi immediatamente e vai a chiedere l'inserimento in [omissis⁴¹⁶] e mi dicono che non ci sono posti e non lo puoi fare: quindi dove mi sbatto? arrangiate!*

Dalle esperienze riportate, l'assistente sociale, isolata all'interno in una relazione a due, percepisce concentrata su di sé tutta la responsabilità sul caso: questa condizione alimenta l'immagine di un aiuto salvifico e risolutivo, affidato all'intervento del singolo

⁴¹⁶ Nome di una struttura residenziale

professionista, ben lontano dalla prospettiva del concorso al risultato delineata dal paradigma del welfare generativo. Ne nasce una “dinamica ammalata” tra utente e operatore che si sviluppa fuori da una logica di responsabilità condivisa sugli esiti di quanto messo in atto: *non c'è un servizio che struttura un intervento che parte dalla persona... solo dei fuochi che si accendono e che si spengono.*

Michela: *E quindi [riferendosi al rapporto esclusivo della persona con “quell’operatore”] poi [cambia tono, inizia a parlare con risata sarcastica] la frustrazione è ai massimi livelli, perché poi hai paura di assentarti perché poi per il fatto che c'è un innamoramento tra utente e operatore e tutta una dinamica ammalata che fa star male veramente tutti quanti, compreso il collega che ti deve sostituire, perché sembra quasi che l’assistente sociale sia insostituibile, dall’operatore della prima accoglienza, che se non c'è la [omissis] o la [omissis] “o mio Dio, solo quello lo può salvare!” e quindi è assolutamente uno dei problemi: non c'è un servizio che struttura un intervento che parte dalla persona... solo dei fuochi che si accendono e che si spengono [ride sconsolata]*

Come sottolineato nelle successive battute, l’assistente sociale riconosciuto indispensabile dal servizio, finisce egli stesso per considerarsi tale e *non ne esce più*, parole che lasciano intuire una sorta di trappola nella quale l’operatore può cadere nel momento in cui la centralità assunta nella relazione di aiuto, di fatto impedisce di liberare risorse della persona e attorno alla persona.

Martina: *D'altra parte perché poi diventi per quella famiglia l'unico referente, [...] ed è vero che se manchi tu, manca un servizio... ed è anche vero che è lo stesso servizio a riconoscerti come indispensabile e alla fine tu finisci per sentirti tale e non ne esci più*

Le difficoltà di integrazione tra servizi che porta a non integrare competenze professionali e risorse istituzionali, come evidenziato nel precedente punto, ma anche modelli organizzativi che non incentivano un lavoro di equipe all’interno dello stesso servizio o che non aggregano le risorse professionali presenti nel medesimo territorio, portano gli assistenti sociali a lavorare in solitudine e a divenire il referente unico per la persona. Affrontato da solo il peso della presa in carico di situazioni complesse e multi-problematiche, il singolo operatore può non essere in grado di cogliere gli aspetti non problematici della situazione, i punti di forza della persona da cui partire per avviare una relazione di aiuto trasformativa e generativa.

Una delle conseguenze del trovarsi referente unico per la persona è quello di impostare la relazione di aiuto come “relazione duale” che “scoraggia o preclude investimenti più attivi e imprenditivi verso un’attenzione più curiosa e vigile per i contesti micro-sociali, per i mondi vitali che hanno propri vincoli e proprie risorse entro cui il lavoro dei servizi va collocato”⁴¹⁷. L’attenzione del servizio sociale professionale non può non mantenere lo sguardo sul contesto, sulle relazioni attorno alla persona, sul suo spazio di vita, perché è attraverso il lavoro di rete e il lavoro di comunità che la relazione di aiuto si alimenta di nuove risorse, contrastando l’inevitabile implosione della relazione duale.

Come emerge dalla discussione, per i partecipanti è estremamente importante non “sentirsi lasciati soli” e poter condividere con altri la definizione del percorso possibile⁴¹⁸: il “mix di apporti professionali e non professionali” diventa condizione essenziale per lavorare in maniera efficace e per contrastare il rischio del *burnout*.

3.5 Partire dalla persona e “partire da sé” dell’operatore

Non è detto che la stessa relazione si instauri con tutti: a determinare la possibilità di entrare in relazione con l’altro sono anche fattori riconducibili a dimensioni personali dell’operatore che possono facilitare od ostacolare la disponibilità all’incontro.

Martina: *Mi sembra che non riesco a farlo con tutti [riferendosi alla possibilità di centrare la relazione di aiuto sulla persona, al di là dei limiti di tempo e di spazio] A prescindere dalla mancanza di spazi, non so neanche se questo sia un lavoro possibile da fare con tutti, perché penso che questo sia un lavoro che richiede [Silvia: energia]... è un discorso di relazione probabilmente... non è detto che la stessa relazione si instauri con tutti, perché poi ci sono le mie dimensioni personali e quelle degli altri...*

La riflessione condivisa da Martina viene ripresa più volte durante la discussione anche da altri partecipanti: l’utente *che incuriosisce* e che stimola l’operatore ad una conoscenza più approfondita della situazione, la *propensione ad occuparsi di*

⁴¹⁷ Olivetti Manoukian F. (2010), *Cambiamento, operatori, servizi*, in Prospettive Sociali e Sanitarie, 4, p. 5

⁴¹⁸ Plessi M.C. (2004), *Relazione - dono - cura - tempo: un glossario che sfida la politica e il servizio sociale*, in Pellegrino M. (a cura di) (2004), *op. cit.*, p. 90

determinate problematiche piuttosto che di altre gestendo con più padronanza il livello di ansia associato, sono alcuni degli esempi riportati dagli altri operatori, a conferma di come, anche nel professionista, sia presente un potenziale che di fatto si esprime diversamente a seconda del vissuto personale.

Michela: *Poi alla fine io penso che ciascuna di noi, in qualche caso, e poi è lì che è lasciato un po' alla fortuna del momento, perché avevi lo spazio o la fortuna dell'utente che magari ti incuriosisce lui e quindi c'è una tua propensione personale che ti porta a dargli più attenzione, e quindi per alcuni fortunati, su cui, e secondo me capita ad ognuno di noi, si parte davvero dalla persona*

Monica: *Io vorrei aggiungere una cosa su questo punto: secondo me centra con le attitudini personali di ciascuno di noi, perché io mi rendo conto, parlando di me, che io ho più attitudine a occuparmi di determinate problematiche piuttosto che di altre...poi ovviamente abbiamo il professionale che va a smussare e che in questo contesto comunque non è valorizzato considerando che facciamo tutto anche con poca specializzazione [...] cioè io mi rendo conto, per quanto mi riguarda, che c'è una sfera di utenza legata a determinate problematiche dove io riesco a essere più... [Michela: disponibile] non dico disponibile... ma più portata... come livello di ansia, come gestione dello stress*

La relazione di aiuto impegna costantemente l'assistente sociale sul piano personale e questo accade con maggior intensità quando l'“utente tocca qualche tasto che attiva dentro qualcosa”: in questi casi all'operatore è richiesto uno sforzo maggiore per controllare le proprie reazioni ed evitare di assumere atteggiamenti rigidi o giudicanti, sforzo compiuto attraverso un lavoro continuo su se stessi, di cui spesso l'ente non si fa carico.

Silvia: *A volte penso che ci sono dei nostri limiti come operatori, per delle nostre rigidità, pertanto se l'utente tocca qualche tasto che attiva dentro di me qualche cosa, è normale che io devo fare un lavoro anche su di me... da un lato è un discorso anche scontato, però poi ti trovi quotidianamente, a seconda del caso che fai, a dover lavorare sempre con te stessa, per non avere atteggiamenti, espressioni non verbali che poi possano rimandare un atteggiamento di chiusura...bisogna avere molta pazienza per poter accettare, accogliere, insomma non esprimere giudizi... questo non è semplice, perché a volte magari...mi sono capitate delle situazioni, una anche da poco, in cui avevo una rigidità mia e dicevo “bloccata perché devi comunque cercare di dare una risposta al problema che ti sta portando e che per quanto ti possa sembrare assurdo, in questo momento è un suo problema e pertanto, se non tieni a bada questo, ostacola sicuramente la relazione”*

Sara: *Questo è un elemento con cui uno si deve confrontare... il brutto è che l'ente non se ne fa carico minimamente e pare che sia unicamente un onere che debba ricadere unicamente su ciascuna di noi... fare i conti con i propri limiti per superarli... l'ente non ha mai pensato una supervisione... nulla... [sovrapposizioni]*

3.6. Partire dalla persona: trasversalità o settorializzazione delle competenze?

Dalla discussione emerge infine un ulteriore fattore condizionante la possibilità di “partire dalla persona” nella relazione di aiuto, che tuttavia trova posizioni divergenti all'interno del gruppo. Per taluni, infatti, la capacità di sviluppare una presa in carico puntuale e attenta alle problematiche del caso è strettamente legata alla possibilità di occuparsi in maniera specifica di una sola area di intervento, rispetto alla quale vanno acquisite ulteriori competenze specialistiche, non garantite dalla formazione di base.

Monica: *Io sono per la settorializzazione... poi c'è il discorso che noi non siamo formate a trattare determinate problematiche. Parlo dei casi di minori... sì, abbiamo delle competenze di base, poi però è necessario che per questo tipo di casistica, ci sia comunque una formazione specialistica molto approfondita da parte degli operatori che se ne occupano...*

La non suddivisione per aree all'interno del servizio porta gli operatori a trattare continuamente situazioni molto diverse tra di loro e questo viene avvertito da taluni come un limite alla possibilità di approfondire la specificità del caso.

Sara: *Ci ritroviamo a gestire tante situazioni perché appunto non avendo una suddivisione settoriale, ci ritroviamo che prima ci occupiamo del minore, poi dopo un'ora abbiamo l'anziano, poi dopo un'altra ora abbiamo la richiesta di contributo economico... quindi passiamo da un argomento ad un altro*

Per altri invece questa soluzione non viene vissuta in modo problematico, ma rappresenta anzi uno stimolo in quanto consente di avere “su quella persona o su quella famiglia una visione complessiva”.

Martina: *A me, il fatto di occuparmi di cose diverse, non mi sembra che mi tolga rispetto alla possibilità di guardare alla persona, devo dire la verità... e anzi a me è un aspetto che tutto sommato piace, nel senso che mi piace la complessità e quindi mi piace che su quella persona o su quella famiglia possa avere una visione complessiva...*

4. Considerazioni di sintesi

Questi primi paragrafi hanno sintetizzato il confronto avvenuto all'interno del gruppo sulle rappresentazioni degli operatori relative all'utenza in carico. Prima di affrontare il successivo *focus* sulla “valorizzazione delle risorse della persona” all'interno della presa in carico, si ritiene utile tentare una prima fotografia d'insieme dei tanti aspetti affrontati passando, metaforicamente, da immagini scattate con uno *zoom* ad una sorta di grandangolo, con il quale mettere in evidenza gli elementi dell'esplorazione che hanno confermato le ipotesi iniziali e la eventuale presenza di quelli che le hanno destabilizzate⁴¹⁹. Per farlo si è cercato di ricollocare le questioni sollevate dal gruppo di operatori, all'interno del più ampio dibattito in corso sulla crisi della professione, dal quale emergono i nodi di criticità, ma anche le vie prospettate per un suo possibile superamento.

Un aspetto problematico, che trova riscontro nella ricerca condotta, è certamente la sensazione degli assistenti sociali di operare in un contesto di “servizi sotto assedio”, vivendosi “assediati dai problemi che le persone [...] portano ai servizi. Assediati dalle pressioni sociali che chiedono di risolvere, controllare, rimuovere tutto ciò che alimenta insicurezze, paure, destabilizzazioni. Assediati dal senso di inutilità e di inefficacia degli interventi, a fronte di una marea montante di richieste di aiuto. Assediati da una mancanza di risorse e da una scarsa legittimazione sociale, che indeboliscono i servizi”⁴²⁰.

Alta è la frustrazione conseguente all'idea di lavorare per *qualcosa che è già rotto* e che non si sa più come “riparare”; ascoltare e personalizzare gli interventi finisce per essere esperienza rara nella pratica quotidiana, dettata dalla gestione delle emergenze, spesso in solitudine, all'interno di un contesto che presenta problematiche sempre più complesse e croniche, e dove di fronte alla “nuova domanda” ci si trova spesso a poter dare solo la “solita risposta”.

⁴¹⁹ Bichi R. (2007), *op. cit.*, p.

⁴²⁰ Olivetti Manoukian F. (2004), *op. cit.*, p. 33

L'«operatore dell'austerità», come lo definisce Bertotti, “posto di fronte ad una sempre più faticosa e vana, quanto riduttiva, funzione di «smistamento» delle domande, senza spazi per costruire percorsi di supporto e accompagnamento che restituiscano diritti e autonomia alle persone, manifesta un forte disagio. I vissuti di frustrazione e rassegnazione e una tendenza alla burocratizzazione degli interventi sembrano caratterizzare il clima in cui i professionisti operano, soprattutto nei contesti pubblici. Una diffusa auto ed etero svalutazione del ruolo professionale sembra prendere sempre più piede, contribuendo ai rischi di un più generale e preoccupante arretramento del sistema di welfare”⁴²¹.

De Ambrogio ne parla con riferimento all'osservazione sul campo svolta attraverso percorsi di formazione indirizzati agli assistenti sociali e svolti in differenti contesti territoriali: “Le professioni del welfare e gli assistenti sociali in particolare sono dunque «lavoratori nella crisi» e nel corso di questi anni difficili hanno corso il rischio di adeguarsi passivamente e progressivamente a questa condizione [...] Hanno attraversato una sorta di «crisi di identità», manifestata attraverso senso di impotenza, rabbia, tristezza, per non riuscire più a fare fronte, con risorse sempre più scarse, a problemi sempre più gravi”⁴²².

Gli operatori descrivono l'alto rischio di “infilarsi” nel tunnel dell'attivismo, consapevoli di disattendere ai fondamenti della professione: “siamo noi che spesso entriamo nel tunnel in cui ci dobbiamo sentire caricati della soluzione del problema che la persona ha dato andando contro i principi e i valori del nostro ruolo professionale”. Così come evidenziano che gestire le situazioni offrendo pacchetti di prestazioni *non risolve proprio niente, perché i problemi sono talmente complessi che non sono i 100 euro, ma non sono nemmeno i 200 euro al mese che risolveranno i problemi [...] Sino a quando noi pensiamo che al bisogno corrisponde una prestazione, quella prestazione sarà sempre insufficiente a rispondere a quel bisogno*. La discussione conferma, così,

⁴²¹ Bertotti T. (2014), *op. cit.*, p. 492

⁴²² De Ambrogio U. (2015), *Il welfare sociale in crisi e i “suoi” assistenti sociali*, in Casartelli A., Dessi C. (a cura di) (2015), *Una professione alle corde? Gli assistenti sociali di fronte alla crisi del welfare*, I Quid Album 4, Supplemento al n. 1/2015 di Prospettive Sociali e Sanitarie, p. 4

come “troppi assistenti sociali [...] si scoprono sempre più simili ad una sorta di meccanismo automatizzato di distribuzione di prestazioni e sempre meno professionisti in grado di concretizzare i tradizionali principi guida del servizio sociale quale, per citarne uno tra i più minacciati, la personalizzazione degli interventi”⁴²³.

L'organizzazione basata sul dare, comporta un carico amministrativo, di burocrazia, di pratiche, di tempi che vengono rivolti ad altro, perché un po' è anche questo che chiede il servizio e quindi l'utente se ti capita qualche volta, quando hai più tempo da dedicargli, sicuramente riesci ad ascoltarlo; e quando riesci a farlo non c'è minimamente poi un «partire dalla persona» che poi da corso ad un progetto che si basa su questa partenza. Le logiche del nuovo managerialismo, cui si è fatto riferimento nella prima parte del lavoro di tesi, hanno impattato sul sistema di welfare, imponendo una riorganizzazione dei servizi, mettendo in discussione l'autonomia professionale e imponendo schemi e criteri che non riescono a valorizzare le caratteristiche costitutive del servizio sociale, svilendo le motivazioni degli operatori.

Fazzi rileva nell'ambito di una ricerca condotta nel 2010 in alcune regioni del nord Italia su un campione di 200 assistenti sociali, come questi si “trovano spesso a lavorare sotto organico, con un forte aumento delle richieste di formalizzazione delle procedure e con risorse sempre più risicate e garantite”. L'autonomia professionale degli operatori, prosegue l'Autore, si restringe in conseguenza a tre fattori. In primo luogo a causa della carenza di risorse che impone un contingentamento dei tempi di valutazione dei bisogni, una minor possibilità di costruire pacchetti integrati di servizi, una contenuta disponibilità di budget per avviare nuovi progetti, il taglio di servizi, ecc. In secondo luogo, il cosiddetto “incubo della carta”, ossia l'aumento della burocrazia e delle procedure di controllo della spesa e delle prestazioni, appare sempre più dominante, appesantendo il senso di fatica e di smarrimento professionale, soprattutto nel momento in cui le “scartoffie” vengono richieste in via prioritaria a operatori impegnati a gestire un sovraccarico di lavoro di ben altra natura e determinato dall'aumento della domanda. In terzo luogo, “sempre più di frequente si viene a

⁴²³ Sicora A. (2014), *op. cit.* p. 52

rompere all'interno dei servizi quel circuito protettivo per l'esercizio del servizio sociale rappresentato dalla presenza di dirigenti o coordinatori che condividevano la formazione professionale degli assistenti sociali di prima linea"⁴²⁴.

Il grandangolo restituisce l'immagine di una "professione alle corde", come sintetizza una recente ricerca quanti-qualitativa promossa dall'Ordine degli assistenti sociali della Regione Lombardia, nella quale emergono tra gli altri dati "una profonda frattura fra le politiche e il «mandato sociale»", una "insoddisfazione crescente che viene in particolar modo rivolta verso l'organizzazione di appartenenza, verso la quale, la posizione assunta è, tuttavia, ambigua. L'organizzazione è «amata» nel momento in cui offre stabilità e sicurezza dal punto di vista contrattuale e risponde così all'istanza avanzata dagli assistenti sociali di «non essere precari», ma è allo stesso tempo «odiata» nel momento in cui la percezione prevalente è quella di essere diventati sempre più «burocrati». È questa una ambivalenza che abbiamo visto determina un senso di solitudine e di ingiustizia, talvolta generando sentimenti di frustrazione personale e di vero e proprio conflitto con la propria organizzazione"⁴²⁵.

Le indicazioni per uscire da questo difficile scenario sono molteplici e tutte fondano sul presupposto che i momenti di crisi sono anche momenti potenzialmente di innovazione e di spinta al cambiamento⁴²⁶.

Una prima indicazione su come affrontare le criticità emerse viene espressa dagli stessi operatori nella discussione in gruppo, nel momento in cui, consapevoli di essere

⁴²⁴ Fazzi L. (2012), *Dentro e fuori i servizi pubblici: le onde lunghe del servizio sociale*, in *Rassegna di Servizio Sociale*, 1, p. 49

⁴²⁵ Casartelli A. Dessi C. (2015), *Una professione alle corde? Gli assistenti sociali di fronte alla crisi del welfare*, in Casartelli A. Dessi C. (a cura di) (2015), *op. cit.*, p. 13

⁴²⁶ Tra le tante citazioni che attribuiscono una valenza positiva alla crisi, si ritiene riprendere quella dello scienziato Albert Einstein: "Non possiamo pretendere che le cose cambino, se continuiamo a fare le stesse cose. La crisi è la più grande benedizione per le persone e le nazioni, perché la crisi porta progressi. La creatività nasce dall'angoscia come il giorno nasce dalla notte oscura. E' nella crisi che sorge l'inventiva, le scoperte e le grandi strategie. Chi supera la crisi supera sé stesso senza essere 'superato'. Chi attribuisce alla crisi i suoi fallimenti e difficoltà, violenta il suo stesso talento e dà più valore ai problemi che alle soluzioni. La vera crisi, è la crisi dell'incompetenza. L'inconveniente delle persone e delle nazioni è la pigrizia nel cercare soluzioni e vie di uscita. Senza crisi non ci sono sfide, senza sfide la vita è una routine, una lenta agonia. Senza crisi non c'è merito. E' nella crisi che emerge il meglio di ognuno, perché senza crisi tutti i venti sono solo lievi brezze. Parlare di crisi significa incrementarla, e tacere nella crisi è esaltare il conformismo. Invece, lavoriamo duro. Finiamola una volta per tutte con l'unica crisi pericolosa, che è la tragedia di non voler lottare per superarla", tratto da Einstein A. (2005), *Il mondo come io lo vedo*, Newton & Compton Editori, [op. or. 1931]

entrati nel “tunnel”, si dicono “mi devo fermare un secondo perché quello mi impedisce di vedere altro”, o nel momento in cui stanno affrontando le forti tensioni con l’utenza e decidono di “gestire la rabbia chiedendo una pausa, una tregua alla persona”, è quella del lasciare spazio nell’operatività alla riflessività. Sicora suggerisce di “lasciare l’orologio e il cronometro, simboli dell’efficienza, per riappropriarsi della bussola capace di indicare la direzione verso cui andare” possibile attraverso “la diffusione di una pratica riflessiva, quale stile professionale, capace di opporsi ad una sorta di «frenesia attivistica» privata di una connessione forte con la *mission* di una professione fortemente radicata nel dare costruzione concreta a diritti di cittadinanza sociale sempre più minacciati”⁴²⁷.

Una ulteriore dimensione oggetto di attenzione da parte di studiosi ed esperti di servizio sociale è quella relativa alla “responsabilità politica” dell’operatore. La discussione in gruppo, su questo punto, si è particolarmente vivacizzata, evidenziando posizioni che ad un estremo prendono le distanze da questo ruolo, “il problema è livello politico”, e altre che all’estremo opposto ritengono di avere voce in causa, “non posso pensare che sia sempre la politica a dovermi dare gli stimoli”. Il confronto acceso ha trovato come sintesi la considerazione che, da un lato, *la politica deve cambiare l’ottica dell’assistenzialismo*, ma dall’altro *questo non toglie il nostro che possiamo fare*.

A tal proposito Campanini ricorda che “il ruolo del servizio sociale non può [...] essere solo quello di adeguarsi ai cambiamenti delle politiche sociali, soprattutto quando queste rischiano di collidere con i valori che ispirano la professione. E’ richiesto un impegno costruttivo per partecipare a un processo di influenzamento e orientamento delle politiche sociali verso la realizzazione dei principi di uguaglianza e coesione sociale”⁴²⁸. Per Bertotti, l’«operatore dell’austerità», può superare la fase depressiva descritta, creando spazi nei quali “dare «senso e voce» alle azioni, sviluppando la capacità di «dire» e ridando forza ad una capacità di «agire»”. Si tratta, prosegue l’Autore, di passare “da uno sguardo rivolto su di sé, sulle proprie condizioni lavorative

⁴²⁷ Sicora A. (2014), *op. cit.* p. 61

⁴²⁸ Campanini A. (a cura di) (2009), *Scenari di Welfare e formazione in un’Europa che cambia*, Unicopli, Milano, p. 14

e professionali, ad uno sguardo sulle persone a cui il sistema si rivolge”, contrastando la “spinta verso sottovalutazione professionale” per recuperare “maggiore consapevolezza della propria funzione sociale”⁴²⁹.

Il richiamo alla responsabilità politica implica una ulteriore attenzione che muove di pari passo, rappresentata dalla centralità della dimensione etica: “occorre un’assistenza che recuperi l’etica, che assuma un senso politico, nella consapevolezza della gravità dei problemi presenti, ma soprattutto del dovere di rendere produttivo in termini di crescita civile un impegno di spesa comunque ingente, che non può essere abbandonato all’occasionalità delle rivendicazioni estemporanee”⁴³⁰, posizione questa che ci riporta nella specificità delle tematiche oggetto del presente lavoro di ricerca.

Che cosa può aggiungere di nuovo il lavoro di ricerca svolto, almeno in questa parte dell’esplorazione? Elementi che destabilizzano le ipotesi iniziali, effettivamente non se ne possono evidenziare, perché le criticità emerse nei *focus group* ripropongono alcuni nodi di fondo, presenti anche in altri contesti territoriali, come i sintetici richiami hanno voluto sottolineare. Tuttavia si ritiene in questa sede proporre una lettura, tra le tante possibili, del materiale raccolto anche alla luce di alcune considerazioni espresse nel precedente capitolo.

Gli operatori, a parere di chi scrive, hanno espresso con la stessa sofferenza, con la stessa determinazione il bisogno che gli utenti intervistati hanno di “essere visti” per il contributo che possono offrire, anziché essere presi in considerazione in quanto “esecutori” o “burocrati”. Soffrono il disagio di “non poter contare”, di non poter esprimere la propria “arte professionale”; in parte si sono “arresi” all’immagine sociale che è stata loro attribuita e avendo “perso la speranza” di farcela, a questa si stanno adeguando, cercando di “sopravvivere” nelle istituzioni, come meglio possono. In parallelo scorrono i racconti e i vissuti di Nino, Gabriele, Matteo, Ivan, Luigi, che avvertono un disagio che ha la stessa natura ed esprime gli stessi bisogni: lasciare una traccia significativa della propria presenza, esprimere il bello della loro esistenza e

⁴²⁹ Bertotti T. (2014), *op. cit.*, pp. 507-08

⁴³⁰ Rossi P. (2015), *op. cit.*, p. 51

liberare la propria creatività. Gli operatori provano piacere ad essere “cercati” dalle persone non per trattare la concessione di un contributo, ma per stabilire una relazione ed è lo stesso piacere di Nino di essere atteso dai ragazzi (e per lui non è la stessa attesa che aveva sperimentato in passato da “amici” che lo invitavano per le sue disponibilità economiche). Gli operatori sentono il bisogno di essere visti e riconosciuti all’interno delle organizzazioni presso le quali lavorano, per le quali sembrano essere “spariti” in quanto professionisti: è il bisogno di Luigi di tornare a essere visto nella società come uomo che ancora può dare, di tornare a esistere per tutti quei possibili datori di lavoro, che escludono a priori il suo curriculum senza leggerlo, non appena vedono i suoi sessant’anni.

Il tema della “traccia di sé” e della propria “presenza significativa”, pare essere tema centrale e comune alle due prospettive analizzate nel corso della ricerca. Un tema che riporta al centro l’importanza di essere visti come persona che ha un “valore in sé”⁴³¹ e che è “essere-in-relazione”. Negli interventi degli operatori al momento è solo fonte di sofferenza, ma se riprendiamo l’esperienza dei nostri intervistati, è proprio in questa fragilità che potrebbe trovarsi custodito il “seme” che diventa “leva motivazionale” per un agire generativo, facendo della crisi, come ci suggerisce il citato Einstein, “la più grande benedizione”.

⁴³¹ Lazzari F. (2003), *op. cit.*

Cristina Braidà
Bisogni, risorse, persona. Il servizio sociale di fronte alla sfida della generatività
Tesi di dottorato in Fondamenti e Metodi delle Scienze Sociali e del Servizio Sociale
Università degli Studi di Sassari

CAPITOLO VII

VERSO UN APPROCCIO DI WELFARE GENERATIVO

1. Valorizzare le capacità e le risorse della persona nella relazione di aiuto

Il paragrafo illustra i passaggi più significativi emersi dalla discussione in gruppo sul tema della valorizzazione delle risorse nell'ambito della presa in carico del servizio sociale, tema individuato alla luce di quanto proposto dall'approccio di welfare generativo, con specifico riferimento al concorso al risultato e al corrispettivo sociale. Dopo aver riflettuto sull'effettivo "partire dalla persona" all'interno della relazione di aiuto, si è voluto infatti focalizzare l'attenzione sulla effettiva capacità degli operatori di lavorare per potenziare le risorse e le capacità di coloro che beneficiano di aiuti di welfare. Il primo sotto-paragrafo affronta tali aspetti, dando particolare rilievo allo specifico professionale della relazione di aiuto, mentre il successivo evidenzia i margini per valorizzare le risorse, con alcune misure previste nell'ambito del programma regionale per contrastare le povertà estreme, cui si è fatto riferimento in precedenza.

1.1. La difficoltà nel parlare di risorse e di capacità

“Quali risorse riconoscete nelle persone che avete in carico?” La domanda suscita inizialmente silenzio tra tutti i partecipanti: sicuramente il fatto di essere posta in termini così aperti, non consente una risposta immediata e circostanziata. Volutamente viene lasciato il tempo del silenzio, senza introdurre ulteriori stimoli facilitatori, così da osservare verso quali temi il confronto si sposta in maniera spontanea all'interno del gruppo, senza essere veicolato dai condizionamenti del mediatore.

La discussione si concentra in un primo momento, sulle “risorse che non ci sono”. Dagli interventi emerge come gli operatori si trovino di fronte a due situazioni opposte, che hanno in comune l'impossibilità, per il servizio sociale, di lavorare con le risorse: ad un estremo gli “utenti cronici”, descritti come privi di capacità e/o di volontà di attivarsi, all'altro i “nuovi utenti”, entrati nel circuito dei servizi per problemi legati alla perdita del lavoro, che hanno risorse e competenze, ma che non possono essere valorizzate all'interno della presa in carico, perché gli strumenti tradizionali a disposizione degli operatori non lo prevedono.

Sara: *Ci troviamo con l'utente per il contributo economico, che variamo dall'utente cronico, con cui [inizia tono incalzante] non puoi fare un minimo di progettualità, perché non ha fatto un percorso scolastico, perché comunque ha un livello culturale che è bassissimo, non ha voglia e intenzione di fare niente se non di essere assistito dagli altri... [cambio tono, più tranquillo] all'utente che invece ha fatto un percorso scolastico, magari è diplomato... ti capita anche il laureato che è stato licenziato... o la persona di 50 anni che ha tutta una serie di abilità, di capacità, di strumenti, ma che non riesce ad applicarli perché nel mercato del lavoro per lui non c'è possibilità o per altre situazioni che comunque non dipendono da lui... certo una persona che ha degli strumenti, poi è anche in grado per un periodo di svincolarsi... a differenza del cronico che né nel breve, né nel lungo periodo si svincola... poi ovviamente con un sistema di gestione dei servizi che abbiamo che non aiuta allo svincolo, cioè non c'è il principio di autodeterminazione, perché comunque continuando ad erogare soldi così a pioggia, che progettualità di autonomia e di potenzialità? ...non abbiamo quel servizio di promozione e di prevenzione... la promozione non esiste e quindi volendo fare anche un certo tipo di percorso, non c'è la possibilità*

Quando la discussione inizia a focalizzarsi sulle risorse riconosciute alle persone, i partecipanti fanno riferimento prevalentemente alle strategie messe in atto dagli utenti per affrontare la loro condizione. C'è chi nel gruppo si espone, sottolineando la capacità di alcune madri, di far fronte alle proprie responsabilità, pur nella ristrettezza dei mezzi a disposizione, e vede in questo una risorsa, posizione che però non trova il consenso di gran parte dei partecipanti.

Michela: *Uno spirito di adattamento fortissimo e invidiabile, che certe volte ti dici “io in questa stessa situazione, mi sarei buttata giù dal ponte” ... anche con delle doti fisiche di resistenza...no veramente delle doti di adattamento anche... [Silvia: estreme!] anche ad esempio alle figure delle madri: donne che magari hanno anche molti figli, che veramente ti chiedi “come è che hanno un viso così rilassato” magari con un neonato in braccio e*

altri due per mano...e veramente pensi a delle capacità che ci sono, perché comunque alcune sembrano che non percepiscano la fatica [reazioni di tutte contrariate]

Carla: *In certe situazioni sinceramente mi ci ritrovo...per esempio nel caso di nuclei mono-genitoriali e delle madri sole, sole rispetto ad una visione di genitorialità, che comunque in qualche modo, inspiegabilmente riescono a trovare delle risorse per i loro figli, almeno nel mio caso, pensando ad un caso specifico, rispetto alla cura dei figli, lei dice “sono la mia vita, devo fare di tutto per...devo esser forte, rimanere in piedi, gestire quel poco che ho per loro, accontentarmi...” e mi sembra che riesca a farlo finora... quindi sinceramente... sì in questo discorso mi ci ritrovo...*

Molti leggono questa capacità di adattamento, in termini di scarsa consapevolezza della gravità della situazione, e la inquadrano, pertanto, più come “limite” che come risorsa. A questo punto la discussione si sposta sulle condizioni che portano persona e operatori a maturare una percezione diversa dei problemi e a sviluppare una conseguente diversa capacità di stare in determinate situazioni, tollerandole ed accettandole. Pur nella consapevolezza che il bagaglio di partenza degli utenti è nettamente svantaggiato, ad esempio sotto il profilo culturale, vi è una difficoltà nel leggere in chiave positiva questa strategia messa in atto autonomamente dalle persone per affrontare con i mezzi a loro disposizione le difficoltà.

Silvia: *Io sono da un lato d'accordo e da un lato in disaccordo, nel senso che sono d'accordo sul fatto che effettivamente hanno una capacità estrema di adattamento rispetto alle situazioni più problematiche e anche io mi dico, “come fanno?” io mi sarei già sparata, oppure come fa a resistere con 4-5 figli minori, forse io non avrei neanche le capacità di fare tutto in questa maniera...però dall'altro lato sono in disaccordo, perché è vero che magari hanno delle capacità rispetto a questo, però dall'altro tutti i problemi che ci sono in quella specifica famiglia non vengono letti o vengono percepiti così come magari io li percepirei, pertanto, secondo me, questo chiude anche il cerchio, perché poi si è vero, è bravissima, ha risorse, ha cinque figli...e magari mi chiamano da scuola perché il marito spaccia droga e ha il circolo al centro storico, con i carabinieri ogni giorno...lui l'ammazza di botte, ma si sopravvive uguale, nel senso che è vero che ti adatti però la sua percezione del problema, dell'utente, non corrisponde esattamente alla mia [...]: per cui da un lato è vero che si adattano, da un lato non lo percepiscono o non percepiscono la gravità...anche magari i segnali che il bambino manda rispetto ad eventuali situazioni di disagio, gli danno delle risposte che forse, io nei loro panni, mettendomi come madre di quattro figli io mi direi “ma forse questo è un segnale importante”... e, secondo me, anche la nostra valutazione come operatori, rispetto alla loro capacità di adattamento è data dal fatto che noi percepiamo i problemi in maniera totalmente diversa*

Monica: *Sì ma abbiamo comunque una cultura che è completamente diversa... una cultura, delle esigenze e degli stili di vita che sono completamente gli opposti... qua stiamo parlando di gente che non ha conseguito la licenza media, che a malapena ha fatto le elementari*

Silvia: *Appunto, questo però ti porta a una percezione diversa di come tu vedi i problemi, dove anche tu, dando delle risposte diverse, sicuramente più serene, ti adatti con la faccia serena con un bambino qui, uno là e un altro di là... perché alla fine non dai dei significati alle manifestazioni di disagio a quel significato come ad esempio può darlo lei... “ma io in quella situazione mi sarei ammazzata”, sì ma la tua percezione del problema non è la sua... è diversa... io leggo questo... anche io l’ho provata questa sensazione*

Da qui la discussione si sposta attorno alla figura del *professionista dell’assistenza*, cioè dell’utente che possiede spiccate abilità grazie alle quali riesce a vivere con gli aiuti ricevuti, “capacità” pertanto riconosciuta con valenza negativa.

Sara: *Ad esempio una cosa che io ammiro molto e che riconosco ai miei utenti di assistenza economica, cioè proprio la loro abilità nel fare l’utente...[risatine] No, veramente! io a volte sono ammirata... ci sono persone che non hanno mai fatto un giorno di lavoro in vita loro e che non intendono farlo [reazioni] però hanno una abilità nella conoscenza dei servizi... io avevo una utente quando ero a [omissis], paziente psichiatrica peraltro, che aveva in mente meglio di me, non mi vergogno a dirlo, tutto l’organigramma del Comune... sapeva a memoria tutti i numeri di telefono, settore per settore e sapeva benissimo a chi rivolgersi per qualsiasi problema; veniva a conoscenza di qualsiasi bando il giorno stesso in cui veniva pubblicato nel sito internet... veniva alle 8... io non avevo ancora aperto il computer e lei mi diceva “oggi è uscito il bando tal dei tali...” che magari le consentiva di richiedere un piccolo contributo economico, perché lo spazio in cui si muovono comunque è quello, però lo fanno con abilità*

Monica: *Sì, ci sono i professionisti dell’assistenza*

Sara: *Beh, a qualcuna dei nostri utenti hanno conteggiato durante l’anno quanto aveva percepito... questa non aveva mai lavorato e le avevano conteggiato 15.000 euro*

Michela: *In un arco di?*

Sara: *In un anno... anche un’altra famiglia*

Michela: *Noi l’abbiamo fatto nell’arco di 15 anni e sono venuti fuori anche 80.000*

Monica: *Il Comune gli ha conteggiato quanto questa qua gli è riuscita a spillare tra contributo canone di locazione, contributi economici, figli vari, di qua e di là... perché poi è una polemica, fa casini, chiama la stampa... e quando minaccia di chiamare la stampa si cerca di dare il contributo, così almeno... e questa passa le giornate ad andare a parlare per uffici...*

Se in prima battuta, come traspare dagli stralci di racconto sopra riportati, il parlare delle risorse riconosciute alle persone è un tema estremamente difficile, che suscita anche molte riflessioni sotto il profilo etico, la successiva animata discussione tra due partecipanti, schierate su opposte posizioni, si focalizza sul “perché” esplorare le capacità della persona in un contesto di welfare che offre limitate opportunità per “impiegarle” poi nel concreto, restituendone possibili resistenze e motivazioni. Il confronto muove dalla riflessione di un operatore che sceglie di intraprendere l’esplorazione delle abilità possedute dalla persona, pur consapevole della difficoltà di valorizzarle nel concreto con gli strumenti a disposizione.

Michela: *Per me nella pratica si tratta di esplorare quali sono le risorse che la persona avrebbe potuto mettere in campo, se avesse potuto... e quindi mi è capitato di parlare con le persone che mi hanno raccontato quello che sanno fare... ma la cosa poi è rimasta lì, è rimasta nei termini “qualora ci fosse stata la possibilità di utilizzare questo tipo di disponibilità il servizio avrebbe saputo chi contattare”, in questi termini è rimasta lì, come cosa da utilizzare per un futuro*

La prima resistenza manifestata ha a che fare con il senso attribuito a questa esplorazione che viene contestata in quanto letta in funzione di un possibile inserimento lavorativo prospettato alla persona dall’assistente sociale e ritenuto improprio dal punto di vista della competenza tecnica e istituzionale.

Monica: *Si, ma noi non siamo l’ufficio di collocamento!!! E quindi... quando mai ti arriva una richiesta di uno che ti dice so fare questo questo e quest’altro, cioè lo puoi indirizzare?!!!!* [tono acceso]

Viene allora riportato l’esempio di una ragazza che si rivolge al servizio in quanto disoccupata ma che vanta precedenti esperienze come assistente familiare: in questo caso, per Michela, l’assistente sociale potrebbe accogliere la richiesta di un aiuto economico, concordando con la persona la disponibilità per interventi di supporto al Servizio di Assistenza Domiciliare.

Michela: *No, non mi stai capendo... cose da fare, perché ad esempio ti arriva una ragazza disoccupata che magari ha avuto una buona esperienza come badante [...] magari lei ti dice, che in questo momento è disoccupata, sto facendo un esempio proprio molto pratico,*

ti manifesta il fatto che lei ha capacità lavorativa, si trova in difficoltà economica e si arriva a ragionare sul fatto che lei sarebbe magari disposta a ricevere un eventuale aiuto del Comune ed in cambio andare ad assistere che ne so, una persona anziana che è rimasta scoperta dal SAD perché non ci sono ore

Questa possibilità viene del tutto esclusa da Monica in quanto ritenuta non legittima, posizione condivisa anche da Michela che ribadisce infatti di essersi limitata a esplorare le competenze presenti, ripiegando nella consueta erogazione economica e lasciando “sospesa” la disponibilità offerta dalla persona.

Monica: *Ma non lo puoi fare!*

Michela: *E' questo che ti sto dicendo! A me è capitato di esplorare queste eventuali possibilità e di dire alla persona “in questo momento non possiamo andare oltre”: quindi io mi sono fermata lì... Forse non mi sono spiegata*

La seconda perplessità riguarda le abilità che gli utenti possono esprimere: per Monica, l'esempio riportato costituisce una eccezione, in quanto al servizio normalmente si rivolgono persone che hanno scarse competenze e che pertanto difficilmente potrebbero essere coinvolte in “attività di restituzione”, posizione prontamente contestata a più voci da altri partecipanti.

Monica: *Sì, ti sei spiegata! L'esempio che tu hai fatto, questa cosa la puoi fare soltanto per quanto riguarda le badanti, anche se poi secondo me...*

Michela: *Lo puoi fare su tutto!*

Martina: *Su tutto!*

Michela: *La puoi fare con il falegname, la puoi fare con il muratore...*

Monica: *Dove ti capita il falegname? cioè ti capita con la badante perché qua c'è un registro delle assistenti familiari... che poi anche bisogna vedere se questa persona*

Michela: *Ti può capitare con una mamma competente che magari può tenere i bambini della vicina*

L'acceso confronto porta a mettere in luce un altro possibile freno, che trova di fatto la convergenza delle posizioni espresse da entrambe le parti coinvolte in questo frangente di discussione: l'assunzione di responsabilità diretta da parte dell'assistente sociale nel promuovere “servizi informali” attraverso i quali impegnare le persone beneficiarie di interventi di assistenza economica. L'esplorazione delle capacità della persona, interpretata in questa cornice, viene così condotta all'interno di un vicolo cieco

dove la finalità prevalente pare essere quella della ricollocazione lavorativa, rispetto alla quale i vincoli delle istituzioni e le funzioni del servizio sociale possono fare ben poco.

Monica: *Ma tu questa responsabilità, tu, come operatore, te la prendi? tu, questa responsabilità di creare questi servizi, diciamo informali, te la prendi?*

Michela: *No! infatti non me la prendo, però...*

Se dunque non vi sono margini di azione su questo fronte, esplorare con la persona le sue abilità può rivelarsi addirittura una attività “controproducente” all’interno della presa in carico, in quanto induce false aspettative sulla effettiva possibilità di impiegarle, ancor più se queste aspettative vengono proiettate in una prospettiva futura.

Monica: *E quindi alla fine perché glielo dici? gli stai alimentando delle false aspettative*

Michela: *no!*

Monica: *Quando sai benissimo che questa cosa non la puoi fare!*

Michela: *Infatti non hai capito... ti sto dicendo che io mi fermo a un livello esplorativo, per mia anche curiosità personale e solamente in alcuni casi, dove ho sentito di farlo, veramente in pochi casi, ho anche esternato alla persona questo fatto che in un futuro si potevano mettere in piedi delle sinergie diverse*

Monica: *Eh, ma, cioè, renditi conto: “in futuro”... tu gli hai creato...*

Michela: *No! no! no! senza creare alcuna aspettativa*

Monica: *Sì, no, aspetta “in futuro”: tu non lo sai... tu stai alimentando delle cose che in questo momento... non sono...*

La perplessità espressa riporta i partecipanti alla domanda iniziale dalla quale ha preso le mosse la discussione: quale senso attribuire all’analisi delle risorse della persona, all’interno della presa in carico dell’assistente sociale? Le successive riflessioni restituiscono la cornice etica entro la quale collocare la risposta a tale quesito. Al di là della prospettiva occupazionale, nella relazione di aiuto, le capacità della persona vanno esplorate per offrire alla stessa la possibilità di raccontarsi anche per quello che sa fare, per quello che “vale” e non solo per le sue carenze e per i suoi bisogni, stimolando così consapevolezza sulle proprie potenzialità e restituendo una immagine di sé positiva, che la persona da sola non sempre è in grado di ricomporre. Ed è proprio questo cambio di prospettiva che può liberare nuove abilità, utili ad affrontare in maniera più efficace la situazione problematica vissuta.

Michela: *No, sto stimolando delle consapevolezze, a mio avviso, non sto alimentando delle cose! [tono acceso e convinto]*

Martina: *Io sono d'accordo con Michela, nel senso che fare questo tipo di lavoro abbia valore già di per sé, nel senso che quello può cambiare la prospettiva, secondo me, parte proprio da quello che tu rimandi alla persona anche solo durante un colloquio in cui la persona oltre alla possibilità di parlarsi dei suoi problemi ha la possibilità di dirti che comunque è vero che ha dei problemi, ma sa anche fare delle cose*

Monica: *Io su quello sono d'accordo*

All'interno di questa prospettiva, la responsabilità che l'assistente sociale può ed è tenuta ad assumersi è allora quella di farsi carico dei problemi vissuti dalla persona in conseguenza alla perdita/assenza di lavoro “ridando valore alle cose positive che la persona sa fare, alle cose positive che la persona porta”. Nel racconto che segue, la riflessione si focalizza sul rischio per l'operatore di deresponsabilizzarsi rispetto ai bisogni portati dalle persone, quando questi si presentano “in ombra” rispetto al problema emergente della disoccupazione, sul quale il singolo assistente sociale sente di non poter intervenire. Questo “indietreggiare” impedisce di esplorare possibili percorsi da intraprendere per riuscire ad operare all'interno di fragilità e di vulnerabilità che interessano ormai sempre più gran parte dell'utenza che alle istituzioni si rivolge per chiedere di essere aiutata.

Martina: *E quindi ridare valore alle cose che la persona sa fare, alle cose positive che la persona ti porta, anche nella logica che, se anche tu non ti assumi la responsabilità di creare delle reti informali, puoi però facilitare l'incontro...e la sfida secondo me sarà questa: sarà cioè uscire dalla logica per cui tu pensi che il lavoro debba essere demandato ad un ufficio di collocamento, che sappiamo tutti che lavoro non ne dà, e che semplicemente, da parte nostra, in questa fase, è una delega che ci consente di deresponsabilizzarci, perché comunque nel momento in cui tu vieni qua a chiedermi un lavoro, io faccio molto in fretta a dirti che non sono un ufficio di collocamento e che tu per il lavoro devi andare all'ufficio di collocamento. Ma se invece io non mi deresponsabilizzo rispetto a quello che tu mi stai portando come un bisogno di lavoro che non c'è, sicuramente dietro porta con sé una difficoltà sicuramente economica, può portare con sé un livello della propria autostima comunque compromesso, spesso difficoltà familiari quando non si innescano anche problemi di salute eccetera*

La discussione, nei suoi passaggi finali, sottolinea ancor più l'importanza di “parlare” di risorse e di capacità con le persone, proprio alla luce delle difficoltà

importanti che interessano il mercato del lavoro. Se è vero, infatti, che il grave problema della disoccupazione non ha prospettive di soluzioni immediate, durature e diffuse, diventa ancora più necessario sostenere coloro che vivono questa condizione drammatica, per quanto auspicabilmente temporanea, con percorsi utili a preservare quanto acquisito in termini di competenze professionali e/o di studio, quanto maturato in termini di risorse affettive (legami costruiti in ambito familiare e amicale) e in termini di risorse relazionali (rapporti significativi sviluppati nell'ambito della socialità). Appiattare la lettura della situazione sul solo disagio economico può al contrario contribuire al lento ma inesorabile impoverimento della persona in tutte le componenti dell'esistenza che ne danno valore e dignità.

Martina: *Quindi se io non mi limito a quello, ma stabilisco con te una relazione e permetto a te di mettere in luce quelli che sono le tue risorse, già l'immagine che ti rimando è un'immagine diversa, già in quello io ti sto riconoscendo dignità, perché secondo me anche il discorso del corrispettivo e poi della possibilità di uno svincolo inteso come autonomia economica in questo momento è estremamente complicato, ma non solo per le persone che noi seguiamo, perché io credo che poi un po' tutti [sorride] poi facciamo i conti anche nella nostra quotidianità con le difficoltà di questo momento; quindi può anche essere che una persona economicamente non riesce a svincolarsi completamente perché comunque c'è un tasso di disoccupazione incredibile, soprattutto qui da noi, però il modo in cui quella persona può essere aiutata può essere diversa e quello che la persona può fare nell'ambito di quella relazioni di aiuto può essere diverso, prima di tutto per far star meglio quella persona*

La discussione focalizzata sul “perché” esplorare le risorse con le persone, porta a valutare interessante la possibilità di tenere distinti i due momenti attraverso cui si esplica il “lavoro con le risorse” che sono rispettivamente quello della loro “esplorazione” e quello della loro “valorizzazione”. Se infatti è vero che l'aiuto può risultare “potenziato” nel momento in cui consente alla persona di esprimere concretamente le proprie capacità, è anche vero che l'assenza di questa possibilità non ha da precludere la funzione esplorativa che, come abbiamo visto, impatta positivamente sulla consapevolezza dei potenziali esistenti, consentendo inoltre alla persona di viverli nella relazione di aiuto, in una condizione non esclusivamente

deficitaria.

Far emergere le risorse, dando loro un nome, una entità e rendendole visibili a chi non se le era riconosciute, le aveva sminuite o ne aveva compreso solo in parte il valore, consente inoltre all'assistente sociale di svolgere un altro compito prezioso, che è quello di "affidare" queste risorse alla persona che le possiede, affinché se ne prenda cura essa stessa, a prescindere dalla presa in carico del servizio sociale. Sulla base di questa premessa il "concorso al risultato", auspicato dal paradigma del welfare generativo, può trovare come "leva" facilitante la possibilità che la persona venga preliminarmente aiutata a ritrovare gli strumenti motivazionali necessari per poi assumersi la propria parte di responsabilità nel conseguimento degli esiti auspicati. In assenza di questo passaggio, alto è il rischio, tanto di sottovalutare le difficoltà, quanto di sopravvalutare le capacità della persona di rispettare l'impegno a lei affidato.

La discussione in gruppo restituisce un ulteriore aspetto interessante, di cui tener conto per impostare la relazione di aiuto, con un approccio maggiormente attento alle risorse, rappresentato dalla prospettiva temporale entro cui collocare tutto il lavoro con la persona. Parlare di come "in futuro" potrebbero essere spese le capacità, significa mettersi nella prospettiva del "cambiamento possibile", restituendo alla persona un orizzonte che consente di superare la frustrazione del presente, nel quale le proprie potenzialità non trovano ancora piena valorizzazione.

La consapevolezza nell'operatore sul senso del parlare con la persona delle sue capacità e la prospettiva temporale entro la quale collocare questa analisi, diventano condizioni necessarie per consentire anche alla persona di dare il giusto significato alle aspettative naturalmente maturate, proprio perché invitata a riflettere sulle proprie abilità. È importante, dunque, preservare anche in questa fase il principio della personalizzazione dell'intervento, in base al quale l'assistente sociale dovrà interrogarsi, caso per caso, sul senso di questa esplorazione e da qui partire per condurre poi il suo lavoro a diretto contatto con la persona.

Pare interessante riprendere la riflessione di Parton e O'Byrne, i quali dopo aver

sottolineato l'importanza di lavorare con i punti di forza, come illustrato nella prima parte del lavoro di tesi, evidenziano che spesso gli operatori perdano la fiducia nelle capacità delle persone, “cadendo in un atteggiamento di discredito [...] svalutando le loro energie e i loro punti di forza. Sono soprattutto gli operatori che lavorano da soli a cadere in questo pessimismo: per questo ci sembra importante ribadire il valore del lavoro di equipe, soprattutto nel processo di *assessment*. Lavorare in equipe non solo produce *assessment* più efficaci ma dà spazio anche a un lavoro più costruttivo, in cui gli operatori passano da un'attenzione centrata sui rischi al porre in luce gli elementi di ottimismo, usando *tutto* ciò che l'utente porta con sé, non solo le parti negative”⁴³². Considerazione, questa, che ben si concilia con quanto emerso nel precedente capitolo.

1.2. Servizio civico: valorizzare o mortificare le risorse?

Punto di partenza nella discussione in gruppo è la significativa riduzione di risorse finanziarie assegnate Comuni per gli interventi di contrasto delle povertà estreme, avvenuta nel corso del 2015, con le conseguenti importanti ricadute a carico dei beneficiari e del servizio sociale professionale.

Monica: *Il massimo dell'importo, da quattro persone in poi, possono essere anche in quindici, sono 275 e questa cosa non tutti i mesi, nell'ipotesi migliore a mesi alterni... ma quest'anno qualcuno ha preso solo due contributi... quest'anno, quelli che stanno meglio, siamo al 10° mese dell'anno e l'hanno preso due volte... la seconda volta non per l'intera cifra, ma la cifra dimezzata e hanno preso soltanto la ricarica del voucher*

Silvia: *Avranno preso 250/300 euro la media*

Monica: *Massimo 350 per nuclei di quattro persone, nella migliore delle ipotesi*

La prima ricaduta evidenziata dai partecipanti riguarda la ridefinizione del “margine di discrezionalità” riconosciuto agli operatori per “personalizzare” gli interventi. In precedenza, la consistente disponibilità di fondi consentiva infatti di accogliere tutte le richieste pervenute al servizio e di definire l'entità dei sussidi sulla base delle valutazioni fatte per ciascuna singola situazione.

Moderatore: *mentre prima la situazione com'era?*

⁴³² Parton N., O'Byrne P., (2005), *op. cit.*, p. 75

Silvia: Avevamo un budget abbastanza più elevato... mensilmente potevamo valutare tutte le richieste che pervenivano al servizio e dare comunque una risposta anche a seconda della situazione che magari conoscevamo... dove magari c'erano situazioni particolari tendevi a dare qualcosa in più o a darlo anche in maniera, per quanto possibile, due mesi anche continuativi, per gli altri dove la situazione era anche più contenuta anche in base all'età della persona: una cosa è il 64ne che viene perché è fuori dalla legge Fornero, una cosa è il 24ne che si siede

Questo margine di discrezionalità era già stato in parte ridefinito proprio con l'approvazione del primo provvedimento regionale, le cui misure sono andate a sostituire i sussidi straordinari e continuativi, erogati sulla base dei regolamenti comunali, che consentivano agli operatori "di dare tutto a tutti".

Monica: E ancora prima con un budget... abbiamo iniziato nel 2007... intanto c'erano i contributi economici comunali perché non esisteva il sistema delle povertà estreme: c'era il contributo straordinario che era di 1.000 euro e il continuativo era di 250 euro per 6 mesi che poi si prolungava per tutto l'anno [...] quando si valutava con il regolamento comunale e si dava tutto a tutti

Martina: Per i contributi straordinari abbiamo un budget irrisorio: prima si pagava di tutto, invece ora non abbiamo niente

Secondo quanto emerge nelle riflessioni di alcuni partecipanti, l'esiguità delle risorse a disposizione, ha fatto venir meno "i margini per fare, caso per caso, la valutazione professionale", ritenuta tra l'altro quasi "superflua", vista l'assenza di strumenti attraverso i quali attivare le capacità delle persone. In conseguenza a questi vincoli, la scelta intrapresa è stata quella di accogliere le domande valutandole solo sulla base di "criteri oggettivi uguali per tutti", per arrivare ad erogare alla fine dei sussidi, definiti "interventi placebo, giusto per calmare le persone..."

Sara: Quando ci sono così poche risorse come è stato quest'anno, veramente non c'erano i margini per fare caso per caso la valutazione professionale e quindi poi attivare cosa? non c'è più il servizio civico, e quindi l'attività di pubblica utilità dove poter appunto mettere in gioco le risorse personali per chi le possiede... non c'è nemmeno la possibilità di scegliere tra linee di intervento dei contributi economici, quindi a questo punto si sono stabiliti dei criteri che vengono applicati in maniera oggettiva per tutti e sarà così per tutto il 2015 [...] Ora facciamo intervento placebo, giusto per calmare le persone... non è una risposta... sono 10 euro al mese

L'azione professionale finisce così per essere del tutto mortificata, nel momento in cui è il solo possesso di requisiti amministrativi a determinare l'ammissibilità agli interventi di assistenza economica e l'assistente sociale si sente chiamata in causa esclusivamente per procedere con i relativi accertamenti, con le conseguenze evidenziate nella prima parte del capitolo.

Monica: *Noi controlliamo l'ISEE che non superi la soglia stabilita dalla Regione, dopodiché controlliamo quanti sono. Per cui se è una persona prende 160 euro, di cui 66 come contributo economico liquido e 100 euro caricati su un voucher per l'acquisto al supermercato, in farmacia*

Moderatore: *come vi sentite? [silenzio prolungato di tutti i partecipanti]*

La ridefinizione delle modalità di assegnazione dei contributi, secondo quanto espresso da un partecipante, pur avendo portato ad una riduzione degli importi assegnati, è stata vissuta positivamente dagli utenti, che si sono sentiti “trattati tutti allo stesso modo” in quanto “hanno capito che questi soldi sono distribuiti più equamente tra tutti coloro che non superano quella soglia ISEE”.

Sara: *Una cosa che ho notato è che quest'anno, anche se in termini assoluti, stiamo dando molto meno, gli utenti preferiscono il sistema che c'è adesso, che tratta tutti allo stesso modo... si dà 10 euro, però tutti li prendiamo, piuttosto che il sistema degli anni scorsi, dove magari mi veniva rinfacciato il mese in cui magari dovevo fare un diniego ad un utente, mi veniva rinfacciato il mese dopo, da quell'utente “Ah, ma quindi lei ha ritenuto che c'era qualcuno che stava peggio di me questo mese! Guardi che non è così, io sto peggio di chiunque altro!” Quindi lo accettavano malvolentieri il fatto di poter avere una risposta positiva o una risposta negativa, anche se poi alla fine dell'anno prendevano molti più soldi. Quest'anno prendono molti meno soldi, però hanno capito che questi soldi sono distribuiti più equamente tra tutti coloro che non superano quella soglia ISEE, tutti hanno qualcosa, e gli utenti lo accettano di più...*

Questa lettura viene però contestata da un altro partecipante, per il quale il “gradimento” degli utenti va invece ricondotto all'introduzione “forzata” di criteri di valutazione uniformi su tutto il territorio, che ha portato ad una maggiore chiarezza.

Martina: *Anch'io questa cosa la sto vedendo... comunque, secondo me, non è tanto un discorso di “poco per tutti”, quanto piuttosto di CHIAREZZA, nel senso che, sì, è vero che c'è poco, ma comunque questo poco lo si sta dando attraverso delle modalità che forse finalmente, pur nella forzatura di questo sistema, si sta riuscendo a garantire UNIFORMITÀ tra tutti i territori e secondo me, gli anni scorsi, per quanto noi... ci*

tentassimo, per quanto noi ci parlassimo, per quanto noi volessimo un po' seguire, non tanto l'uniformità totale a cui siamo arrivati oggi per mancanza di risorse, ma forse seguire quanto meno dei criteri comuni che ci permettessero di trattare situazioni simili in maniera simile, e secondo me, in passato, non siamo riusciti questo a farlo

In precedenza, l'assenza di questi criteri aveva lasciato ampia discrezionalità agli operatori, le cui scelte "ricadevano sulla responsabilità individuale" del singolo professionista e "difficilmente si mettevano in rete con gli altri operatori". Poteva così accadere che gli utenti, confrontandosi tra di loro, rilevassero diversità di trattamento a seconda del territorio e dell'operatore di riferimento, diversità che puntualmente venivano contestate ai servizi, senza che questi potessero giustificarle sulla base di elementi oggettivi e uniformi.

Martina: *E quindi abbiamo passato fasi alterne, dal momento in cui riuscivamo a dare tutto a tutti, al momento in cui invece era necessario fare delle scelte, ma quelle scelte erano sempre delle scelte che comunque, come dicevamo prima, ricadevano sulla tua responsabilità individuale, difficilmente si mettevano in rete con gli altri operatori. Questo ti portava a non poter gestire quello che poi si generava, perché la persona poi ti diceva "Ah, ma il mio amico a [nome del quartiere], piuttosto che a [nome di altro quartiere], ha avuto un trattamento diverso" a te viene male, perché non sai chi è l'amico, perché non sai che situazione ha, non sai, anche se dovessi interessarti o preoccuparti del tipo di valutazione che ha fatto quella collega, ti viene male metterla in gioco nella relazione con quell'utente, mentre se ci sono dei criteri che siano uniformi e oggettivi, su quelli ci puoi discutere*

La limitata disponibilità di fondi ha avuto come ulteriore ricaduta, un significativo aggravio di lavoro per gli operatori che si sono trovati a gestire tutte le informazioni con le persone, avendo i servizi scelto di non procedere con la pubblicazione di un avviso o di un bando per limitare il bacino dei potenziali richiedenti. Questo ha però determinato una minore trasparenza rispetto ai requisiti di accesso e alle modalità di erogazione, ed un maggior carico per gli operatori, chiamati a spiegare caso per caso l'intero iter.

Silvia: *Forse sarebbe servita un po' più di chiarezza, rispetto anche alle modalità che sarebbero state adottate, perché abbiamo dato ogni mese informazioni diverse... Questo ha riportato indietro tutte le persone, che soprattutto i primi mesi, parlo di gennaio, febbraio e marzo... e poi venivano "quando me li danno? quando non me li danno, speriamo che me li danno" "lei è il fortunato, lei è lo sfortunato" Non c'è stata chiarezza da parte dell'amministrazione rispetto alle intenzioni [...] Non c'è stato un bando o un avviso*

pubblico dove abbiamo scritto in maniera chiara e leggibile a tutti che verranno valutate tutte le istanze... .le istanze verranno presentate una volta l'anno, coloro che hanno l'ISEE da tot a tot ci rientrano, coloro che lo superano saranno fuori, chi ha tot figli prenderà 100

Moderatore: *Perché non è stato fatto?*

Silvia: *Forse per non aumentare la domanda, perché se tu facevi un avviso pubblico, riceveresti anche tutte le domande di tutti quelli che magari al servizio sociale non ci sono mai venute... questo può essere un aspetto, però poi dall'altra parte ci siamo dovuti caricare di spiegare tutto all'utenza...*

Se per uno dei partecipanti, gli interventi erogati sono stati degli “interventi placebo, tanto per calmare le persone”, per un altro, al contrario, proprio la loro esigua consistenza è stata all'origine di reazioni aggressive nei confronti degli operatori, sui quali è stata scaricata la rabbia per risposte ritenute insoddisfacenti, soprattutto se confrontate con l'entità delle precedenti erogazioni. A questo primo sentimento, è subentrata la rassegnazione, quando è apparsa evidente l'irreversibilità della situazione.

Silvia: *Ora facciamo intervento placebo, giusto per calmare le persone... non è una risposta... sono 10 euro al mese*

Moderatore: *E questo come sta modificando il rapporto con l'utenza? [Moderatore]*

Monica: *Beh... aggressività a mille! anche se in questo periodo, ormai si sono rassegnati. Quindi qualcuno può arrivare, scarica... si lamenta e non capisce che anche l'assistente sociale non può fare niente*

La discussione si è poi focalizzata sulla misura del servizio civico, introdotto nell'ambito del programma di contrasto alle povertà estreme, illustrato nel precedente capitolo. In che misura il servizio civico rappresenta uno strumento per valorizzare le capacità delle persone? La discussione si apre con la riflessione proposta da un partecipante su possibili effetti paradossali dell'attivazione prevista da tale strumento: il soggetto che ha espresso buone competenze e svolto con responsabilità l'impegno a lui affidato, finisce per sentirsi “mortificato”, nel momento in cui si rende conto che queste sue risorse vengono “utilizzate” proprio in quanto preziose e “indispensabili per il sistema”, senza tuttavia tornare utili a lui per un possibile svincolo dai circuiti assistenziali. Si tratta di un vissuto capace di minare ulteriormente l'autostima della

persona, che può ritrovarsi a leggere questa esperienza come un approfittarsi delle sue competenze e della sua disponibilità proprio in conseguenza alla propria condizione di fragilità e di bisogno. Il riconoscimento delle capacità attraverso l'intervento proposto, finisce così paradossalmente per sottolineare la loro "inutilità" ai fini di un eventuale riscatto dalla condizione di disagio vissuta. Parallelamente l'assistente sociale si trova nella condizione di assecondare questa deriva, pur consapevole degli "esiti degenerativi" sulla persona, non avendo a disposizione altri strumenti per riuscire a garantire l'assistenza economica necessaria.

Martina: *Però, secondo me, rispetto alla valorizzazione di quello che le persone portano, così come non c'è oggi, un po' per mancanza di risorse, un po' per impostazione di sistema, secondo me non c'era neanche quando avevamo altri strumenti, come ad esempio, il servizio civico... non è che il fatto avere più soldi, o il fatto di avere altri strumenti come ad esempio il servizio civico, permettesse di valorizzare effettivamente le risorse delle persone, e anche là, dove riconoscevi che c'era una persona che era veramente valida, sembrava quasi che questa persona, SICCOME ERA VALIDA, doveva fare il servizio civico, che comunque era sempre un contributo economico... e poi quella persona diventava quasi indispensabile all'interno del sistema del servizio civico proprio perché persona capace e tu pensavi, io pensavo "è vero che questa persona è capace, è talmente capace che non può passare il resto dei suoi anni a fare il servizio civico" e siccome c'era anche un sistema di tutoraggio e quindi alla fine dei sei mesi i tutor venivano da me e mi dicevano "guarda lui è proprio bravo e glielo devi rifare il rinnovo", io magari glielo facevo anche perché magari era l'unico strumento che avevo per garantirgli l'assistenza economica, ma quella persona alla fine dei sei mesi, poteva reggere altri sei mesi, ma poi era MORTIFICATA, come quando gli riconosco il contributo economico, perché comunque era un importo mensile di 300 euro... quindi lui si impegnava anche, faceva anche un buon lavoro, diventava quasi necessario per reggere il sistema, però poi era frustrato...*

Il "rischio che determinate situazioni si trasformino in altro" è un rischio sottile, mette in guardia Martina nel proseguo del suo racconto, riferendosi proprio a come, anche il servizio civico, pur essendo uno strumento pensato per coinvolgere in maniera attiva i beneficiari di interventi di assistenza economica restituendo loro un minimo di dignità, può divenire invece strumento per "servirsi" delle loro capacità, mascherando dietro all'attivazione e alla responsabilizzazione della persona, esigenze e priorità di altra natura. L'intento di valorizzare le risorse, anche attraverso l'azione professionale

dell'assistente sociale, viene così vanificato nel momento in cui tale misura anziché divenire “ponte per altro” alimenta un “circuito chiuso e autoreferenziale”, all'interno del quale la persona viene ulteriormente trascinata.

Michela: *Era autoreferenziale...inizi ai servizi sociali e finisci ai servizi sociali...non abbiamo strumenti ponte verso...*

Martina: *Verso altro*

Michela: *E' proprio un circuito chiuso...non ci sono ora, ma non ci sono mai stati. Il servizio civico era proprio una parvenza... di reinserimento*

Martina: *Non c'era veramente una valorizzazione...io adesso mentre parlo ho proprio in mente una persona che veramente ha delle risorse sotto tanti punti di vista...lui veniva utilizzato, perché poi alla fine dico che veniva pure “utilizzato”, per fare l'autista, per cui alla fine era come se, “Sì, io ti sto dando sempre questo contributo, assolutamente misero, per fare 6 mesi, su 6 mesi, su 6 mesi, per fare sempre le stesse cose” e va beh, ma soprattutto “tu mi servi, e mi servi perché sei bravo”, cioè non è che mi servi perché...è molto sottile il rischio che determinate azioni si trasformino in altro...perché io mi dicevo “se tu sei bravo, e tu servi anche al funzionamento di...non ti posso più dare il servizio civico”*

Dalla discussione emerge forte l'esigenza per gli operatori di avere a disposizione degli strumenti che consentano lo “svincolo” delle persone dai servizi attraverso un loro reinserimento nel mercato del lavoro, finalità non riconosciuta dai partecipanti al servizio civico, ritenuto, al contrario, un intervento utile a “tamponare” solo momentaneamente la situazione, ma non in grado di offrire “né diritti, né doveri” alla persona che alla conclusione del percorso si ritrova nella stessa condizione di partenza.

Silvia: *Dovrebbe esserci altro*

Martina: *Dovrebbe esserci altro...io comunità, io comune, io struttura, io cooperativa, io sistema sociale, dovrei reinserirti in un mercato del lavoro, che ti riconosca diritti e doveri, perché il servizio civico, non riconosce comunque niente e quindi dico, sì, lo strumento c'era, uno strumento un po' diverso, c'erano le risorse, però poi alla fine...*

Monica: *Servono politiche o interventi di sviluppo effettivo della persona e di autonomia, perché poi, sì gli fai fare il servizio civico, cioè sto facendo l'esempio, ma poi finita quell'esperienza, a questa persona che cosa gli hai dato effettivamente in più? Gli hai tamponato una situazione momentanea però dopo non gli hai permesso di avere un percorso di svincolo, di crescita*

Questa visione estremamente critica sull'utilità e sull'efficacia dello strumento,

viene in parte ridefinita da una partecipante, la quale condivide nel gruppo alcune strategie adottate per individuare le persone da avviare all'esperienza e i contesti nei quali far svolgere loro il servizio previsto. A fronte di una disponibilità sempre più esigua di fondi per contrastare una situazione di disagio economico al contrario sempre più pesante, la scelta compiuta come operatore è stata quella di privilegiare una progettualità mirata a favore dei soggetti valutati con maggiori possibilità di proporsi per un eventuale inserimento lavorativo al termine dell'esperienza. Per ampliare il ventaglio dei possibili servizi all'interno dei quali realizzare il progetto, sono state inoltre richieste alla Regione specifiche autorizzazioni per lo svolgimento di mansioni integrative all'assistenza domiciliare, in particolare riferite alla socializzazione e alla pulizia degli ambienti. Il servizio civico così strutturato aveva offerto l'opportunità alla persona di farsi conoscere e apprezzare per le sue capacità, favorendo in diversi casi la prosecuzione del rapporto in forma privata direttamente con la famiglia, anche dopo la conclusione del progetto. Nel racconto di Silvia queste attenzioni avevano portato a realizzare un minor numero di interventi, maggiormente finalizzati, andati tutti a buon fine, anche grazie alla capacità della persona di giocare bene l'occasione ricevuta.

Silvia: *Un piccolo esempio di servizio civico, quando lavorai tempo fa in un altro Comune, dove avevamo sempre questo problema enorme: il disagio economico, la disoccupazione, la Regione che ci dava sempre spiccioli per fare questi servizi civici, dove alla fine andavamo a fare sempre questi inserimenti inutili di persone che fondamentalmente non andavano mai a migliorare la propria condizione, nel senso che là partivano e là restavano. Avevamo fatto una valutazione forse un poco più ponderata rispetto a quali persone potevano effettivamente svincolarsi. Avevamo fatto questi esperimenti, chiedendo alla Regione anche delle autorizzazioni, che venissero valutate le persone dove era già presente un servizio di assistenza domiciliare, dove questo magari risultasse carente, perché le ore date non erano sufficienti, ed eravamo riuscite ad inserire, pagate con i soldi del servizio civico, delle persone che andassero a integrare l'esercizio dell'attività, per esempio nell'assistenza domiciliare o, qualora la persona non aveva la qualifica di assistente o badante, a implementare le ore, garantendo più ore di compagnia, nei casi in cui la persona era da sola, oppure anche nei casi dove erano richiesti interventi di pulizia, per pulire a fondo la casa, la mandavamo a integrare le ore di assistenza domiciliare. Alla fine si era creata una relazione tra l'assistente, assunta così, e l'anziana che l'aveva continuata a tenere anche quando le ore di servizio civico si erano concluse... [...] Nel senso che questi piccoli esempi fatti in un Comune con numeri anche ridotti rispetto a quelli di Sassari, però i pochi*

interventi fatti erano andati a buon fine. Ad esempio con quel ragazzo che era disoccupato, se io gli dicevo: “Te lo mando due-tre volte alla settimana, però ti fa un lavoro che veramente ti è utile, perché in magazzino ti serve una persona che smisti la roba, che organizzi in maniera diversa, e ti può dare una mano in questo senso”, alla fine era un'attività utile per il proprietario che era dispensato dal pagamento delle ore fatte, e aveva avuto una utilità lui una utilità il ragazzo e alla fine poi l'aveva anche tenuto con un piccolo contratto, minimo, però lui così si era presentato per quello che sapeva fare, si era dato da fare e aveva preso una piccola occasione... Eravamo riusciti a dargli un ruolo [...] Pur con i numeri ridotti, però forse era stato finalizzato l'intervento... un intervento che aveva avuto dei risultati positivi

L'esperienza riportata apre nel gruppo la discussione, facendo nuovamente emergere il tema dell'assunzione di responsabilità da parte dell'assistente sociale che nell'esempio citato, secondo uno dei partecipanti, risulta eccessiva, dovendo l'operatore offrire alla famiglia, garanzie sull'affidabilità della persona proposta per il servizio civico. Ne nasce un confronto tra i partecipanti utile a recuperare una ulteriore dimensione personale che entra in gioco nel determinare la propensione del singolo assistente sociale ad operare più o meno a ridosso di procedure pre-definite e la sua “disponibilità” ad intraprendere soluzioni maggiormente “creative”: la capacità di proporsi e di muoversi all'interno di scenari che comportano margini di incertezza e confini sfumati per quanto attiene competenze professionali ed esiti auspicati. Ai fini del presente lavoro di ricerca, si ritiene utile rilevare questo aspetto, poiché la prospettiva del welfare generativo richiede di utilizzare le risorse e gli strumenti già a disposizione con un approccio alternativo rispetto a quello tradizionale, impegnando quindi implicitamente anche gli operatori non solo nello sperimentarsi in soluzioni inedite, ma anche nel proporle e nell'immaginarsi, al di fuori dei percorsi e degli schemi esistenti.

Monica: *Questa cosa era stata anche pensata quando siamo partiti con il servizio civico. Inizialmente con il verde e poi l'attività si era estesa anche su altri fronti e si era pensato di destinare alcune persone in supporto all'assistenza domiciliare [...] c'era un altro sistema... non c'era l'accreditamento, stiamo parlando di tanti anni fa... però alcune colleghe hanno sollevato dei dubbi sulla responsabilità nell'introdurre piccole commissioni, vigilanza, fare compagnia, fare una passeggiata [...] “però scusate, per primo ti devi fidare di queste persone, le devi conoscere bene perché le stai inserendo all'interno di un domicilio di una persona, chi dà la garanzia?” Alla fine sono state etichettate come utenti quindi non abbiamo la garanzia che poi queste persone effettivamente una volta che tu le*

inserisci poi si comportino bene

Martina: *Ma non ce l'hai con nessuno*

Silvia: *Ma non ce l'hai neanche con le altre*

Martina: *Neanche con la cooperativa*

Monica: *Sì, sì, però poi ti rendi conto che azionando un sistema di questo tipo, TI PRENDI TU UNA RESPONSABILITÀ, perché nel momento in cui succede qualcosa!*

Silvia: *Sai come mi ero regolata io? Avevo fatto una nota alla Regione, elencando le prestazioni che volevamo andare a fare chiedendo alla Regione se secondo loro potevano essere leggibili o meno, perché anche io mi sono posta un sacco di problemi, perché poi le idee c'erano... che poi spesso nei piccoli Comuni non ci sono figure amministrative con le quali puoi confrontarti perché magari ne sanno più di te... e ci avevano autorizzato, dicendoci che quelle mansioni potevano essere tranquillamente lasciate fare*

Monica: *No, Sassari, invece aveva deciso di fare il proprio percorso nelle Case di Riposo*

Silvia: *Lì però entri sempre in un contesto istituzionale, lì c'è sempre un passaggio istituzionale, dove diventa anche più difficoltoso. Invece, è vero che poi nessuno ti dà la garanzia, però in un accordo tra privato e persona, hai anche più possibilità di svincolarti da ciò che è l'istituzione... Noi volevamo proprio svincolarci, perché se li lasci al Comune, sempre al Comune poi tornano. E invece, l'idea è che "io ti do questa occasione, però poi sbrigate la tu" ... questa è una opportunità, lo puoi fare, ti do delle ore di integrazione, che poi non erano chissà quante, tipo 3 ore 3 volte la settimana...*

Pare infine utile riprendere una ulteriore riflessione, condivisa nella discussione di gruppo, focalizzata sulle motivazioni che spingono la persona ad aderire al progetto. Come evidenzia uno dei partecipanti, il fatto di prevedere lo svolgimento del servizio a favore della collettività come condizione per ottenere l'assistenza economica, in taluni casi ha portato a svuotare di significato l'intervento stesso, svolto dall'interessato senza alcun autentico investimento sulle proprie capacità e senza alcuna reale motivazione rispetto alla possibilità di utilizzare l'esperienza come opportunità di rilancio e di crescita personale. Ne è conseguita una scarsa assunzione di responsabilità, palesata da comportamenti e atteggiamenti che hanno fatto distinguere queste persone all'interno della squadra di lavoro, contribuendo così a rafforzare l'etichetta loro attribuita di "assistiti" e di "utenti" dei servizi sociali.

Martina: *Effettivamente forse i servizi fino a questo momento non sono stati pensati, ma forse neanche quando c'era il servizio civico, tanto in quest'ottica, perché in qualche modo comunque anche il servizio civico era già una sovrastruttura, molto formale, in cui le*

persone per poter avere il contributo dovevano partecipare al servizio civico e talvolta lo stesso servizio civico si svuotava di significato, nel senso che c'era una restituzione per quelle persone che non solo erano in grado, ma volevano, forse, anche mettersi a disposizione e dare qualcosa di loro e rendersi utili, però erano persone, così per come era strutturato, che comunque pur formalmente impegnate nel servizio civico poi in realtà non è che dessero chissà quale apporto. Secondo me questo aveva anche delle ripercussioni un po' anomale rispetto a come venivano visti, perché quando c'erano delle squadre che magari si dovevano occupare della cura del verde, due svolgevano l'attività e altri tre magari passavano il tempo nei modi più diversi e questi venivano visti come gli utenti dei servizi sociali e si discriminavano ulteriormente e lo facevano da soli...

2. Verso un approccio di welfare generativo: quali competenze promuovere?

In questa ultima parte della discussione, dopo aver offerto le linee essenziali della proposta di welfare generativo, il confronto si è spostato sui possibili significati di tale approccio per i partecipanti. Alla domanda del moderatore, volta a capire quali sono, dal punto di vista dei partecipanti, le competenze da sviluppare per operare nella prospettiva del welfare generativo, l'intero gruppo concorda sul fatto che i principi guida di tale paradigma, appartengono già alla cultura del servizio sociale. Secondo i partecipanti, si tratta dunque di recuperare i fondamenti etici e teorici della professione, che nel welfare tradizionale faticano ad esprimersi, ma che vanno riproposti nell'operatività quotidiana.

Martina: *Secondo me la nostra professione ha tutto dentro quello che le serve per lavorare in un sistema di questo tipo, anzi forse era più distante dall'altro... quindi si tratta solo di mettere in pratica quello che già ci appartiene, di mettere in pratica quello che abbiamo imparato e da cui ci siamo un po' allontanati [...] ridare un po' di respiro a delle cose che, secondo me, già ci appartengono, dall'autodeterminazione all'ascolto della persona. Secondo me noi ce le abbiamo gli strumenti professionali per lavorare all'interno di questa logica*

Pur non essendo evidenziate nuove competenze da promuovere, viene segnalata la necessità di un cambiamento nel modo di porsi, come professionisti, all'interno della relazione di aiuto. La prospettiva del “concorso al risultato” invita a vedere con una lente diversa i ruoli di chi offre l'aiuto e di chi lo riceve, ed in questo, la riflessione del partecipante di seguito proposta, chiama in causa le “motivazioni personali” alla base della scelta professionale. Nell'affermare che la svolta sta “nell'uscire dalla logica della

sola presa in carico, cioè del dire: Ah, sì, tu stai male, io ti aiuto”, Martina sembra riferirsi alla necessità di lasciare maggiore spazio all’altro nella relazione di aiuto, evitando che il bisogno dell’operatore di sentirsi utile, finisca per imporsi sulla capacità della persona di responsabilizzarsi facendo leva sulle proprie capacità.

Martina: *Forse, io dico, anche pensando un poco me, abbracciare ed essere veramente all'interno di questa logica qua, significa proprio uscire un poco da quella logica della sola presa in carico, cioè del dire, “Ah, sì, tu stai male, io ti aiuto” che un po' non so quanto sia legato ad un discorso professionale e non sia invece più legato alle motivazioni personali che ti portano, ai percorsi individuali, che ti portano a fare questo lavoro piuttosto che un altro...*

Dalla discussione emerge come, tanto le basi etiche, quanto i fondamenti teorici e le competenze acquisite, non sono comunque considerati sufficienti a garantire la possibilità di promuovere una relazione di aiuto efficace, se insieme non viene prestata attenzione al lavoro dell’operatore su di sé, necessario per meglio gestire i vissuti personali che entrano in gioco nella relazione di aiuto, influenzandola.

Martina: *A differenza di altre professioni noi non facciamo dei percorsi anche PERSONALI che poi ci consentano di prendere una certa distanza dalla relazione di aiuto, distanza che ci permette di vivere la relazione di aiuto con strumenti anche personali oltre che professionali e di rielaborazione, di gestione di aspetti che appartengono più a noi, più che alla professione [...] Io penso che la nostra formazione sia carente dal punto di vista del lavoro su se stessi e quindi mentre ci sono altre figure professionali che hanno dei percorsi di questo tipo, e il percorso è inserito nel percorso formativo, noi questo non ce l'abbiamo e secondo me al di là dei principi e dei metodi che sono assolutamente necessari, però se lavori sulla relazione di aiuto e non lavori anche su te stesso, il rischio è che comunque quella relazione di aiuto sia inficiata. Non che dico che diversamente non sarebbe inficiata, però probabilmente avrei degli strumenti per gestirla e secondo me, lavorare in questo modo qui, richiede molto più la capacità di stare nella relazione, che lavorare nelle logiche in cui siamo stati inseriti fino ad oggi*

Come evidenziato nel brano sopra riportato, la prospettiva del welfare generativo riporta al centro dell’azione professionale la relazione con l’altro e questo impegna l’operatore sul piano personale molto più di quanto accade con un approccio prestazionistico. La rilevanza della burocrazia e dell’adempimento puntuale di aspetti formali, seppur considerati come elementi critici, sono valutati anche come “protettivi”,

poiché riconducono all'esterno la responsabilità sugli esiti di quanto messo in atto, lasciando sullo sfondo eventuali difficoltà riconducibili proprio alla dimensione relazionale dell'aiuto. Secondo la riflessione proposta, il non prestare adeguata attenzione agli aspetti di vissuto personale, può spingere l'operatore a "rifugiarsi" sempre più verso modalità di lavoro che privilegiano la prestazione alla relazione, innescando così un processo di progressivo impoverimento dell'azione professionale, delle cui conseguenze ne fa poi ulteriormente le spese lo stesso operatore.

Martina: [...] perché dietro ad una istituzione come quella in cui noi ci troviamo ad operare oggi, la burocrazia, i limiti, i vincoli, la forma, la struttura sono aspetti che conosciamo come critici, ma sono aspetti protettivi, nel senso che nella misura in cui io ho un limite che comunque è burocratico, è formale o strutturale, è un limite che sicuramente lo riconduco a me, ma lo riconduco all'esterno. Se io invece riemergeo come professionista nella relazione con l'altro a cui cerco di riconoscere dignità e valore, e ce l'ha nella misura in cui sono in grado di leggerlo, allora secondo me io sono di nuovo appieno con tutte le criticità del contesto, e secondo me su questo ci devo lavorare come professionista, e come professionista dell'aiuto, la mia specificità ritorna ad essere la relazione nella pratica. Quello che io penso è che un po' a livello formativo questo ci manca, e poi si vede anche in seguito: non c'è l'idea della supervisione... Insomma il discorso della relazione è stato schiacciato è stato bypassato da tutta una serie di altre cose prioritarie e purtroppo le stiamo pagando anche personalmente

L'attenzione alle dimensioni del sé dell'operatore, nella successiva riflessione, dovrebbe partire dall'organizzazione all'interno della quale l'assistente sociale opera, attraverso la messa in atto di soluzioni a supporto dell'operatore, non lasciandolo solo ad affrontare i problemi che le persone pongono anzitutto alle istituzioni e alle politiche.

Monica: Io concordo molto con ciò che ha detto [omissis]...secondo me una cosa che manca, che non viene applicata negli enti in cui lavoriamo è tutto ciò che riguarda l'organizzazione delle risorse umane, il benessere organizzativo, perché ad esempio alla fine sei inserita all'interno di una istituzione, però l'operato è del singolo...Ritengo che lavorando con materiale umano, dobbiamo anche noi in primis avere una condizione di benessere, di serenità e invece molte volte siamo prese dallo stress delle cose che non riusciamo a scaricare, per cui ce le dobbiamo caricare per conto nostro e non come professionista all'interno di quella istituzione

Per un altro partecipante, ciò che ostacola gli operatori nella loro possibilità di interpretare autenticamente i principi etici della professione e di collocarsi in tal modo

nella cornice del welfare generativo, è invece la non convergenza delle istanze provenienti dai “tre mandati che dicono cose diverse, mentre l’assistente sociale deve assolverli tutti e tre insieme” e questo non solo provoca disorientamento, ma anche “logora dentro e impedisce di lavorare serenamente”.

Michela: *Nel nostro bagaglio ci viene trasferita la triplicità dei mandati, quello professionale, quello sociale e quello istituzionale...però alla fine nessuno ci insegna come conciliare i tre mandati... È lì che noi entriamo in tilt, è lì che esplodiamo, perché poi alla fine i tre mandati...ci dicono cose diverse, mentre noi dobbiamo assolverli tutti e tre insieme. Nessuno ci insegna poi, in che modo noi dobbiamo trasformare il mandato istituzionale a partire da quello sociale, che poi è quello che dovremmo fare, e questa è la difficoltà con cui ci stiamo scontrando ora. Rispetto al mandato sociale noi dovremmo essere in un’ottica di Welfare Generativo e molti di noi ne sono pienamente competenti. Però poi devono rispondere anche ad un mandato istituzionale che dice altro. Nel nostro bagaglio manca qualcuno che ci insegni come, non teoricamente, teoricamente lo sappiamo fare tutti, come CONCRETAMENTE possiamo fare questo passaggio, quindi trasformare mandato istituzionale alla luce del mandato sociale. Nel bagaglio professionale c’è tutto, però a livello teorico... ci mancano gli strumenti rispetto al passaggio ed è questo che in questo momento a me FA PROPRIO STAR MALE. Quando si parla di malessere lavorativo secondo me stiamo parlando di questo, secondo la mia esperienza personale, poi ci possono essere tante altre cose, però quello che davvero ti logora dentro e ti impedisce di lavorare serenamente è questo*

Un disagio raccolto e confermato da Silvia, che sottolinea il pesante disagio avvertito nel ricevere e nel dover mediare richieste in “totale opposizione” e la conseguente perdita di serenità e di capacità di accoglienza.

Silvia: *Io concordo appieno. E’ proprio questo... È una cosa che proprio ti ammazza emotivamente nel tempo perché richieste da una parte e richieste dall’altra, però poi devi mediare tutto in un’ottica... non puoi più essere accogliente e serena quando poi ti chiedono gran parte delle cose, in totale opposizione*

3. Interpretare l’aiuto secondo un approccio di welfare generativo

In questo ultimo paragrafo si intende dare sintetica restituzione delle interviste semi-strutturate effettuate con gli assistenti sociali del Comune di Rovereto che hanno partecipato ai progetti “In cambio” e “Intrecci”. L’intervista ha messo a fuoco, nella

prima parte, l'esperienza professionale dell'operatore, così da cogliere eventuali correlazioni tra i percorsi maturati dai singoli professionisti e i significati attribuiti all'approccio di welfare generativo. Successivamente si è cercato di esplorare come è stato declinato nel concreto tale approccio, sia a livello macro, con riferimento ai contenuti dei progetti, sia a livello micro, con richiamo ad alcuni esempi di inserimenti realizzati. L'ultimo *focus* dell'intervista ha invece riguardato le ricadute sulla propria operatività osservate dall'intervistato cercando di cogliere se, ed eventualmente in che termini, l'approccio ha restituito elementi di innovazione.

3.1. I terreni della generatività

Il primo dato che ha colpito il ricercatore, è stata la specificità della prospettiva con cui ciascun intervistato ha osservato e raccontato il welfare generativo, restituendo ciascuno delle sottolineature del tutto originali, grazie alle quali il quadro che si sta tentando di comporre è parso ricco di molteplici sfumature.

Per Francesca, che si occupa di minori interessati da provvedimenti di tutela, l'approccio generativo ha significato cambiare rotta rispetto alle modalità di coinvolgimento dei genitori, traducendo il concorso al risultato in una loro maggiore "partecipazione" nel processo di presa delle decisioni, e il dividendo sociale in un coinvolgimento degli stessi come risorsa per altri genitori in difficoltà:

Io sto portando avanti un progetto che partirà a Ottobre "Noi al centro" che prevede che fin dall'inizio la partecipazione dell'utenza, già dalla parte ideativa...[...] Il gruppo servirà a rielaborare l'esperienza di allontanamento del figlio [...] E' stato chiesto fin dall'inizio la collaborazione dei genitori... sono stati fondamentali, perché portando la loro voce hanno fatto vedere anche alcune cose che noi operatori non potevamo prendere in considerazione o comunque vederle... [Francesca]

Per Monica, impegnata nell'area della disabilità, in un contesto territoriale storicamente caratterizzato dalla presenza forte di cooperative che gestiscono in maniera capillare i servizi della semiresidenzialità e della residenzialità, l'approccio generativo ha voluto dire riprendere lo sguardo verso la "comunità" di vita della persona disabile,

verso le reti informali, traducendo il concorso al risultato in una ridefinizione della protezione esclusivamente istituzionale, per lasciare spazio anche alla protezione dei legami comunitari, accettando il “rischio della relazionalità”:

Aver avuto tante risorse ha prodotto sia nelle famiglie che in noi servizi una delega alle cooperative ad occuparsi di disabilità e dall'altra parte un po' idea che comunque l'inserimento in cooperativa fosse il punto di arrivo per ognuno, quindi dando cinque giorni su cinque abbiamo risolto il problema a qualsiasi età [...] Occorre cambiare modello anche per le famiglie che sono abituate a vedere le possibilità per i propri figli solo in funzione di quello che hanno sempre visto: hanno il modello dell'inserimento in cooperativa, al centro diurno, ma questo non sempre vuol dire piena relazionalità “mio figlio ne avrà fatto milioni di scatolette”: ma è questo l'obiettivo? Fare scatolette? E' quello che fa la differenza nella sua qualità di vita? Le scatolette che fa o le facce che vedono? E quindi anche andare in giro a portare il pane alla signora anziana può essere altrettanto soddisfacente, perché almeno vede dei visi... anche se molto più rischioso. La famiglia preferisce la cooperativa perché intanto sa che è dalle 9 alle 12... Più che essere più rischioso, deve mettere gli operatori a parlare di più con le persone: siamo più abituati a fare l'elenco delle cose da mettere a disposizione che a chiedere alle persone che cosa tu vorresti. L'altro aspetto è comunque prendersi il rischio che le cose non vadano come vogliamo [...] Quello che abbiamo cercato di fare quest'anno sono principi: protagonismo delle persone nel trovare la soluzione alle cose concrete e poi altro. È stato quello della disabilità all'interno della comunità e non viceversa, cioè valorizzare tutti quei percorsi in cui la persona disabile fa parte della comunità. [Monica]

Per Lucia che si occupa di famiglie e minori non afferenti all'area della tutela, l'approccio generativo ha significato invece fissare lo sguardo sulle competenze delle persone adulte e lavorare su “intrecci” che potessero ridefinire anche lo stigma attribuito dalla società a molte situazioni di marginalità e/o di devianza:

Abbiamo un sacco di potenza che spesso viene etichettata come persone che hanno solo problemi. In realtà noi vediamo che sono persone che hanno anche delle risorse. Come possiamo fare in modo che queste risorse vengano fuori e vengano messe a disposizione di quella che è la comunità, anche in cose molto semplici che alla fine però valorizzano? E quindi è stato fatto tipo il progetto “Impastiamo il mondo”: ad alcune mamme che avevano le competenze, che avevamo in carico come utenti dell'aria minori, è stato chiesto di mettere a disposizione la loro competenza della loro cultura di provenienza per insegnare a impastare il pane, come il loro tipo di pane: c'era questo sabato mattina in cui loro potevano iscriversi...c'era il pane tunisino piuttosto che il pane fatto dalla donna marocchina, eccetera, con la popolazione e coinvolgendo anche i bambini. Poi un'altra volta è stato fatto “Racconti dal mondo”. È stato creato un libricino raccogliendo fiabe da

ogni parte del mondo [Lucia]

Per Paolo, impegnato prevalentemente con i nomadi, l'approccio generativo è stata una scommessa che si è rivelata "intra-generativa" perché genera dentro chi lo mette in atto: è un "investimento su qualcosa per vedere se poi cresce":

Io in particolare ricordo il progetto delle fiabe che è stato molto bello perché è andato a toccare degli aspetti. È stato un bel progetto, semplice, senza tante pretese, però abbiamo provato a chiedere a delle persone che transitavano già sull'area, le mamme soprattutto, facciamo una raccolta di fiabe che sono significative nei vostri paesi perciò alla mamma marocchina a quella che viene dal Pakistan a quella che viene dall'Albania che ci portate una fiaba. E noi facciamo una raccolta di queste fiabe vedendo poi anche i diversi stili. Insomma è stato bellissimo, anche perché tra l'altro per queste donne andare a fondo sulle fiabe era già una consuetudine: loro le raccontano non è che dovessero andare su Google e cercare una fiaba, la sapevano già, sono fiabe che non riesci neanche a capire con la nostra mentalità perché sono fiabe collegate alla mentalità di quel paese [...] È stata una scommessa che non poteva essere prevista a livello progettuale. Nel momento in cui si stava realizzando questa cosa, per caso ho fatto un'indagine sociale su un ragazzo frequentando una scuola di grafica, un ragazzo che si trovava in estrema difficoltà personale, quasi psichiatrica, anche se era un piccolo genio. Perciò fare questo lavoro con lui di impaginazione, di confronto con la scuola, siamo arrivati che noi abbiamo consegnato i file alla copisteria, poi la copisteria ha messo alcuni dettagli ma tutto il resto l'aveva fatto lui [...] Poi lo abbiamo distribuito ai nidi comunali, adesso non lo so se lo stanno ancora utilizzando, però è stata una cosa significativo, Anche una parte di percorso che ha restituito qualcosa al sociale, è costato una fesseria, quando abbiamo presentato il consuntivo abbiamo visto che la stampa era costata meno del depliant informativo di un corso di ballo X [...] È stato un bel momento anche la presentazione del libricino, un bel momento di restituzione del lavoro che avevamo fatto: la generatività da quel punto di vista paga molto [Paolo]

3.2. Cosa cambia...per le persone

La reazione dei genitori in difficoltà che ricevono una "richiesta di aiuto" dagli operatori è di "stupore", perché non si aspettano di essere considerati come risorsa, e questo consente alla relazione di fare un "salto di qualità":

R: Che tipo di reazione c'è stata in questi genitori? I: C'è stata sorpresa, perché loro non si aspettano di essere considerati come risorsa, questo a me ha insegnato un sacco... Con una di queste mamme si è venuta poi a creare una relazione diversa, un salto di qualità, ma

anche un loro stesse considerarsi come persone che hanno da dire qualcosa e che vengono ascoltate [...] Anche per le mamme a cui ho chiesto di partecipare al gruppo che partirà a ottobre c'è stata una reazione spontanea di sorpresa "Ma come? Chiedi a me di darti una mano? Di poter portare la mia voce?" e dall'altra anche un sentirsi più partecipe... [Francesca]

Essere risorsa per gli altri è una “scoperta” che le persone fanno, ritrovando dentro di sé delle “risorse che non sapevano neanche di avere”, e questo consente un “risveglio”, grazie al quale la persona “comincia a credere in se stessa”:

Però la gioia mia grande anche dal punto di vista umano e non solo di assistente sociale è stata quella di vedere che c'è stato un bell'incontro tra questa persona, che non pensava di avere queste risorse anche a livello di relazione, e invece è riuscito trovare qualcun altro che invece aveva bisogno di lui di questi attimi... ecco c'è stato un bell'incontro! Quindi io ente pubblico ti ho dato qualcosa e tu persona sei riuscito con molta sincerità a trovare dentro di te delle risorse e in qualche modo sei stato rigenerante nel senso che le tue risorse puoi darle per e non sapevi neanche di averle, semplicemente le avevi accantonate. Per me è stato veramente un grande successo il fatto di essere riuscita a fare questo incontro. l'utente ha restituito a me ente pubblico un qualcosa. Però secondo me il valore aggiunto è proprio che questo utente si è rigenerato. Da questa esperienza si è un po' svegliato e quindi risvegliandosi ha cominciato a credere in sé stesso [Donatella]

Uscire dal circuito che porta solo a “ricevere” e sperimentarsi anche nella possibilità di “dare”, genera serenità nella persona, e anche maggior serenità nell’andare a “chiedere ai servizi di essere aiutata”:

Mi restituisce questo che probabilmente questo risveglio con il solo “io ti do”, può far star bene nel senso che comunque ti toglie l'ansia perché ad esempio domani non sono più in mezzo alla strada, però rimane fine a se stesso, nel senso che è quasi una cosa dovuta, perché va avanti da tanti anni e quindi questa è una novità. Sì l'ente pubblico mi dà però “che cosa faccio io per”? Anche per uscire da questo circuito?? nel momento in cui lui è riuscito a capire che facendo questa cosa stava meglio. io l'ho visto molto più sereno e anche più sereno nel venire a chiedere. [Donatella]

La persona esprime la “dimensione più bella” di sé, esce dall’immagine esclusiva di “utente” e sperimenta quella dell’essere “cittadino”:

In ogni caso esce la dimensione più bella delle persone in quel momento... perché si esce da quello che ti ha portato ad essere utente dei servizi sociali... esce la parte più spontanea... esci dall'essere utente e torni all'essere cittadino... [Paolo]

3.3. Cosa cambia...nell'operatività

I riflessi dell'approccio generativo nell'operatività dell'assistente sociale, sulla base di quanto emerge nelle interviste, interessano tanto la *dimensione relazionale* quanto la *dimensione comunitaria*.

Interpretare il concorso al risultato come maggiore partecipazione dei genitori nel percorso di presa in carico spinge l'operatore a dedicare maggior "tempo all'ascolto", a considerare con più rispetto i "tempi della persona", che non sono quelli dell'assistente sociale o quelli dei servizi e delle istituzioni. Questo significa leggere anche diversamente le "non risposte" delle persone alle richieste di partecipazione degli operatori, accettando anche la possibilità che la persona, in quel momento, non abbia ancora nulla da dire:

R: Cosa ha provocato tutto questo? A te come operatore? I: Io comunque ho una modalità per cui tendo a condividere tutto, dalla relazione che invio al tribunale, alle scelte che dobbiamo prendere come servizio [...] Questo però è diverso: a me ha insegnato a prendere più tempo con loro, cioè a rispettare di più il tempo dell'ascolto, che molto spesso presi dal fare e dalla tempistica che ci detta il tribunale e le varie scadenze, stiamo più sui tempi organizzativi che sui tempi delle persone. Ecco a me ha insegnato questo: a rispettare i tempi della persona, e anche della maturazione della scelta della persona e a quanto loro poi si sentono valorizzati nella scelta di quello che stiamo facendo, quindi "noi stiamo facendo questo: tu che cosa hai da dire", senza pretendere che la persona abbia subito qualcosa da dire, ma lasciando anche il tempo... [Francesca]

Il maggiore investimento nella relazione si traduce in una maggiore capacità di "esserci", di stare nella relazione e non solo nelle carte, di manifestare autentico interesse per la situazione e per i vissuti portati dalla persona:

... io chiedo sempre un rimando su quello che ha facilitato od ostacolato il suo momento di difficoltà e quindi questo va nell'ottica del welfare generativo, nel senso che a me da un feedback importante, perché poi, è da 10 anni che faccio questo lavoro, ma vedo che sono sempre le stesse cose che facilitano e cioè vedere che l'operatore c'è, ma non sulle carte, ma che c'è a livello proprio emotivo, il fatto che ci sia stata una chiamata in più, piuttosto che una in meno, il fatto che hai manifestato interesse...secondo me loro lo sentono, lo sentono se dall'altra parte c'è un burocrate o una persona che ha la passione del suo lavoro. A loro invece ha dato forza il fatto di sentirsi chiedere che cosa hanno provato, che cosa loro hanno vissuto in quel momento... [Francesca]

“Stare nella relazione” consente all’altra persona di sviluppare “fiducia” e questo apre ad una maggiore possibilità di mettersi in gioco, anche nelle situazioni dove l’aiuto non è richiesto, ma anzi “imposto” con un provvedimento del tribunale:

R: Quali i riflessi sul tuo vivere la professione? I: Fiducia, nel senso che riesci ad avere, non so se è corretto dirlo, ma riesci ad avere una relazione più paritaria, una relazione dove c’è l’incontro delle persone. Ok, io ho il ruolo dell’operatore, ed è chiaro... però c’è più vicinanza. Quando si apre l’ottica del lavoro in questi termini qua, l’altra persona lo sente e quindi è più disposta a mettersi in gioco, forse anche ad esporsi, anche perché la tutela non facilita certo una relazione di fiducia. Il fatto che loro vengano accolte come persone, e quindi questo dire “Tu cosa ne pensi? Cosa puoi dirmi, qual’è il tuo punto di vista? cosa mi puoi insegnare?” io penso che questo apra loro una possibilità... [Francesca]

L’empatia diventa condizione preliminare per sviluppare una relazione di aiuto generativa: senza la capacità degli operatori di entrare in relazione, la persona può anche “rompere” con il servizio:

Tutto passa attraverso l’empatia però: tu puoi essere un ingegnere squisito, un manovale squisito, ma se non riesci a provare empatia con il tuo utente puoi andare a zappare la terra... [...] Ad esempio con l’utente che ti ho raccontato sono convinta di essere riuscita a ottenere quello che ho ottenuto per la capacità di entrare in relazione, Se penso che questo utente ha avuto un sacco di assistenti sociali e non è mai riuscito a... mi sento brava sul fatto di essere riuscita a creare una relazione con lui, magari su altro no, ma su questo sicuramente... [Donatella]

E quindi la stessa proposta di “corrispettivo sociale” va fatta al “momento giusto”, quando cioè la relazione con la persona è già stata costruita, per consentirle di capire il senso autentico dell’opportunità offerta:

Questo mi ha insegnato che certe cose tu non puoi dirle così... tanti progetti, tante belle idee non possono essere improvvisate devono essere proposte nel momento giusto. Però si calano nel momento giusto quando c’è una relazione [...] La condizione di partenza per un approccio come quello generativo, è quello che ci sia prima la relazione con la persona [...] Sono progetti che possono essere proposti su un terreno conosciuto... [...] ci vuole del tempo con le persone, perché capiscano il senso di quello che gli sto proponendo [...] anche in considerazione delle differenti culture [...] non è una cosa che si risolve così... [Donatella]

La relazione cambia perché la persona mettendosi in gioco sulle “dimensioni più

belle di sé” restituisce una immagine più completa all’operatore, che, a sua volta nel momento in cui ha chiesto queste dimensioni alla persona, ha restituito di sé una immagine diversa, e questo consente a entrambi di conoscersi al di là dei “reciproci pregiudizi” e all’operatore di scoprire che “ogni persona è un «a sé»:

Conoscere una persona anche da questo punto di vista è importantissimo per l'operatore, perché ti impedisce poi di schematizzare le persone e allora ritorni al fatto che ogni persona è un "a sé" [...] Cogli la personalità di ognuno di loro e per un operatore è fondamentale, anche perché i meccanismi di difesa alla fine ti proteggono di facciata e poi ti fanno star male... ti fanno andare al lavoro in maniera pesante ed è una catena che poi si alimenta [...] allora io l'ho sempre proposto progetti a persone che conosco da parecchio tempo, perciò come dire c'era una conoscenza reciproca forte, probabilmente delle aspettative e probabilmente anche dei pregiudizi reciproci molto forti [...] perciò è stato un momento per me per cambiare anche il peso delle cose e con le persone ho avuto molta più serenità nei rapporti successivi [...] conoscersi al di là dei pregiudizi reciproci ti avvicina e ti permette di essere molto più sereno... [Paolo]

L’approccio generativo ha delle ricadute non solo sul fronte della relazione di aiuto: “riporta l’operatore alla comunità”, all’idea che “il problema è di tutti e che li trovi anche le potenzialità per svilupparla”:

R: E da assistente sociale, l'approccio generativo in che modo ti ha stimolato? I: Mi ha rivoluzionato, perché prima io non pensavo neanche che uno potesse stare bene a casa con la badante, invece ho cambiato idea... mi ha molto aiutato [...] Lavorare in equipe [quando era nella psichiatria] per tanti anni mi ha aiutato, però l'approccio generativo mi ha riportata alla comunità, all'idea che il problema è di tutti e che li trovi anche le potenzialità per svilupparla... mi ha un po' riportato all'idea "Va beh, mettiamoci alla pari, le responsabilità sono diverse, però" e anche sul fatto che rispetto alla domanda che portano le famiglie, posso anche permettermi di dire "va beh, la soluzione non ce l'ho, dobbiamo trovarla all'interno di..." anche come risposta, cioè non abbiamo il pacchetto... [Monica]

Pensare alle potenzialità, alle risorse presenti nella persona e nella sua rete di riferimento, significa valutare caso per caso la situazione e formulare progetti che non si limitano a utilizzare esclusivamente le soluzioni standard già pre-definite, ma al contrario progettare con le persone, senza escluderle a priori - «Guardi ce ne occupiamo noi» - perché il problema “non è suo, ma non è neanche mio, ma è nostro, la soluzione dobbiamo trovarla insieme”:

La questione è un po' delicata, perché è affiancamento alla famiglia, non è "non abbiamo risposte", nel senso che quella sarebbe la sconfitta "Lei è in lista di attesa", e certe volte è quella che per noi operatori è la più rassicurante, perché se io ho la mia tabellina, ho 5 posti, e dico "tra 6 mesi" "e no, tra 6 mesi"... "E, ma..." è quella che ti toglie tutta l'ansia di progettare insieme con le persone [...] entri comunque in prossimità con le persone, mentre certe volte la prossimità fa paura e ti metti tu a contare e ti metti a dire "verrà chiamato tra 2 mesi tra 3 mesi..." Quindi l'approccio generativo, mi ha un po' messo in discussione, ma non solo professionalmente ma anche rispetto al tema disabilità, cioè che cosa va bene per il disabile... mi è capitato tante volte in passato di dire "Beh, guardi a suo fratello disabile non ci pensi più, pensi alla sua vita, che ce ne occupiamo noi", adesso non mi verrebbe mai da dire!!!... Adesso non mi permetterei più, perché è prendere in giro dire "Guardi ce ne occupiamo noi"... non è suo, ma non è neanche mio, ma è nostro, la soluzione dobbiamo trovarla insieme... [Monica]

La conoscenza del territorio, ma soprattutto l'aver sviluppato una buona rete di relazioni all'interno della comunità, favorisce il lavoro di "tessitura degli intrecci", che richiede "fiducia reciproca": da parte dell'operatore che conosce la realtà alla quale sta proponendo il progetto e di questa realtà, chiamata ad assumersi oltre che l'impegno, anche il "rischio" di questa proposta "fuori dagli schemi":

R: Che cosa recupera degli strumenti di servizio sociale che già abbiamo e che cosa invece ti chiederebbe un maggiore approfondimento domanda? I: Sicuramente il lavoro di rete, il coinvolgimento del territorio ma anche la conoscenza delle risorse del territorio è un punto di partenza; per esempio a me ha giocato in quella situazione il fatto che io venivo da anni di lavoro con le cooperative sociali nell'ambito della disabilità e avevo la piena fiducia da parte dei direttori di queste cooperative perché anche di fronte a proposte di questo tipo la risposta che mi è stata data è "ma se credi che per noi è arricchente ben venga". C'era una fiducia reciproca: io nel proporre la cosa e loro nell'affidarsi a una proposta di questo tipo. Quindi secondo me una delle cose essenziali è proprio esserci dentro in quel punto di fiducia, perché poi le persone per coinvolgersi devono anche fidarsi [Lucia]

La prospettiva del corresponsivo sociale, letta in termini di maggiore opportunità di inclusione sociale, attraverso anche un lavoro sui processi di stigmatizzazione che interessano l'utenza dei servizi sociali, impegna gli operatori ad uscire dai tradizionali circuiti, già sensibili alle problematiche trattate:

Avevamo cercato di identificare delle risorse che non fossero tipiche di servizio sociale: ad esempio con la cooperativa che si occupa di disabili con la quale lavoriamo tutti i giorni e poi c'è il nostro utente che fa il volontario non era il nostro obiettivo... il nostro obiettivo

era che la comunità che non conosce l'utente di servizio sociale li potesse vedere in un'ottica non più di pregiudizio come prima l'idea era proprio quello di coinvolgere situazioni che non c'entrassero con i servizi sociali [Lucia]

All'interno di questa logica, l'impegno dei servizi è quello di favorire l'*intreccio*, per lasciare poi che le relazioni nate tra la persona e la comunità, possano continuare a tenersi in vita e ad alimentarsi autonomamente, senza la presenza delle istituzioni:

Noi volevamo essere solamente la miccia per il coinvolgimento del territorio, poi se le cose potevano andare avanti perché la persona aveva conosciuto una risorsa piuttosto che erano nate delle relazioni diverse nulla impediva che queste persone potessero come liberi cittadini arricchirsi l'uno con l'altro, però senza la nostra mediazione [Lucia]

3.4. Un cambio di prospettiva

Il cambiamento è anzitutto culturale, perché richiede agli operatori di “mettersi in gioco”, senza ricorrere sempre e solo a “pacchetti preordinati”, ed è un cambiamento impegnativo soprattutto quando la disponibilità di risorse ha consentito la “produzione” di molti servizi, di molte risposte, ma ha forse frenato la possibilità di pensare anche ad un utilizzo alternativo di queste risorse:

Qui abbiamo parlato tanto di questi temi...forse per l'area della disabilità era alto il rischio di starne fuori, perché abbiamo così tante risposte che era facile pensare che non serviva, perché c'era già un bel pacchetto preordinato [...] il cambiamento/il problema è proprio di testa [...] tante risorse non hanno giocato a nostro favore... e poi, va be, toglie un bel po' di ansia l'altro modello, toglie comunque il metterti molto più in gioco, alla fine uno esegue e basta... [Monica]

E' un cambiamento che interessa nel profondo la professione degli assistenti sociali, che continuando a “lamentarsi di non avere tempo”, di avere tanto “lavoro da non poter pensare” finiscono per impoverirsi, ritrovandosi a fare “l'assistente sociale economista”:

Secondo anche la nostra impostazione: noi siamo abituati a lamentarci tanto, abbiamo tanto lavoro, non possiamo pensare...non so se sia proprio un discorso di difesa o una difesa che nasce anche da paure di iniziare un modo diverso di lavorare rispetto a quello tradizionale. Una volta era diverso. Per dirti, io vedo magari rispetto a colleghe nuove, sento la differenza, anche se io mi sento una persona molto aperta. Però sento che anche

l'input che ti dà l'università, io per esempio ho fatto una scuola diretta a fini speciali, di tre anni dove molte materie noi non le abbiamo neanche fatte. E quindi secondo me i giovani queste idee le hanno già più di noi. Noi siamo più barricati nel nostro. [...] E poi uscire un po' da questo circuito "non ho tempo", perché veramente rischiamo di impoverirci se andiamo avanti così...fai l'assistente sociale economa... [Donatella]

Il lavoro sociale è “duro sotto tanti punti di vista” e questo può portare gli assistenti sociali a diventare “cinici”⁴³³, anche senza rendersene conto, nel momento in cui alla persona non viene riconosciuta la “possibilità di crescita”:

R: Dove collochi il valore di questa esperienza per l'operatore che l'ha proposta? I: Per l'operatore il beneficio altissimo perché ti permette di uscire da schema del lavoro nostro: noi purtroppo abbiamo un lavoro che è duro sotto tanti punti di vista, a volte ti può anche prendere cinico, è un rischio forte, Dobbiamo dircelo, tanti colleghi ci cadono dentro senza nemmeno rendersene conto...R: In che cosa si traduce questo essere cinici? I: Forse nel non riuscire più a percepire che le persone hanno comunque delle possibilità di crescita. Per noi un progetto che mira alla autonomia della persona magari vuol dire che dovrà arrivare al lavoro, ad una autonomia economica, a mettersi a posto quella parte lì [...]

L'approccio generativo aiuta ad uscire dallo “schema”, dalla propria operatività stereotipata, sperimentandosi con la persona in modo diverso:

probabilmente nessuna ha trovato un lavoro grazie a questo progetto, però gli ha permesso di uscire da una situazione e di dire “bene, io mi faccio conoscere anche per quello che sono già: una donna con figlio, che forse non ha seguito i dettami culturali dell'Italia [...] una cosa di questo tipo a me ha permesso di dire “va bene, mi stacco da questo schema”... un assistente sociale può essere anche quello che si ferma per preparare un pasto e poi lo distribuisce alle persone... ti sperimenti in modo diverso [Paolo]

Incontrare la persona e vivere la relazione in chiave generativa può implicare anche una ridefinizione del *setting* all'interno del quale l'assistente sociale si muove ed opera. Questo alimenta il timore di compromettere la “giusta distanza”, di perdere gli equilibri che ci si è imposti di mantenere per far “funzionare” la relazione di aiuto. Ma forse molte di queste ipotesi, nascondono paure e insicurezze, anche legittime, che però precludono l'opportunità di sperimentarsi in dinamiche capaci di portare nuovo nutrimento alla stessa relazione di aiuto:

Quando noi abbiamo fatto i primi progetti, ricordo bene che i colleghi dicevano “Ma come

⁴³³ Fazzi L. (2015), *op. cit.*, p. 60

facciamo a proporlo? Cosa penseranno le persone alle quali chiedi questa cosa qua?” [...] Io probabilmente ero giovane e vittima di un pregiudizio, quando si esce un po' dagli schemi cardini “l'assistente sociale deve stare qua, l'utente là, la scrivania lì...” chissà cosa succede se... La cosa incredibile è che non è successo niente, niente!!! [...] è stata di una naturalità incredibile... “non posso più affrontare certi discorsi duri con la persona dopo che abbiamo fatto quella cosa lì”...ma non è vero! E' stata una parentesi e ci ha arricchito entrambi, non ha modificato assolutamente gli equilibri, se non distenderli, nel senso di far capire che in fondo siamo persone entrambi...però ha arricchito entrambi e basta [Paolo]

Il cambiamento di prospettiva può diventare occasione per “ritoccare” anche l'immagine “avvilente” del servizio sociale “considerato soltanto lo scarico economico delle risorse che vengono prodotte” dagli altri:

La generatività a me piace come pensiero, perché mi piace l'idea che il servizio sociale non sia considerato soltanto lo scarico economico delle risorse che vengono prodotte, perché quello è avvilente e purtroppo mi viene da dire che in generale, è questa la percezione che ci sia: noi presentiamo budget di uscita e basta e questo è il nostro dramma, nel senso che tu vedi i rendiconti di altri servizi e dici “Guarda qua: sei riuscito qui...sei riuscito lì”... noi sembra che siamo soltanto il budget economico che consuma risorse, è un'idea bruttissima del servizio sociale e da fastidio [Paolo]

Un cambio di prospettiva che può ridare senso compiuto all'etica professionale:

Un'altra cosa che mi ha fatto capire questo approccio qui è che tutto quello che dice il codice deontologico a parole, qui ha senso, e prende forme...nel senso che empowerment, autonomia, autodeterminazione, sono parole per me vuote nel lavoro, perché se hai l'approccio rigido, procedo ad attuare un decreto, dov'è l'autodeterminazione, dov'è l'empowerment, l'autonomia della persona, la globalità l'individualità?...boh...non so... [Francesca]

3.5. Tra fatiche e dubbi

Il rischio di stravolgere il senso della proposta, trasformandola in una proposta di “scambio”, è presente anche tra gli operatori e riportare l'esperienza alla vera essenza dell'approccio di welfare generativo è impegno costante.

Noi abbiamo coinvolto persone che a vario titolo sono utenti dei servizi sociali quindi beneficiano un po' del servizio sociale in senso ampio. Il rischio che tuttora io percepisco quando si parla di questo progetto con altre persone, è quello di chiedere qualcosa in

cambio: “visto che ormai un intervento educativo domiciliare e lo hai avuto anche in passato, allora ti chiedo di metterti a disposizione”. Che non voleva essere quella la ragione. Cioè non è perché io ti do, allora ti chiedo. Ma perché se su questa cosa hai bisogno, su tante altre sei competente e anzi ritengo che la tua competenza, magari per cose minime, possa essere utile anche a qualcun altro. È proprio anche una fatica nostra nel metterci in un'ottica diversa con cui si guarda anche la presa in carico [Lucia]

Una fatica, quella esplicitata sopra, che pare essere più nei “pregiudizi” degli operatori, che nelle inclinazioni naturali degli utenti:

Che io ti chiedo qualcosa e non è che entriamo allora nella logica del dare-avere, invece questa logica qua non è entrata nemmeno...era nel mio pregiudizio, ma veramente! Nessuno di questi signori è mai entrato nell'ottica del dare-avere, anzi hanno capito tutte la cosa bella che sta nel darsi anche nelle situazioni di difficoltà ... In ogni caso esce la dimensione più bella delle persone in quel momento...perché si esce da quello che ti ha portato ad essere utente dei servizi sociali...esce la parte più spontanea... esci dall'essere utente e torni dall'essere cittadino... [Paolo]

Il corrispettivo sociale impegna la persona in attività che però non devono né configurarsi come attività lavorativa, né tanto meno andare a sostituire con personale volontario, quello che può essere svolto da realtà dell'imprenditoria sociale. Individuare lo spazio entro cui realizzare l'azione generativa è quindi operazione estremamente delicata:

Bisogna fare un po' i conti con il discorso delle risorse. Anche il progetto “Intrecci” nel suo piccolo è stata una bella esperienza. Una delle fatiche che facevamo è riuscire a trovare una collocazione proprio in termini per queste persone ma che non fosse una collocazione che andava a rubare il lavoro a qualcun altro [...] Avevamo pensato a una cooperativa che aveva accolto con entusiasmo dicendo che potevano pensare di impiegarlo anche per la consegna dei pasti... no! Voi avete il personale pagato per quello, volevamo che fosse un qualcosa in più che soddisfatta un bisogno che difficilmente poteva trovare risposta, perché altrimenti il rischio poi è anche quello nelle rivendicazioni economiche che ci stanno tutte, perché ci sono delle realtà che vivono di questi servizi. Abbiamo risposto a quei bisogni che altrimenti non sarebbero stati soddisfatti [Lucia]

“Comunità attiva” e “realtà imprenditoriali” intercettano bisogni diversi e devono poter coesistere in un equilibrio che ne valorizzi le specificità:

Non siamo andati a coprire ore di lavoro strutturate... ci deve essere una forza importante a livello istituzionale se ci si muove su altri canali. Se si ragiona sulle creare qualcosa partendo dalle risorse del territorio che abbia come obiettivo ad esempio io che lavoro con

le famiglie straniere, c'è il problema con i compiti per i ragazzini, perché tante volte non sono in grado di...in alcune situazioni ricorriamo ai servizi, in alcune ricorriamo alla comunità che è coinvolta attivamente, però le cose devono un po' coesistere, perché non è pensabile né che uno risponde totalmente al bisogno, perché sono bisogni che possono essere completamente diversi, ma neanche che annulliamo delle realtà anche commerciali de persone che lavorano grazie a questo. Sono due cose che comunque devono andare in equilibrio [Lucia]

3.6. Da costo a investimento

Restituire alle famiglie il “valore economico” dell'intervento loro offerto: un modo per far capire all'utente quanto “costa”? Per sottolineare il “debito” della persona nei confronti della collettività? Se accompagnato da giusto e sincero messaggio, restituire il valore del servizio ha il significato di far capire alla persona quanto il servizio crede in lei, far capire che con quell'impegno c'è un investimento sulle sue capacità, sulle sue risorse e quindi offrire motivi per “sfruttarle” al meglio:

Un'altra cosa che mi sta servendo molto: parte un progetto educativo per un bambino, io dico alla mamma, al papà e a questo ragazzino quanto costa... R: Qual'è il senso di questo? I: Non è tutto gratuito, non è che io ti devo tutto per forza, è un'opportunità quella che io ti do. Ti faccio un esempio, ragazzi che magari fanno il percorso dei compiti: sono progetti che costano 8-9.000 euro, allora io te lo dico e ti ricordo che io non sono obbligata a darti questo aiuto e tu hai una grande fortuna a riceverlo, è una fortuna per te averlo. Io sono proprio cambiata in questo: una volta io lo facevo “Ma sì dai ha bisogno”... Oggi parto da un altro punto di vista oltre che da quello del bisogno... [...] condividendo con la persona il valore di quello che sta ricevendo, magari lo sfrutti di più... [Donatella]

Il sistema assistenziale “a caduta” riversa le risorse sulle persone e si limita a farle scivolare, finché diradano, finché esso stesso non “cade”; il sistema assistenziale “a onda” ridà indietro qualcosa. Se anche una percentuale minima di persone vuole “stare lì a parassitare”, tutte le altre hanno “dentro di sé” quella componente sana che alimenta il desiderio di “dare” e di contribuire come possono:

Probabilmente abbiamo forse un po' troppo pensato ad un sistema assistenziale che dovesse essere a caduta e non semmai a onda, con qualcun altro che ci ridava indietro qualcosa...era semplice: la persona veniva e tu davi...c'era un budget e quello si consumava, finché ce n'era abbastanza e tanto lo consumavi tutto [...] In Trentino abbiamo

avuto nel 2009 questa legge che ha dato a tutti in maniera estrema, perciò non è che stiamo a parlare di errori che hanno fatto i nostri avi... era 5-6 anni fa [...] perché era talmente assurda, perché avevamo persone che gli davamo 1.700 euro al mese... è evidente che doveva cadere e se ci diciamo di no, ci stiamo prendendo in giro... Nei servizi questo sistema a caduta, senza chiedere alle persone di essere generative [...] è stato fallimentare, estremamente fallimentare... R: Ma perché è stato fallimentare? I: Perché secondo me è una visione che le persone stesse non vogliono, perché le persone non vogliono stare lì a parassitare... ci saranno anche quel 3% così, ma quelli sono casi da servizio sociale psichiatrico... ma gli altri ci stanno... nella loro semplicità non dicono di no... le persone dentro di sé implicitamente, hanno questa componente sana, hanno voglia di dare qualcosa in cambio e sono disposti anche a darlo all'interno di un progetto... [Paolo]

Grata della ricchezza che tutte le persone incontrate in questo lavoro di ricerca hanno messo a disposizione con generosità e gratuità, lascio alle parole di un operatore, una possibile lettura delle “3R” proposte dal paradigma di welfare generativo, certo non esaustiva di tutte le molteplici sfumature emerse tanto dai racconti degli intervistati, quanto dalle voci degli operatori, ma che mette in luce la strada da percorrere in vista di quel “valore aggiunto”, per le persone, per la comunità e per le professioni, che l’approccio proposto intende promuovere:

Insomma qualcosa hanno dato tutti... Se tutte queste cose in piccolo riescono a dare questo... magari guarda, non è che andiamo a spendere niente di meno, però diamo qualcosa in più... un ritorno, una aiuola più pulita, una associazione, un quartiere che magari non vede soltanto gli stranieri come quelli che aumenteranno la delinquenza o i bambini stranieri, purtroppo, come quelli che provocano il deterioramento della scuola elementare italiana...

CONCLUSIONI

Attraverso la responsabilizzazione degli aiutati, l'approccio di welfare generativo intende favorire la rigenerazione delle risorse disponibili, resa evidente dalla produzione di eccedenze, misurabili in termini di valore sociale, cioè di benefici a favore della comunità e non solo del singolo individuo. L'orizzonte verso cui muove tale approccio è dunque quello della promozione di benessere attraverso il rafforzamento del tessuto sociale, dal quale possono scaturire beni relazionali a sostegno di quanti partecipano attivamente alla "tessitura" di questi legami inclusivi e socializzanti.

Operare all'interno di una logica di welfare generativo richiede allora di investire competenze professionali per facilitare spazi all'interno dei quali coloro che sono considerati fragili e "da assistere" possono invece esprimere anche il proprio potenziale generativo, cioè la propria capacità di contribuire alla realizzazione del bene comune che diventa "bene umano" nel momento in cui i rapporti riescono a preservare le dimensioni della reciprocità e della fiducia. Sono queste due dimensioni estremamente importanti sulle quali la relazione di aiuto deve necessariamente investire per promuovere la piena dignità della persona. Investire sul potenziale generativo della persona, offrendo l'opportunità delle azioni a corrispettivo sociale, significa allora investire sulla promozione di capitale sociale come risorsa soggettiva e collettiva e contrastare insieme il rischio della dipendenza assistenziale.

Nella prospettiva del welfare generativo, le relazioni sociali diventano il bene da tutelare attraverso una reciproca responsabilità, che porta i destinatari degli interventi sociali a non rimanere confinati nel ruolo di beneficiari passivi della solidarietà offerta dai "corpi intermedi", ma come co-autori e co-responsabili della realizzazione del bene comune. Ed è proprio l'*assunzione di responsabilità di sé verso gli altri*, che dà una connotazione originale all'approccio proposto. L'aiuto in chiave generativa riprende, infatti, i concetti di attivazione, di empowerment, già ben evidenziati negli attuali

orientamenti delle politiche di welfare, ma li porta oltre, nella direzione della solidarietà reciproca, della fraternità antropologicamente e costituzionalmente intesa.

La proposta del welfare generativo riporta sotto i riflettori la rilevanza per la persona dell'impegno sociale, il suo bisogno di condurre una esistenza significativa e di esprimere la sua soggettività, con la conseguente necessità di trovare un equilibrio tra spinte verso libertà individuali e spinte verso l'assunzione di responsabilità sociali, tensione che contraddistingue l'uomo nella società post-moderna.

L'esercizio della "libertà responsabile" da parte del soggetto capace di farsi carico dei vincoli di solidarietà che sono inerenti ai legami sociali in cui esso è coinvolto, pare essere la cornice più appropriata entro la quale interpretare l'aiuto nella prospettiva del welfare generativo, da realizzarsi nel concreto con la proposta delle azioni a corrispettivo sociale, intese pertanto come opportunità per la persona e non come condizione vincolante ad una prestazione di welfare.

Dal punto di vista giuridico, il richiamo ai principi della Costituzione Italiana e della Dichiarazione Universale dei Diritti dell'Uomo ha messo in evidenza come i diritti individuali si collochino in una cornice che comprende anche gli *altri*, all'interno della quale la dimensione del dovere non può ritenersi disgiunta da quella del diritto, ma anzi si intreccia "iniettandovi una necessaria responsabilità sociale".

L'insistenza dell'approccio di welfare generativo sulla necessità di pensare ai diritti sociali in termini di "diritti che hanno una portata oltre la persona" e non come "diritti individuali sotto vuoto relazionale e sociale", muove pertanto nella promozione di un benessere che ciascun individuo può conseguire solo nel momento in cui ha la possibilità di esprimere anche il suo essere persona in relazione con altri. Operare in una prospettiva di welfare generativo significa allora recuperare le basi solidaristiche del sistema di protezione sociale, avendo presente che queste saranno tanto più solide quanto più sapranno includere "tutti", promuovendo una responsabilità sociale allargata e diffusa anche tra chi viene considerato, e conseguentemente trattato, solo come beneficiario degli aiuti e della solidarietà altrui.

Riprendendo le testimonianze rese dalle “pioniere” del servizio sociale al Convegno di Tremezzo del 1946, si è evidenziato come l’orientamento verso il pieno rispetto della persona umana e della sua dignità, la promozione dell’uguaglianza e della giustizia sociale, siano dimensioni centrali per la professione fin dalle sue origini. Il *rispetto della persona*, considerata come un valore in sé, diviene pertanto uno dei principi cardine dell’azione professionale, finalizzata a offrire opportunità tali da mettere ciascun individuo nella condizione di compiere scelte autonome e consapevoli relative al proprio sviluppo e alla propria realizzazione. Il valore, la dignità e l’unicità di tutte le persone vengono posti a fondamento etico della professione e sanciti del Codice Deontologico dell’Assistente Sociale.

Valorizzare le risorse della persona è la prima condizione per garantirne una autentica declinazione di tali principi all’interno della relazione di aiuto. Secondo il modello unitario, l’aiuto si prefigura come intervento educativo-promozionale, messo in atto incoraggiando la partecipazione attiva del soggetto. Questo avviene valorizzando la soggettività e l’intenzionalità operativa, e quindi riconoscendo alla persona il “diritto a co-definire e sottoscrivere la direzione dell’intervento”.

L’ottica delle risorse è presente anche nelle teorie dei “punti di forza”, accomunate dalla considerazione che la persona, prima di rivolgersi ai servizi per chiedere aiuto, ha gestito la situazione cercando di fronteggiarla con le proprie capacità; ha compiuto comunque dei passi in autonomia e ha affrontato delle difficoltà che possono averla fatta crescere. Tutto ciò rappresenta un patrimonio che l’operatore non può disperdere, ma che anzi deve recuperare, facendo emergere le risorse interne ed esterne impiegate e gli apprendimenti acquisiti nel gestire le difficoltà. Rilevare e rimettere in gioco nella relazione di aiuto i punti di forza della persona, costituisce una importante leva per motivare al cambiamento, alla collaborazione e alla partecipazione attiva, contrastando atteggiamenti di delega e/o di ritiro passivo del soggetto che vive il peso della propria inadeguatezza e che potrebbe sentirsi ulteriormente svalutato da un rapporto pesantemente asimmetrico.

Nella pratica di servizio sociale, l'assessment della persona focalizzato sui soli bisogni e difficoltà, accentuando gli elementi negativi, può “rendere invisibili” le capacità di cui la stessa è portatrice. Gli effetti di questa distorsione dell'immagine possono essere particolarmente gravi, se si considera la condizione di vulnerabilità in cui il soggetto si viene a trovare nel momento decide di rivolgersi ai servizi per chiedere aiuto. Percepire gli utenti solo per le loro mancanze può portare il servizio sociale a ridurre tutta la complessità di cui ogni singolo essere umano è portatore, al solo problema che sta esprimendo, trasformandolo così in “caso sociale”.

La proposta del welfare generativo pone al centro dell'attenzione la promozione delle capacità della persona e, da questo punto di vista, invita il servizio sociale ad affinare i propri strumenti e la propria metodologia per rendere effettiva la possibilità di riconoscere in ogni utente il suo potenziale residuo.

Intervenendo nel processo di “redistribuzione delle risorse”, l'assistente sociale è chiamato a favorirne la rigenerazione, interpretando l'aiuto come opportunità per sostenere la capacità della persona di essere responsabile del bene proprio ed insieme di quello altrui. All'interno di tale prospettiva, l'*incontro professionale* diventa lo spazio privilegiato per avviare questo processo di trasformazione che porta il cittadino-utente a superare il paradigma del cliente-consumatore di prestazioni, per recuperare la dignità di uomo che affronta con altri le difficoltà incontrate nel suo percorso di vita.

“Partire da dove è la persona”, nella prospettiva delineata dal welfare generativo, diviene questione cruciale per la presa in carico dell'assistente sociale. Se l'orizzonte prefigurato è quello di un aiuto che sappia valorizzare il potenziale generativo presente in ciascun soggetto, accompagnare e sostenere la persona nella scoperta o riscoperta delle proprie capacità e risorse, richiede una ridefinizione nella relazione di aiuto del ruolo del “sapere esperto”, per fare spazio alla “verità dell'altro”.

In una prospettiva di welfare generativo, il sapere tecnico orienta l'azione professionale verso un sostegno che incoraggia la persona ad esprimere le sue capacità, senza mai sostituirsi alla stessa con le sue verità: la relazione di aiuto diviene generativa

proprio attraverso l'incontro tra le parti, che consente di unire più visioni, più prospettive e più punti di vista. Tali riflessioni hanno portato a individuare nell'*approccio del servizio sociale costruttivo* elementi utili per interpretare nell'operatività dell'assistente sociale, la prospettiva delineata dal welfare generativo.

Secondo tale approccio, "partire da dove è la persona" richiede di cogliere anzitutto i vissuti, le motivazioni e le aspettative con le quali la persona si è rivolta ai servizi per chiedere aiuto e che possono non coincidere con le rappresentazioni dell'operatore sull'aiuto, sulle sue finalità, sulle modalità di coinvolgimento delle parti. Promuovere nell'ambito della relazione di aiuto, il concorso al risultato e l'opportunità del corrispettivo sociale, impegna il servizio sociale a operare professionalmente per una presa in carico della persona che muove dai significati attribuiti dalla stessa alla sua situazione esistenziale, perché attraverso la loro comprensione potranno essere riconosciute e azionate le "leve motivazionali" per il cambiamento.

Al bisogno delle persone di incontrare operatori in grado di ascoltare i propri problemi esistenziali e relazionali, sperimentando accettazione e comprensione dei propri vissuti, i servizi rispondono sempre più con risposte burocratiche, amministrative e standard, che alimentano le rappresentazioni del Welfare come erogatore di risorse attraverso le quali conseguire un benessere materiale. Tanto il "prestazionismo" delle politiche sociali, quanto l'attivismo dell'operatore, non possono costituire un terreno fertile per un'azione generativa, perché impediscono l'incontro di volti, la spinta motivazionale verso il cambiamento e la maturazione di una azione responsabile verso sé e verso gli altri: la pratica riflessiva diventa pertanto pre-condizione allo sviluppo di una relazione generativa.

Completato l'inquadramento teorico, la ricerca empirica ha inteso rispondere ai seguenti quesiti: *a quali condizioni l'aiuto riesce a promuovere la rigenerazione delle risorse, valorizzando i potenziali delle persone e innescando cambiamenti in grado di produrre esiti favorevoli per la persona e per la comunità? Quali i possibili risvolti di interventi professionali capaci di riequilibrare l'unidirezionalità dell'aiuto, offrendo*

alle persone anche opportunità per esprimere le proprie capacità e per generare, con il proprio contributo, un bene per la collettività?

Il percorso di ricerca si è rivelato particolarmente ricco e stimolante per i contributi originali che ogni singolo intervistato ha offerto. Lo spazio riservato all'analisi ermeneutica ha messo in luce una moltitudine di sfumature che sono state ricondotte, dopo la loro dettagliata esposizione, ad alcune considerazioni di sintesi attraverso le quali si è voluto rispondere gradualmente ai quesiti della ricerca.

Per le premesse dalle quali il presente lavoro ha preso avvio, si ritiene che, a questo punto del percorso, quanto raccolto dalla ricerca nel suo insieme possa restituire più che delle conclusioni in senso stretto, delle nuove “premesse” per continuare la ricerca e la riflessione all'interno del laboratorio della quotidiana pratica professionale.

La prima considerazione porta a sottolineare come la generatività pur essendo una dimensione costitutiva del servizio sociale prende forma nell'operatività dell'assistente sociale solo nel momento in cui viene consapevolmente scelta dallo stesso e volutamente promossa all'interno della relazione di aiuto.

Tratti storici del welfare marcatamente assistenzialistici, logiche manageriali, pressioni legate al consenso politico, per recuperare solo alcune delle “spinte” agite nell'arena del welfare che hanno trovato riscontro nella ricerca condotta, pongono continuamente l'operatore di fronte alla necessità di individuare le strategie più opportune per affermare nel concreto questo orientamento etico.

Del resto anche ogni nuovo incontro professionale, ogni nuova presa in carico avviata, richiede all'assistente sociale di promuovere una relazione che dovrà costruire le sue basi fiduciarie partendo, di volta in volta, dal riconoscimento dei tratti di unicità di ogni singolo volto incontrato.

La generatività, pur essendo presente nel DNA della professione, richiede all'operatore di “dedicarsi” alla sua espressione, mantenendo come punto di partenza un solido ancoraggio all'etica professionale come si è argomentato e osservato.

La prospettiva del welfare generativo suggerisce una leva importante da tenere presente per affrontare con maggiori speranze di successo l'impegnativo viaggio del servizio sociale per raggiungere e incontrare la persona: la leva del concorso al risultato. Considerare l'altro per le sue capacità e per le sue risorse è anzitutto principio etico e quindi bussola per orientare la propria operatività. Ma è anche condizione necessaria per portare a termine l'impresa dell'incontro.

La presenza tutelante nel momento in cui si rende necessario gestire l'emergenza, offrendo alla persona protezione e assistenza è sicuramente una funzione propria del servizio sociale, ma è il "prendersi cura" che ne qualifica l'intervento ed è in questa direzione che muove l'approccio generativo.

I protagonisti della nostra ricerca hanno raccontato di una richiesta di aiuto che come prima condizione non li rendesse anonimi ma anzi li rendesse visibili per quello che sono e che possono dare. La generatività ha espresso le sue eccedenze nel momento in cui a ciascuno di loro è stata offerta l'opportunità di lasciare una traccia positiva della propria presenza, di mettere a disposizione di altri la ricchezza custodita al proprio interno e nascosta da una corazza esterna non particolarmente attraente per gli occhi della società. Il concorso al risultato della persona ha consentito di portare a termine l'impresa che l'assistente sociale con il solo suo bagaglio professionale, o gli stessi servizi con il loro bagaglio istituzionale, non avrebbero comunque mai potuto realizzare.

Su questa specifica dimensione, il lavoro di ricerca restituisce un punto di fragilità del servizio sociale che può compromettere la navigazione non per cause esterne, ma per un cedimento strutturale interno: la difficoltà di promuovere un aiuto che parta dalle capacità della persona e le sappia valorizzare "per sé e per gli altri". Come si è evidenziato, l'assenza di questa attenzione porta l'azione professionale a concentrarsi sui soli aspetti deficitari restituendo un'immagine parziale della persona, quella problematica, lasciando in ombra quella della persona che invece potrebbe "dare", consentendole di rigenerarsi e di diventare generativa anche per altri, come hanno testimoniato le persone intervistate.

Certamente la possibilità di progettare e intervenire partendo dalle risorse della persona è condizionata anche dagli strumenti amministrativi a disposizione degli operatori, come la ricerca ha evidenziato. Ciò non toglie l'esigenza di affinare, anche da un punto di vista metodologico, quelle attenzioni che possano restituire fin dal primo contatto con la persona il suo valore, i suoi tratti di unicità sui quali investire per consentirgli di "crescere", di "tirare fuori il meglio di quello che ha", per "fare anche solo un passo in avanti", come i protagonisti dei racconti hanno ben indicato.

La stessa lettura dei bisogni, se orientata alla ricerca di possibili leve motivazionali verso un agire generativo, può essere già una prima attenzione metodologica per co-costruire una progettazione personalizzata a partire dalla persona, attenuando il rischio di attivismo dell'operatore e di delega dell'utente. I punti di fragilità nelle biografie personali possono così rivelare non solo il volto della ferita, come si è evidenziato nel corso della tesi, ma anche quello della generatività resa possibile attraverso l'incontro con l'altro.

Nelle risorse della persona possono essere individuate i punti ai quali l'assistente sociale può ancorare la sua azione professionale per avviare una relazione di aiuto che non abbandoni la persona a se stessa dopo l'intervento messo in atto per gestire l'emergenza, una relazione di aiuto proiettato nel tessuto sociale all'interno del quale la persona necessita di trovare riconoscimento e inclusione.

Il corrispettivo sociale, come più volte sottolineato nel corso della tesi, diventa una opportunità per facilitare un percorso di inclusione nel tessuto sociale offrendo alla persona la possibilità di "fare la sua parte" e di essere "chiamata per nome". La generatività restituisce eccedenze già solo consentendo di tornare a essere "visibili", agli occhi altrui, ma anche al proprio sguardo introspettivo, riprendendo contatto con le componenti creative della propria esistenza.

Il lavoro di ricerca ha reso evidente come proprio l'esperienza del chiedere e ricevere aiuto necessiti di essere accompagnata dalla possibilità di una "restituzione" sul cui senso ci si è soffermati con particolare attenzione, ritenendo questo un passaggio

attraverso il quale la proposta del welfare generativo può svelare tutta la sua portata, ma anche essere strumentalizzata per fini che vanno in tutt'altra direzione.

Al di fuori della logica dello scambio, che come già evidenziato finirebbe per attribuire alla persona il ruolo del “debitore” e al welfare quello di “creditore”, il corrispettivo sociale, da quanto emerge dalla ricerca attraverso le narrazioni degli intervistati, assume valore per la persona nel momento in cui le offre la possibilità di entrare a far parte del circuito del dono e della reciprocità, esprimendo così non solo il volto della persona bisognosa ma anche quello della “persona che può dare”.

Negare questa opportunità significa promuovere un aiuto che confina la persona sempre più nell'area della marginalità, impedendo alla stessa di potersi “collegare all'interno di quella catena che fa sentire di non essere soli ma di appartenere a qualcosa di più vasto che è l'umanità”.

Appendice

Gli interventi di contrasto delle povertà nei provvedimenti della Regione Autonoma della Sardegna

La Regione Autonoma della Sardegna nel 2007 con *DGR n.40/17* ha adottato un “programma sperimentale per la realizzazione di interventi di contrasto delle povertà destinato alle famiglie e alle persone senza reddito”⁴³⁴, dando seguito a quanto avviato nel 2005 con la *DGR 62/38* che prevedeva “interventi urgenti per contrastare le povertà estreme” rivolti esclusivamente alle “persone che hanno perso livelli anche di pura sopravvivenza, vivono in condizioni di estreme precarietà [...] e non sono in grado di risolvere i loro problemi senza l’aiuto delle istituzioni pubbliche”. Le risorse stanziare dalla legge finanziaria per l’anno 2007 per la realizzazione degli interventi previsti dal provvedimento regionale sono ammontate complessivamente a euro 5.500.000.

Il programma si articola in quattro linee di intervento, differenziate a seconda della connotazione della *deprivazione economica* in cui versano le persone e le famiglie in condizione di povertà. La prima linea di intervento prevede forme di sostegno economico e progetti personalizzati a favore di coloro che vivono da *lungo tempo* in condizioni di povertà estrema, di assenza di reddito da lavoro e di isolamento, per i quali si rendono necessari “interventi sociali e sanitari a carattere intensivo”. L’attenzione della seconda linea di intervento è invece rivolta a persone e famiglie che si trovano momentaneamente prive di reddito a seguito di eventi imprevisti, ma che dispongono di qualificazione e capacità lavorativa spendibili per un rientro nel mercato del lavoro, e che necessitano pertanto di un sostegno economico a carattere *transitorio*. Con il programma “Nè di freddo, né di fame” cui si riferisce la terza linea di intervento, alla quale sono stati appositamente dedicati euro 500.000 dello stanziamento complessivo iniziale, vengono invece previsti “interventi per il contrasto delle povertà estreme, a favore di persone che soffrono la mancanza di beni primari come il cibo, l’abitazione, il vestiario”⁴³⁵. Infine la quarta linea di intervento prevede l’abbattimento dei costi dei servizi (prioritariamente energia elettrica, gas, acqua, raccolta di rifiuti solidi urbani o l’accesso ad altri beni o servizi) sostenuti dalle famiglie con numero di figli pari o superiore a quattro.

⁴³⁴ La *DGR 40/17* fa seguito a quanto indicato all’art.35 della *LR.02 del 29 maggio 2007, Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale della Regione*, che prevede l’avvio del programma sperimentale per l’anno 2007

⁴³⁵ Regione Autonoma della Sardegna, *DGR n.40/17 del 09.10.2007, Programma sperimentale per la realizzazione di interventi di contrasto delle povertà estreme*

Promozione e valorizzazione delle risorse individuali e familiari, presa in carico globale della persona e della famiglia, temporaneità dell'intervento finalizzato al superamento della fase di emergenza, integrazione con interventi di inserimento sociale, lavorativo e formativo, sono alcuni dei principi dichiarati nel provvedimento regionale ai quali si ispira il programma sperimentale. Lo strumento individuato per "promuovere l'autonomia e la dignità personale e per migliorare le capacità individuali" è il *progetto personalizzato di aiuto* predisposto dal Comune sulla base delle caratteristiche personali e/o familiari di colui che presenta la richiesta di sostegno economico. L'individuazione di specifici "percorsi di uscita dalla condizione di povertà" e di "percorsi di responsabilizzazione della persona" sono elementi portanti del progetto stesso e si traducono in impegni concreti sottoscritti dalla persona, vincolanti per la riscossione del beneficio economico concesso. Questi ultimi, individuati dalla DGR 41/70, possono riguardare: "attività di pubblica utilità commisurate alle capacità delle persone inserite; permanenza, o dove necessario il rientro, nel sistema scolastico e formativo di componenti il nucleo familiare; educazione alla cura della persona, all'assistenza sanitaria, al sostegno alle responsabilità familiari e al recupero delle morosità; miglioramento dell'integrazione socio-relazionale, anche attraverso l'inserimento in attività di aggregazione sociale e di volontariato"⁴³⁶.

La seconda annualità del programma per il contrasto delle povertà, approvata con *DGR 38/9 del 08 luglio 2008*, vede uno stanziamento complessivo di euro 22.940.747, di cui euro 22.000.000 di risorse regionali ed euro 940.747 di risorse statali, destinati in via prioritaria al sostegno economico alle persone e alle famiglie in condizioni di grave deprivazione economica, sia essa duratura o temporanea, con un impegno di euro 15.000.000. Una parte consistente di fondi, pari a complessivi euro 5.940.747, viene poi assegnata alle famiglie numerose con un reddito insufficiente a coprire le esigenze essenziali. Alla terza linea di intervento, prevista a favore di persone e gruppi di persone che soffrono la mancanza di beni primari, vengono infine destinate risorse per un ammontare complessivo di euro 2.000.000.

Il provvedimento regionale del 2008 ribadisce quanto già enunciato con riferimento ai principi generali, alla centralità del progetto personalizzato quale strumento privilegiato per la presa in carico globale della persona e della sua famiglia, finalizzato a promuoverne autonomia e dignità, e miglioramento delle capacità individuali. Per quanto attiene la linea di intervento A) il sostegno economico è stabilito nella misura massima di euro 350,00 mensili erogabili per un periodo non superiore ai sei mesi. Il dispositivo prevede tuttavia che i Comuni possano integrare tale importo, qualora valutato necessario in relazione alla

⁴³⁶ Ivi, p. 4

composizione e numerosità della famiglia, attingendo a risorse proprie. Al fine di favorire il superamento della condizione di disagio, viene inoltre precisato che “l’intervento economico dovrà essere accompagnato da un’intensificazione degli interventi di carattere sociale”⁴³⁷. Tra gli impegni di responsabilizzazione del beneficiario, già previsti nella prima annualità del programma sperimentale, viene inserita la possibilità di richiedere lo svolgimento di una “attività lavorativa prioritariamente attraverso l’inserimento in cooperative di tipo B o in attività svolta direttamente dal Comune”⁴³⁸. La linea di intervento B) prevede la concessione di contributi economici per un importo massimo annuo di Euro 4.000,00 senza sottoscrizione di progetto personalizzato, a favore di nuclei con almeno quattro figli minori, o comunque di età non superiore ai 25 anni, con un Indicatore della Situazione Economica Equivalente non superiore ad euro 12.000 annui, contributo eventualmente cumulabile con la misura prevista dalla Linea di intervento A) qualora l’ISEE risulti non superiore ad euro 4.500 annui.

Per “arginare al grave crisi economica e finanziaria”, la *LR n.1 del 14.05.2009*⁴³⁹ approva lo stanziamento di ulteriori risorse dell’ammontare complessivo di euro 30.000.000. Il provvedimento conferma le precedenti linee di intervento e ne individua una di nuova, prevedendo la possibilità di concedere sussidi economici, per un ammontare massimo di euro 800 mensili, per lo svolgimento del *Servizio Civico Comunale*.

La successiva *DGR 34/31 del 20.07.2009* ne illustra in dettaglio i contenuti: l’attività, definita come “forma di assistenza alternativa all’assegno economico”, ha come scopo il “reinserimento sociale mediante assegnazione di un impegno lavorativo alle persone che versano in grave condizione di indigenza economica”⁴⁴⁰.

Gli ambiti nei quali svolgere il servizio civico sono quelli dei “servizi di utilità collettiva, quali: a) servizi di custodia, vigilanza, pulizia e piccole manutenzioni di strutture pubbliche; b) servizi di sorveglianza, cura e manutenzione del verde pubblico; c) attività di assistenza a persone disabili e/o anziane; d) ogni altra attività che l’Amministrazione comunale ritenga utile promuovere in base alle esigenze del territorio, purché consenta l’inserimento sociale dei soggetti chiamati ad espletarla”⁴⁴¹.

La delibera precisa altresì che il servizio civico non potrà essere utilizzato in alternativa al lavoro retribuito e non rientrando nel sistema competitivo di mercato, verrà

⁴³⁷ Regione Autonoma della Sardegna, Allegato alla DGR n.38/9 del 08.07.2008, *Programma per la realizzazione di interventi di contrasto delle povertà - seconda annualità*, p. 5

⁴³⁸ Ibidem

⁴³⁹ LR 14 maggio 2009, n.1, *Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale della Regione (Legge finanziaria 2009)*

⁴⁴⁰ Regione Autonoma della Sardegna, Allegato 2 alla DGR 34/31 del 20.07.2009, *Azioni di contrasto alla povertà - anno 2009*, p. 6

⁴⁴¹ Ivi, p. 6

svolto con orario limitato (corrispondente a 80 ore mensili), flessibile e calibrato in base alle esigenze e potenzialità della persona. A questa linea di intervento vengono destinate il 40% delle risorse complessivamente destinate ai Comuni, ai quali compete l'approvazione del regolamento attraverso il quale disciplinare la concreta attuazione dell'intervento. Come evidenziato da Pisu, attraverso questa misura si è inteso promuovere un approccio che tenta di superare la logica assistenzialistica propria dei contributi economici, offrendo alla persona un percorso nel quale sperimentare le proprie risorse all'interno della comunità di appartenenza; un approccio che richiama il servizio sociale a riscoprire il *lavoro di comunità*, attivandosi affinché la persona possa essere vista non come problema "ma come risorsa da rigenerare per garantire il benessere collettivo"⁴⁴²

Dal 2010, con la *DGR 14/21*, viene meno l'obbligo per i Comuni di destinare il 40% delle risorse complessivamente trasferite al Servizio Civico: agli enti locali è lasciata la facoltà di definire la percentuale sulla base dei bisogni presenti nel proprio territorio e delle priorità programmate. Le linee guida deliberate nel 2011 confermano tale indicazione e introducono la possibilità di promuovere "percorsi di autonomia attraverso inserimenti lavorativi e/o formativi, anche con borse lavoro, presso aziende disponibili nel proprio territorio o attraverso l'integrazione con altri programmi regionali"⁴⁴³, con l'intento di favorire il superamento delle condizioni di povertà e una più incisiva inclusione sociale. Le risorse stanziare per finanziare il programma nelle sue tre linee d'intervento, tanto nel bilancio 2010 quanto nel bilancio 2011, vengono confermate rispetto alle annualità precedenti e ammontano complessivamente a euro 30.000.000.

Nella *DGR 19/4 del 08.05.2012*, che conferma sostanzialmente l'impianto della precedente programmazione, lasciandone invariato anche l'impegno finanziario, tra le finalità del Servizio Civico compare anche "il mantenimento di un ruolo sociale e di partecipazione alla vita comunitaria" del beneficiario, precisazione non ancora formulata nei precedenti provvedimenti. Questa espressione viene ripresa nella successiva annualità, quando la *DGR 39/9 del 26.09.2013* re-introduce la percentuale minima vincolante per i Comuni, pari al 50%, da destinare al Servizio Civico, individuato come strumento più coerente con i principi della L.328/00 e della LR 23/2005 volti a promuovere il coinvolgimento attivo delle persone, contenendo il ricorso a misure meramente assistenziali, quali sono le erogazioni di somme di denaro. Le risorse stanziare ammontano anche per il 2013 a complessivi euro 30.000.000.

⁴⁴² Pisu D., (2015), *L'inclusione delle "risorse fragili" in Sardegna: buone prassi e inserimenti socio-lavorativi*, Tesi di Dottorato in Fondamenti e Metodi delle Scienze Sociali e del Servizio Sociale, Università degli Studi di Sassari, p. 232

⁴⁴³ Regione Autonoma della Sardegna, Allegato 2 alla DGR 20/8 del 26.04.2011, *LR 19 gennaio 2011 n.1, art. 5, comma 1, lett. d). Realizzazione di azioni di contrasto alla povertà secondo le modalità stabilite dall'art. 3, comma 2 lett. a) della LR n.1 del 2009*, p. 7

La programmazione 2014 riporta all'attenzione alcuni dati che descrivono l'andamento del fenomeno della povertà nella Sardegna, sulla base dei quali risulta evidente come le misure adottate nelle precedenti annualità non sono state sufficienti ad arginare in maniera significativa una condizione che interessa un numero sempre maggiore di famiglie sarde. L'incidenza della povertà relativa, rilevata dall'Indagine sui consumi realizzata dall'Istat, nel corso del 2013 ha visto in Sardegna una crescita superiore (+ 4,1%) rispetto a quanto rilevato a livello nazionale (+ 0,1%); l'indagine Eu-Silc, coordinata da Eurostat, indica al 23,7% l'incidenza della deprivazione economica, con una percentuale pari al 42,5% di famiglie sarde non in grado di affrontare una spesa imprevista e al 46,3% per quanto riguarda le famiglie che arrivano a fine mese con difficoltà o grave difficoltà. Da ultimo, l'evidenza del dato rilevato con il monitoraggio regionale degli interventi attuati nell'ambito del programma di contrasto della povertà: “nell'anno 2012, a fronte di un'incidenza della povertà stimata attorno al 20%, i beneficiari dei programmi di contrasto, con uno stanziamento complessivo pari a 30 milioni, costituivano appena il 1,5 - 2% delle famiglie sarde”⁴⁴⁴.

Il provvedimento di programmazione annuale, approvato con *DGR 28/7 del 17.07.2014*, mira pertanto a “promuovere provvedimenti maggiormente articolati”, prevedendo una integrazione con gli interventi nell'ambito delle politiche attive per il lavoro e con gli interventi sanitari, per affrontare congiuntamente alcune problematiche che possono manifestarsi associate in maniera stretta alla condizione di povertà e di deprivazione economica, quali ad esempio la dipendenza da sostanze, il disagio mentale, situazioni conflitto o di isolamento e di degrado.

Le linee di intervento previste sono quelle già formulate nelle precedenti programmazioni. Il sostegno economico viene confermato, ma l'importo è ridotto alla misura massima di euro 250 mensili per un periodo non superiore ai dodici mesi, e rimane vincolato alla sottoscrizione di un progetto personalizzato solo per le situazioni di povertà di lunga durata (riferita indicativamente ai 3 anni).

Il Servizio Civico viene sostituito con il riferimento all'impegno in “*servizi di pubblica utilità*”, il cui scopo è quello di favorire l'inclusione sociale, attraverso attività che “valorizzano le capacità possedute o da acquisire attraverso appositi percorsi formativi”. Per l'impegno realizzato viene confermata l'erogazione di un assegno economico, il cui importo è proporzionato alle ore svolte, per un ammontare massimo di euro 600 mensili. Tra le modalità di svolgimento viene prevista anche la possibilità di effettuare inserimenti in cooperative di tipo B, opzione non contemplata nelle precedenti programmazioni. Viene

⁴⁴⁴ Regione Autonoma della Sardegna, *DGR 28/7 del 17.07.2014*, *L.R. 29 maggio 2007, n.2, art. 35, commi 2 e 3; LR 21 gennaio 2014 n.7, art.2, comma 11. Programma di contrasto delle povertà*

invece reintrodotta la facoltà per i Comuni di stabilire autonomamente la percentuale di risorse da destinare a questo intervento, sulla base dei bisogni presenti nel territorio e delle priorità programmate. Gli stanziamenti regionali vengono portati nel 2014 a complessivi euro 15.000.000, che andranno integrati dai risparmi dei Comuni derivanti dalla riduzione delle aliquote IRAP.

I dati Istat 2015, per quanto riguarda la Sardegna, restituiscono un quadro di significativo miglioramento rispetto al trend degli anni precedenti, caratterizzato da una costante crescita: l'incidenza della povertà relativa, pur sempre superiore ai livelli nazionali, passa infatti dal 24,8% del 2013 al 15,1% del 2014, dato questo ripreso nel preambolo della *DGR 48/7 del 02.10.2015*⁴⁴⁵ per sottolineare l'efficacia del programma regionale di contrasto delle povertà. Lo stesso provvedimento evidenzia, tuttavia, alcune criticità per superare le quali vengono apportate delle modifiche alle precedenti direttive. Queste riguardano anzitutto i criteri di ripartizione delle risorse ai Comuni, con l'introduzione del numero dei disoccupati presenti sul territorio tra i parametri previsti per l'assegnazione delle quote, e la possibilità di differenziare l'entità del sussidio sulla base delle differenti condizioni economiche del beneficiario.

L'ulteriore significativa modifica riguarda le Linee di Intervento che vengono ampliate con la Linea 4, relativa al sostegno economico alle famiglie numerose, e con la Linea 5 riferita al programma "Nè di freddo, né di fame" destinato alle persone senza dimora. Gli stanziamenti per l'anno 2015 ammontano complessivamente a 30.000.000, di cui 24.400.000 destinati agli interventi di sostegno economico e progetti personalizzati di aiuto (linea 1), all'abbattimento dei costi dei servizi essenziali (linea 2) e dell'impegno in servizi di pubblica utilità (linea 3).

⁴⁴⁵ Regione Autonoma della Sardegna, DGR 48/7 del 02.10.2015, *Programma regionale per il sostegno economico a famiglie e persone in situazioni di povertà e di disagio. LR. 9 marzo 2015, n.5, art. 29, comma 23*, provvedimento approvato in via definitiva con DGR 52/32 del 28.10.2015

BIBLIOGRAFIA

- Albano R., Dellavalle M. (a cura di) (2015), *Metodologia della ricerca e servizio sociale*, Giappichelli, Torino
- Acocella I., (2008), *Il focus group: teoria e tecnica*, Franco Angeli, Milano
- Allegri E., (2000), *Valutazione di qualità e supervisione. Connessioni teoriche e strategie operative nel lavoro sociale*, LINT, Trieste
- Id. (2015), *Servizio sociale di comunità*, Carocci, Roma
- Amadei T., Tamburini A., (a cura di) (2002), *La leva di Archimede: il codice deontologico dell'assistente sociale tra responsabilità e appartenenza sociale*, Franco Angeli, Milano
- Araújo V., (2015), *L'amore al tempo della globalizzazione*, Città Nuova, Roma
- Archer M., (2006), *La conversazione interiore. Come nasce l'agire sociale*, Erickson, Trento
- Ardigò A., (1980), *Crisi di governabilità e mondi vitali*, Cappelli, Bologna
- Arena G. (2006), *Cittadini attivi: un altro modo di pensare all'Italia*, Laterza, Roma-Bari
- Arena G., Cotturri G., (a cura di) (2010), *Il valore aggiunto. Come la sussidiarietà può salvare l'Italia*, Carocci, Roma
- Arendt A., (1989), *Vita activa. La condizione umana*, Bompiani, Milano, (ed. or. 1958)
- Atkinson R., (2002), *L'intervista narrativa. Raccontare la storia di sé nella ricerca formativa, organizzativa e sociale*, Raffaello Cortina, Milano
- Augelli A., *Costruire sapere dall'esperienza*, in Iori V., Augelli A., Bruzzone D., Musi A., (2010), *Ripartire dall'esperienza. Direzioni di senso nel lavoro sociale*, Franco Angeli, Milano
- Bagnasco et. al. (a cura di) (2001), *Il capitale sociale. Istruzioni per l'uso*, Il Mulino, Bologna
- Barberis D., (a cura di) (2009), *Il prodotto del lavoro sociale. Un percorso per definirlo, valorizzarlo e valutarlo*, Franco Angeli, Milano
- Bartolini S., (2013), *Manifesto per la felicità. Come passare dalla società del ben-avere a quella del ben-essere*. Feltrinelli, Milano (1^a ed. 2010)

- Benvegnù-Pasini G., Vecchiato T., *Praticare i doveri per alimentare i diritti*, in Fondazione E. Zancan (2013), *Rigenerare capacità e risorse. La lotta alla povertà. Rapporto 2013*, Il Mulino, Bologna
- Id. (2014), *Il welfare generativo e le sue potenzialità*, in Studi Zancan, 6
- Bloor M., Frankland J., Thomas M, Robson K., (2002), *I focus group nella ricerca sociale*, Erickson, Trento
- Berger P., Luckman T., (1969), *La realtà come costruzione sociale*, Il Mulino, Bologna (tit. or. *The Social Construction Of Reality: A Treatise In The Sociology Of Knowledge*, 1967, Doubleday, New York)
- Bertaux D. (1999), *Racconti di vita. La prospettiva etnosociologica*, Franco Angeli, Milano, trad. it. di Bichi R., Franco Angeli, Milano (tit. or. *Les Récits de vie*, Editions Nathan Paris)
- Bertotti T., (2014), *Il servizio sociale negli anni della crisi: riduzione delle risorse e impatto sulla professione*, in Autonomie Locali e Servizi Sociali, 3
- Bezze M., Vecchiato T., (2013), *Il piano di sviluppo del capitale sociale*, in Studi Zancan, 5
- Bezzi C., (2013), *Fare ricerca con i focus group*, FrancoAngeli, Milano.
- Bianchi E., (1995), *Considerazioni sull'etica per pensare nel servizio sociale*, in (a cura di) Grigoletti Butturini P., Nervo G., (2005), *La persona al centro, nel servizio sociale e nella società: il contributo di Elisa Bianchi*, Fondazione Zancan, Padova
- Bianchi E., De Sandre I. (a cura di) (2000), *Solidarietà e soggetti: servizio sociale e teorie di riferimento*, Fondazione Zancan, Padova
- Bianchi L., *Relazione*, in Gregori D., Gui L., (2012), *Povertà: politiche e azioni per l'intervento sociale*. Carocci, Roma
- Bianchi L., Kolar E. (2015), *L'assistente sociale e la prima domanda di aiuto*, in Autonomie Locali e Servizi Sociali, n.3
- Bichi R., in Bertaux D., (1999), *Racconti di vita. La prospettiva etnosociologica*, trad. it di Bichi R., FrancoAngeli, Milano (tit. or. *Les Récits de vie*, Editions Nathan Paris)
- Bichi R., (2007), *L'intervista biografica. Una proposta metodologica*, Vita e Pensiero, Milano

- Bloor M., Frankland J., Thomas M, Robson K., (2002), *I focus group nella ricerca sociale*, Erickson, Trento
- Blumer H., (2006) *La metodologia dell'interazionismo simbolico*, (a cura di) R. Rauty, Armando Editore, Roma
- Boltanski L., (2005), *Stati di pace. Una sociologia dell'amore*. Vita e pensiero, Milano
- Bortoli B. (2013), *I giganti del lavoro sociale. Grandi donne (e grandi uomini) nella storia del Welfare, 1526-1939*, Erickson, Trento, (1[^] ed. 2006)
- Bosco N., Negri N. (a cura di) (2003), *Corsi di vita, povertà e vulnerabilità sociale*, Guerini, Milano
- Bosi P. (2007), *L'irresistibile attrazione dei trasferimenti monetari*, in Prospettive Sociali e Sanitarie, 19/20
- Bourdieu P. (1977), *Cultural Reproduction and Social Reproduction*, in (a cura di) J. Karabel e A.H. Halsey, *Poer and Ideology in Education*, Oxford University Press, New York
- Id., (1980) *Le capital social - Notes provisoire*, in «*Actes de la recherche en sciences sociales*», n. 31
- Id., (2000) *Propos sur le champ politique*, Presses universitaires de Lyon, Lione
- Id. (2009), *Ragioni pratiche*, Il Mulino, Bologna
- Id. (2010) *Sul concetto di campo in sociologia*, Armando Editore, Roma,
- Bovone L., Lunghi C. (2009), *Consumi ai margini*, Donzelli Editore, Roma
- Bovono L., Rovati G. (a cura di) (1993), *Sociologie micro. Sociologie macro*. Vita e Pensiero, Milano
- Braida C., (2012), *Curare e prendersi cura: differenze e complementarietà per meglio caratterizzare l'incontro e l'aiuto professionale*, in Studi Zancan, 2
- Braida C., Palomba F., (2013), *Protagonisti motivati e responsabili, pronti a cambiare*, in Etica per le professioni, 1
- Braida C., Vecchiato T., (2015), *Potenziali generativi*, in *Io non mi arrendo*, Il Mulino, Bologna
- Bruni L., (2006), *Reciprocità. Dinamiche di cooperazione, economia e società civile*, Bruno Mondadori, Milano
- Id. (2007), *La ferita dell'altro. Economia e relazioni umane*, Il Margine, Trento

Id., *Fraternità*, in (a cura di) Bruni L., Zamagni S.(2009), *Dizionario di economia civile*, Roma

Bruni L., Zamagni S. (a cura di) (2009), *Dizionario di economia civile*, Roma

Butturini P., Nervo G. (a cura di) (2005), *La persona al centro nel servizio sociale e nella società: il contributo di Elisa Bianchi*, Fondazione E. Zancan, Padova

Caillé A., (1991) *Critica della ragione utilitaria. Manifesto del Movimento antiutilitarista nelle scienze sociali*, Bollati Boringhieri, Torino

Caillé A., (1999), *Tempo scelto e reddito di cittadinanza. Oltre il lavoro salariato universale*, in AA.VV., *La democrazia del reddito universale*

Campanini A.M., (a cura di) (2009), *Scenari di Welfare e formazione in un'Europa che cambia*, Unicopli, Milano

Id. (diretto da) (2013), *Nuovo dizionario di servizio sociale*, Carocci, Roma

Id. *Definizione, sfide e prospettive del servizio sociale in Europa e a livello internazionale*, in (a cura di) Diomede Canevini M., Campanini A.(2013), *Servizio sociale e lavoro sociale: questioni disciplinari e professionali*, Il Mulino, Bologna

Canali A., Lerma M. (2011), *Formatrice di assistenti sociali*, in Stefani M. (a cura di), *Le origini del servizio sociale italiano. Tremezzo: un evento fondativo del 1946. Saggi e testimonianze*, Viella, Roma

Capranico S., (1992) *In che cosa posso servirla. Idee e cultura nelle organizzazioni di servizio*, Guerrini e Associati, Milano

Cardano M., (2011), *La ricerca qualitativa*, Il Mulino, Bologna

Caritas Italiana-Fondazione E. Zancan (2007) *Rassegnarsi alla povertà? Rapporto 2007 su povertà ed esclusione sociale in Italia*. Il Mulino, Bologna

Id. (2008) *Ripartire dai poveri. Rapporto 2008 su povertà ed esclusione sociale*. Il Mulino, Bologna

Id. (2010), *In caduta libera. Rapporto 2010 su povertà ed esclusione sociale in Italia*, Il Mulino, Bologna

Id. (2011) *Poveri di diritti. Rapporto 2011 su povertà ed esclusione sociale*. Il Mulino, Bologna

Id. (2009) *Famiglie in salita. Rapporto 2009 sulla povertà e sull'esclusione sociale in Italia*. Il Mulino, Bologna

- Casartelli A., (2011), *Sostenere il cambiamento possibile*, in *Prospettive Sociali e Sanitarie*, 8
- Casartelli A., Dessi C. (a cura di) (2015), *Una professione alle corde? Gli assistenti sociali di fronte alla crisi del welfare*, I Quid Album 4, Supplemento al n. 1/2015 di *Prospettive Sociali e Sanitarie*
- Id. *Una professione alle corde? Gli assistenti sociali di fronte alla crisi del welfare*, in Casartelli A., Dessi C. (a cura di) (2015), *Una professione alle corde? Gli assistenti sociali di fronte alla crisi del welfare*, I Quid Album 4, Supplemento al n. 1/2015 di *Prospettive Sociali e Sanitarie*
- Cassano F., (2004) *Homo civicus. La ragionevole follia dei beni comuni*, Edizioni Dedalo, Bari
- Cataldi S., (2009), *Come si analizzano i focus group*, Franco Angeli, Milano
- Cerulo M., *Presentazione*, in Bourdieu P. (2010) *Sul concetto di campo in sociologia*, Armando Editore, Roma
- Cesareo V., (1993), *Sociologia*, Vita e Pensiero, Milano
- Cesareo V., Vaccarini I. (2006) *La libertà responsabile. Soggettività e mutamento sociale*, Vita e Pensiero, Milano
- Id. (2012), *L'era del narcisismo*, Franco Angeli, Milano
- Id. (2014), *Il contributo della sociologia allo studio del narcisismo*, *Sociologia*, 2
- Cheli B. (2013), *Il "Paradosso della felicità": quando e perché la crescita economica non giova al benessere*, in *Statistica & Società, Lavoro, Economia, Finanza*, 2
- Cherniss (1983) *La sindrome del burnout*, CST, Torino, (ed. or., *Staff Burnout: Job Stress in the Human Services*, Sage Publ. Beverly Hills. Trad. it. 1980)
- Chiodi L., (2011), *L'assistente sociale: professionista dell'aiuto o erogatore di prestazioni?* in "Prospettive Sociali e Sanitarie", 3
- Colarusso A., (2009), *Assistenti sociali e istituzioni pubbliche*, in (a cura di) Gui L. (2009), *Organizzazione e servizio sociale*, Carocci, Roma
- Colasanto M., Iorio G. (2009), *Sette proposizioni sull'homo agapicus. Un progetto di ricerca per le scienze sociali*, in *Nuova Umanità*, 41, 2
- Coleman J., (1994), *Foundation of Social Theory*, Beiknap Press, Cambridge, MA
- Collins R., (2006), *Teorie sociologiche*, Il Mulino, Bologna (1[^] ed. 1988)

Colozzi I., (a cura di) (2012), *Dal vecchio al nuovo welfare. Percorsi di una morfogenesi*, Franco Angeli, Milano

Comandini Calogero M., *Necessità di una cultura storico umanistica per la formazione dell'assistente sociale in Italia. Problemi di democrazia e di collaborazione civica*, in Stefani M. (2011) (a cura di) *Le origini del servizio sociale italiano. Tremezzo: un evento fondativo del 1946. Saggi e testimonianze*, Viella, Roma

Contessa G., (1981), *L'operatore sociale cortocircuitato, la "burning-out sindrome" in Italia*, in *Animazione Sociale*, (42-43),

Id. (1987), *L'operatore cortocircuitato*, CLUP, Milano

Coordinamento nazionale docenti di servizio sociale (1993) *Il servizio sociale come processo di aiuto*, Franco Angeli, Milano

Corbetta P., (1999), *Metodologia e tecniche della ricerca sociale*, Il Mulino, Bologna

Corrao S., (2000), *Il focus group*, Franco Angeli, Milano

Corsi di studio in Servizio Sociale Università di Trieste (a cura di) (2006), *Nuove solidarietà nell'allargamento dell'Unione Europea*, Franco Angeli, Milano

Cotturri G., (2013), *La forza riformatrice della cittadinanza attiva*, Carocci Editore, Roma

Crozier e Friedberg, (1978) *Attore e sistema sociale, Sociologia dell'azione organizzata*, Etas Libri, (ed. or. *L'acteur et le systeme. Les contraintes de l'action collective*, Edition du Seuil, Paris)

Dal Pra Ponticelli M. (1987), *Lineamenti di servizio sociale*. Astrolabio, Roma

Id. *Problemi di definizione e riferimenti teorici*, in Coordinamento nazionale docenti di servizio sociale, (1993) *Il servizio sociale come processo di aiuto*, Franco Angeli, Milano

Id. (2010), *Nuove prospettive per il servizio sociale*, Carocci, Roma

Id. (2014), *Riflessività e creatività*, in *Rassegna di Servizio Sociale*, 1

Dallago L., (2006), *Che cosa è l'empowerment*, Carocci, Roma

De Ambrogio U. (2015), *Il welfare sociale in crisi e i "suoi" assistenti sociali*, in Casartelli A., Dessi C. (a cura di) (2015), *Una professione alle corde? Gli assistenti sociali di fronte alla crisi del welfare*, I Quid Album 4, Supplemento al n. 1/2015 di *Prospettive Sociali e Sanitarie*, p. 4

- De Certeau M., (2010), *L'invenzione del quotidiano*, Edizioni Lavoro, Roma (ed. or. *L'invention du quotidien. Tome 1: Les arts de faire*, Gallimard, Paris, 1980)
- De Maina P., Giostra M., (2012), *La cura e il prendersi cura*, in “Studi Zancan”, n. 6
- De Rita G., *Le dimensioni del servizio sociale italiano*, in (a cura di) Stefani M. (2011) *Le origini del servizio sociale italiano. Tremezzo: un evento fondativo del 1946. Saggi e testimonianze*, Viella, Roma
- Dellavalle M., *La vita e le opere di Paolina Tarugi*, in (a cura di) Stefani M. (2011), *Le origini del servizio sociale italiano. Tremezzo: un evento fondativo del 1946. Saggi e testimonianze*, Viella, Roma
- Delledonne G., *Considerazioni sulla proposta di legge statale sul welfare generativo*, in Fondazione E. Zancan (2015), *Cittadinanza generativa. La lotta alla povertà. rapporto 2015*, Il Mulino, Bologna
- Demartis M.R. (2011), *Teoria e pratica dell'aiuto professionale. Un'analisi empirica sulla relazione tra domande, risposte e stili relazionali nel servizio sociale*, tesi di dottorato di ricerca in “Fondamenti e Metodi delle Scienze Sociali e del Servizio Sociale”, Università degli Studi di Sassari
- Id., (2012a), *L'aiuto professionale in servizio sociale*, Franco Angeli, Milano.
- Id. (2012b) *Relazione agapica: generatività ed eccedenza*, in Studi Zancan, 6
- Démazier D., Claude D. (2000), *Dentro le storie. Analizzare le interviste biografiche*, trad. it. di Botto M., Raffaello Cortina Editore, Milano, (tit. or. *Analysers les entretiens biografiques*, Paris, Nathan, 1997)
- Di Nicola P., Stanzani S., Tronca L., *Reti di prossimità e capitale sociale in Italia*, Franco Angeli, Milano
- Diomede Canevini M., *Deontologia professionale*, in Campanini A. (diretto da) (2013), *Nuovo dizionario di servizio sociale*, Carocci, Roma
- Diomede Canevini M., Campanini A. (a cura di) (2013), *Servizio sociale e lavoro sociale: questioni disciplinari e professionali*, Il Mulino, Bologna
- Diomede Canevini M., Neve E., *Servizio sociale*, in Campanini A. (diretto da) (2013) *Nuovo dizionario di servizio sociale*, Carocci, Roma
- Donati P., (a cura di) (2007), *Il capitale sociale. L'approccio relazionale*. Franco Angeli, Milano

- Donati P., (2007), *L'approccio relazionale al capitale sociale*, in Donati P. (a cura di), *Il capitale sociale. L'approccio relazionale*. Franco Angeli, Milano
- Donati P., Solci R. (2011), *I beni relazionali. Che cosa sono e quali effetti producono*, Bollati Boringhieri, Torino
- Donati P., Tronca L. (2008), *Il capitale sociale degli italiani. Le radici familiari, comunitarie e associative del civismo*, Franco Angeli, Milano
- Ducci V., *La dimensione istituzionale nel processo di aiuto*, in "Il servizio sociale come processo di aiuto", Coordinamento nazionale docenti di servizio sociale, (1993), Franco Angeli, Milano
- Easterlin R.A. (1974), *Does Economic Growth Improve the Human Lot? Some Empirical Evidence*, in Nations and Households in Economic Growth; Essays in Honour of Moses Abramovitz, edited by P. David, M. Reder, Academic Press, New York and London
- Id. (1996) *Growth Triumphant. The twenty-first Century* in "Historical Perspective", The University of Michigan Press
- Edelwich J., Brodsky A., (1980), *Burnout*, Human sciences Press, New York
- Einstein A., (2005), *Il mondo come io lo vedo*, Newton & Compton Editori (ed.or. 1931)
- Esping-Andersen G., (1990), *The Three Worlds of Welfare Capitalism*, Polity, Cambridge, trad. it. (2009) *I fondamenti sociali delle economie post-industriali*, Il Mulino, Bologna
- Etzioni A., (1998), *I nuovi comunitari*, Arianna Editrice, Casalecchio, Bologna
- Facchini C., (2010), *Tra impegno e professione. Gli assistenti sociali come soggetti del welfare*. Il Mulino, Bologna
- Farber A., (1983), *Stress and Burnout in the Human Service professione*, Pergamon Press, New York
- Fukuyama F., (1996), *Fiducia*, Rizzoli, Milano, (ed. or.,1995, *Trust*, New York: The Free press)
- Fargion S., (2009), *Il servizio sociale: storia, temi e dibattiti*. Laterza, Roma
- Id. *Autodeterminazione*, in (diretto da) Campanini A. (2013) *Nuovo dizionario di servizio sociale*, Carocci, Roma
- Id. (2013), *Il metodo del servizio sociale. Riflessioni, casi e ricerche*. Carocci, Roma

- Fargion V., (1997), *Geografia della cittadinanza sociale in Italia*, il Mulino, Bologna
- Fazzi L., (2003), *Quale managerialismo per il servizio sociale*, in “Rassegna di servizio sociale”, 4
- Id., (2012), *Dentro e fuori i servizi pubblici: le onde lunghe del servizio sociale*, in Rassegna di Servizio Sociale, 1
- Id. (2015), *Servizio sociale riflessivo. Metodi e tecniche per gli assistenti sociali*, Franco Angeli, Milano
- Fornari F., (2014), *Introduzione. Naufragio con spettatore. Alcune considerazioni preliminari sul narcisismo*, in Sociologia, 2
- Ferrario F., (1996), *Le dimensioni dell'intervento sociale: un modello unitario centrato sul compito*. Carocci, Roma
- Franzoni F., (2014), *La rete dei servizi alla persona. Dalla normativa all'organizzazione*, Carocci, Roma (ed. or. 2003)
- Ferrera M., (1998), *Le trappole del welfare. Uno stato sociale sostenibile per l'Europa del XXI secolo*, Il Mulino, Bologna
- Fideli R., Marradi A., (1996), *Intervista*, in “Enciclopedia delle Scienze Sociali”, vol. 5, Roma, Istituto della Enciclopedia Italiana
- Filippini S., Bianchi E. (a cura di) (2013), *Le responsabilità professionali dell'assistente sociale*, Carocci, Roma
- Folgheraiter F. (1994), *Introduzione all'edizione italiana*. G. Bernstein e J. Halaszyn, *Io operatore sociale*, Erickson. Trento
- Fondazione E. Zancan (2012), *Vincere la povertà con un welfare generativo. La lotta alla povertà. Rapporto 2012*, Il Mulino, Bologna
- Id. (2013), *Rigenerare capacità e risorse. La lotta alla povertà. Rapporto 2013*, Il Mulino, Bologna
- Id. (2014), *Welfare generativo. Responsabilizzare, rendere, rigenerare. La lotta alla povertà. Rapporto 2014*. Il Mulino, Bologna
- Id. (2015), *Cittadinanza generativa. La lotta alla povertà. Rapporto 2015*, Il Mulino, Bologna
- Fondazione E. Zancan, Fondazione Albero della Vita, (2015), *Io non mi arrendo. Bambini e famiglie in lotta contro la povertà*, Fondazione E. Zancan e Fondazione Albero della vita, Il Mulino, Bologna

- Fornari F., (2014), *Introduzione. Naufragio con spettatore. Alcune considerazioni preliminari sul narcisismo*, in *Sociologia*, 2
- Freudenberger H.J., (1974), *Staff burnout*. *Journal of Social Issues*, 30 [1], 159-165.
- Fukuyama F., (1996), *Fiducia*, Rizzoli, Milano, (tit. or. *Trust*, New York: The Free press, 1995)
- Gabrovec Mei O., (2006), *Management e controllo dei servizi di welfare nella teoria e nella pratica*, Cedam, Padova
- Galbraith J.K., (1996), *La buona società*, Rizzoli, Milano
- Gemignani P., *La partita con il caso*, in Toscano M.A. (a cura di) (1996), *Introduzione al servizio sociale*, Edizioni Laterza, Bari
- Gergen K.J., Gergen M.J. (1986), *Narrative Form and the Construction of Psychological Science*, in T.R. Sarbin (ed.), *Therapy as Social Construction*, London, Sage
- Geron D., (2015), *Capitale sociale e welfare generativo*, in *Studi Zancan*, 3
- Geron D., Vecchiato T. (2013), *La spesa pubblica può essere generativa*, in Fondazione E. Zancan (2013) *Rigenerare capacità e risorse. La lotta alla povertà. Rapporto 2013*, Il Mulino, Bologna
- Giddens A., (1997), *Oltre la destra e la sinistra*, Il Mulino Bologna
- Glaser, B. G., & Strauss, A. L. (2009). *La scoperta della grounded theory. Strategie per la ricerca qualitativa*. Armando Editore
- Godbout J.T. (1993), *Lo spirito del dono*, Bollati-Boringhieri, Torino
- Id. (1998), *Il linguaggio del dono*, Bollati-Boringhieri, Torino (tit. or. J. T. Goudbout, 1996, *Le Langage du don*, Edition Fides, Montréal)
- Goffman E. (1978), *Modelli di interazione*, Bompiani, Milano, p. 93 (1^a ed. 1969)
- Goldman A.E. (1962), *The Group Depth Interview*, in “*Journal of Marketing*”, 26, 3
- Gorgoni A. (2012), *Assistenti Sociali. Codice Deontologico*, Laterza, Bari
- Gori C., Ghetti V., Rusmini G., Tidoli R. (2014), *Il welfare sociale. Realtà e prospettive*, Carocci, Roma
- Gorz A., (1998), *Miserie del presente, ricchezza del possibile*, Manifestolibri, Roma

- Grassi V., (2013), *Oltre l'individualismo. Presente e futuro tra beni comuni, cooperazione e sostenibilità*, in *Sociologia*, n. 2
- Grasso L., (1985), *Soddisfazione, insoddisfazione e problemi di cortocircuito*, in *AAVV, Operatori educativi. Un'indagine su funzioni, collocazioni e percorsi degli operatori socioculturali in Lombardia*, Scuola Regionale degli operatori sociali del Comune di Milano, Ministero degli Interni, Direzione Generale dei Servizi Civili, Roma
- Graziano A.M., (a cura di) (2005), *Etica professionale e deontologia sociale*, Aracne, Roma
- Gregori D., (2012), *Risposte sociali*, in Gregori D., Gui L. (2012), *Povert : politiche e azioni per l'intervento sociale*
- Gregori D., Gui L., (2012) *Povert : politiche e azioni per l'intervento sociale*. Carocci, Roma
- Grigoletti Butturini P., Nervo G., (a cura di) (2005), *La persona al centro, nel servizio sociale e nella societ : il contributo di Elisa Bianchi*, Fondazione Zancan, Padova
- Gui B. (1996), *On «Relational Goods». Strategic Implications of Investment in Relationships*, in "International Journal of Social Economics", XXIII, 10-11
- Gui L. (2004), *Le sfide teoriche del servizio sociale. I fondamenti scientifici di una disciplina*. Carocci, Roma
- Id. *L'importanza di conoscere il contesto organizzativo*, in Gui L. (a cura di) (2009), *Organizzazione e servizio sociale*, Carocci, Roma
- Id. (2008), *Tre committenti per un mandato* in Lazzari F. (a cura di), *Il servizio sociale trifocale*, Franco Angeli, Milano
- Id. (2009) (a cura di), *Organizzazione e servizio sociale*, Carocci, Roma,
- Id. (2013), *Operatori alla ricerca di "mandato sociale"*, in *Animazione Sociale*, 100
- Habermas J., (1997), *Teoria dell'agire comunicativo*, vol. II: *Critica della ragione funzionalistica. Il Mulino, Bologna (ed. or. "Theorie des kommunikativen Handelns, Bd. II: Zur Kritik der funktionalistischen Vernunft", 1981)*
- Habermas J., (1990), *Conoscenza e interesse*, Laterza, Bari (ed. or. *Erkenntnis und Interesse*, Suhrkamp Verlag, Frankfurt a.M., 1968)
- Hanifan L.J., (1916), *Evening classes for West Virginia Elementary School*, Charleston, WV, Departement of free school

- Harrison (1980), *Role strain and burnout in Child Perspective Service Workers*. In "Social Service Review", 54, marzo
- Illich I., (2008), *Esperti di troppo. Il paradosso delle professioni disabilitanti*, Erickson, Trento (op. or. Illich I., McKnight J., Zola I.K., Caplan J., Shaiken H. (1977), *Disabling Profession*, Marion Boyars Publishers Ltd, London)
- Innocenti E., *Spazi normativi regionali in tema di welfare generativo*, in Fondazione E. Zancan (2015) *Cittadinanza generativa. La lotta alla povertà. Rapporto 2015*, Il Mulino, Bologna
- Innocenti E., Vivadi E., *Prestazioni sociali con "corrispettivo" e capacità generativa*, in Fondazione E. Zancan (2013) *"Rigenerare capacità e risorse. La lotta alla povertà. Rapporto 2013*, Il Mulino, Bologna
- Inzoli A., Sperafico G. (2016), *Lavorare ancora. La rigenerazione professionale degli over 50 in Italia*, Erickson, Trento
- Iori V., Augelli A., Bruzzone D., Musi A. (2010), *Ripartire dall'esperienza. Direzioni di senso nel lavoro sociale*, Franco Angeli, Milano
- Iorio G., (2013), *Elementi di sociologia dell'amore. La dimensione agapica nella società*, Natan Edizioni
- Jedlowski P., (2009), *Il mondo in questione. Introduzione alla storia del pensiero sociologico*, Carocci, Roma (1^a ed. 1998)
- Karger H.J. (1981), *Burnout as Alienation*, in "Social Service Review", 55 (2)
- Kazepov Y., (a cura di) (2009), *La dimensione territoriale delle politiche sociali in Italia*, Carocci, Roma
- Landuzzi C., Pieretti G. (2003) *Servizio sociale e povertà estreme. Accompagnamento sociale e persone senza dimora*, Franco Angeli, Milano
- Lazzari F., Merler A. (a cura di) (2003), *La sociologia delle solidarietà. Scritti in onore di Giuliano Giorio*, Franco Angeli, Milano
- Lazzari F., *La persona, un valore in sé*, in (a cura di) Lazzari F., Merler A. (2003), *La sociologia delle solidarietà. Scritti in onore di Giuliano Giorio*, Franco Angeli, Milano
- Id. (2007), *Persona e corresponsabilità sociale*, Franco Angeli, Milano
- Id. (a cura di) (2008), *Servizio sociale trifocale. Le azione e gli attori delle nuove politiche sociali*, Franco Angeli

- Id., *Interrogarsi, ricercare, riflettere, agire*, in Lazzari F. (a cura di) (2008), *Servizio sociale trifocale. Le azione e gli attori delle nuove politiche sociali*, Franco Angeli, Milano
- Id., *Da burocrati a professionisti*, in (a cura di) Gui L. (2009), *Organizzazione e servizio sociale*, Carocci, Roma
- Lipovetsky G. (1983), *L'era del vuoto. Saggi sull'individualismo contemporaneo*, Luini, Milano
- Lippi A., (2012), *Agire agapico e istituzioni: un binomio possibile?* in Studi Zancan, 6
- Lorenz W., (2010), *Globalizzazione e servizio sociale*, Carocci, Roma
- Id. (2013), *Managerialismo* in Campanini A.M. (diretto da), *Nuovo dizionario di Servizio Sociale*, Carocci, Roma
- Magatti M., (2014), *Generativi di tutto il mondo unitevi!* Feltrinelli, Milano
- Manghi S., (2012), *Ripartire dal legame fraterno*, in Animazione Sociale, 2
- Marradi A., (2007), *Metodologia delle scienze sociali*, Il Mulino, Bologna
- Maslach C., Leiter M.P., (2000), *Burnout e organizzazione. Modificare i fattori strutturali della demotivazione al lavoro*, Edizioni Erickson, Trento
- Mauss M., (1965), *Saggio sul dono*, in *Teoria generale della magia e altri saggi*, Einaudi, Torino
- McKnight J., (2008), *Operatori sociali disabilitanti?*, in Lavoro sociale, 2
- Mead G.H., (1966), *Mente, sé e società. Dal punto di vista di uno psicologo comportamentista*, Barbera, Firenze
- Merler A., Vargiu A., *L'interezza delle politiche sociali per la cittadinanza attiva: quale partecipazione?* in Colozzi I., (a cura di) (2012), *Dal vecchio al nuovo welfare. Percorsi di una morfogenesi*, Franco Angeli, Milano
- Merton R.K. e Kendall P.L. (1946), *The Focused Interview*, in "American Journal of Sociology", 51
- Merton R. K., (1971), *Teoria e struttura sociale, II*, Il Mulino, Bologna
- Montesperelli P., (2001), *L'intervista ermeneutica*, Franco Angeli, Milano

Musi E., *Rimanere progettuali tra criticità ed emergenze*, in Iori V., Augelli A., Bruzzone D., Musi A. (2010), *Ripartire dall'esperienza. Direzioni di senso nel lavoro sociale*, Franco Angeli, Milano

Mutti A., (1987), *La fiducia. Un concetto fragile, una solida realtà*, in Rassegna Italiana di Sociologia, n. 2

Id., (1998), *Capitale sociale e sviluppo. La fiducia come risorsa*, Il Mulino, Bologna

Neve E. (2008), *Il servizio sociale. Fondamenti e cultura di una professione*, Carocci, Roma

Id., (2012), *Alla ricerca di tracce di agire agapico nel servizio sociale professionale*, in Studi Zancan, n.6

Id., *Principi*, in Campanini A. (diretto da) (2013) *Nuovo dizionario di servizio sociale*, Carocci, Roma

Id. (2015), *La fase iniziale del processo di aiuto: l'analisi della situazione*, in Studi Zancan, 6

Id. (2015a), *Le professioni sociali in un welfare generativo. Quale contributo?*, in Studi Zancan, 3

Nothdufter U., (2011), *Servizio sociale e politiche sociali: quali professioni per quale welfare?*, in Autonomie Locali e Servizi Sociali, 3

Nussbaum M.C., (2012), *Creare capacità. Liberarsi dalla dittatura del PIL*, trad.it. di Falcioni R., il Mulino, Bologna, (tit. or. *Creating capabilities. The Human Development Approach*, Harvard University Press, 2011).

Offe C., (1999), *Un disegno non produttivista per le politiche sociali*, in AA.VV., *La democrazia del reddito universale*, Manifestolibri, Roma [tit. or. Coenen H., Leisnik P., (1993) *Work and Citizenship in the New Europe*, Ed. Elgar Publishing, Aldershot]

Olivetti Manoukian F. (2004), *Servizi sotto assedio*. In Animazione Sociale, 10

Id. (2010), *Cambiamento, operatori, servizi*, in Prospettive Sociali e Sanitarie, 4, p. 5

Id. (2015) *Oltre la crisi. Cambiamenti possibili nei Servizi sociosanitari*, Guerrini Associati, Milano

Pacini F., (2015), *Welfare generativo e competenze comunali: potenzialità e limiti*, in Fondazione E. Zancan (2015) *Cittadinanza generativa. La lotta alla povertà. Rapporto 2015*, Il Mulino, Bologna

- Palmonari, (1978), *C'è una sindrome di improduttività*, in “Scuola e professione”, Anno VI, n.1
- Palumbo M., Garbarino E. (2004), *Strumenti e strategie della ricerca sociale. Dall'interrogazione alla relazione*, Franco Angeli, Milano
- Parton N., (2005), *Il lavoro sociale costruttivo*, in “Lavoro Sociale”, 3
- Parton N., O'Byrne P., (2005), *Costruire soluzioni sociali. Costruzionismo e nuove pratiche di lavoro sociale*, Erickson, Trento (op. or. *Constructive social work: towards a new practice*, Palgrave, New York, 2000)
- Pellegrino M., (a cura di) (2004), *Per una politica sociale non produttivista*, Franco Angeli, Milano
- Pieroni G., Dal Pra Ponticelli M. (2005), *Introduzione al servizio sociale*, Carocci, Roma
- Pieroni G., *La dimensione etica: il Codice deontologico dell'assistente sociale*, in Pieroni G., Dal Pra Ponticelli M. (2005), *Introduzione al servizio sociale*, Carocci, Roma
- Id, *Deontologia e responsabilità professionali*, in Filippini S., Bianchi E. (a cura di) (2013), *Le responsabilità professionali dell'assistente sociale*, Carocci, Roma
- Pisu D., (2015), *L'inclusione delle “risorse fragili” in Sardegna: buone prassi e inserimenti socio-lavorativi*, Tesi di Dottorato in Fondamenti e Metodi delle Scienze Sociali e del Servizio Sociale, Università degli Studi di Sassari
- Pittaluga M., (2000), *L'estraneo di fiducia. Competenze e responsabilità dell'assistente sociale*, Carocci, Roma
- Pittaluga Valle M., *Autonomia*, in Campanini A. (a cura di) (2013) *Nuovo dizionario di Servizio Sociale*, Carocci, Roma
- Pizzolato F., (2012), *Il principio costituzionale di fraternità. Itinerario di ricerca a partire dalla Costituzione Italiana*, Città Nuova, Roma
- Pizzorno A., (2001), *Perché si paga il benzinaio*, in A. Bagnasco et. al. (a cura di) (2001), *Il capitale sociale. Istruzioni per l'uso*, Il Mulino, Bologna
- Plessi M.C., *Relazione - dono - cura - tempo: un glossario che sfida la politica e il servizio sociale*, in Pellegrino M. (a cura di) (2004), *Per una politica sociale non produttivista*, Franco Angeli, Milano

- Prandini R., (1998), *Le radici fiduciarie del legame sociale*, Franco Angeli, Milano
- Putnam R., (2004), *Capitale sociale e individualismo*, Il Mulino, Bologna (tit. or., 2000, *Bowling Alone; The Collapse and Revival of America Community*, Simon&Schuster, New York)
- Putnam R.D., (1993), *La tradizione civica nelle regioni italiane*, Mondadori, Milano (tit. or. *Making Democracy Work: Civic Traditions in Modern Italy*, Princeton University Press, Princeton)
- Ranci C., (1990), *Doni senza reciprocità*, in *Rassegna italiana di sociologia*, 3
- Id. (2004), *Politica sociale. Bisogni sociali e politiche di welfare*, Il Mulino, Bologna
- Ranci Ortigosa E., (2006), *Erogazioni monetarie e servizi*, in *Prospettive Sociali e Sanitarie*, 1
- Id. (2008), *Quali politiche nel sociale*, in *Prospettive Sociali e Sanitarie*, 6
- Recchi E., (1993), *Reciprocità, Un nome per tre concetti*, in *Stato e Mercato*, 3
- Riva V., (2014), *Etnografia del servizio sociale. Professionalità e organizzazione nel lavoro dell'assistente sociale*, Vita e Pensiero, Milano
- Rizza S., (2009), *Welfare e diritto. I soggetti*, Franco Angeli, Milano
- Rodotà S., (2014), *Solidarietà. Un'utopia necessaria*, Laterza, Roma-Bari
- Roggerone F., (2014), *Il lavoro che non c'è. Disoccupati, inoccupati, neet: come affrontare la perdita o la mancanza di un posto di lavoro*, LIT Edizioni, Roma
- Rossi E., (2012), *Prestazioni sociali con corrispettivo?* in Fondazione E. Zancan "Vincere la povertà con un welfare generativo. La lotta alla povertà. Rapporto 2012" Il Mulino, Bologna
- Id. (2014), *La sostenibilità del welfare al tempo della crisi. Una proposta*, in *Diritto e Società*, 1
- Rossi E., *Una proposta di legge sul welfare generativo: perché e come*, in Fondazione E. Zancan (2015) *Cittadinanza generativa. La lotta alla povertà. Rapporto 2015*, Il Mulino, Bologna
- Rossi P. (2015), *Responsabilizzare, rendere, rigenerare nel servizio sociale*, in *Studi Zancan*, 3

- Ruggeri F., (a cura di) (2013), *Stato sociale, assistenza, cittadinanza. Sulla centralità del servizio sociale*, Franco Angeli, Milano
- Sahlins M., (1965), *On the Sociology of Primitive Exchange*, in M.P. Banton (a cura di), *The Relevance of Models for Social Anthropology*, Tavistock, London
- Salvini A., *Progettare in rete*, in *Introduzione al servizio sociale*, Toscano M.A. (a cura di) (1996), *Introduzione al servizio sociale*, Edizioni Laterza, Bari
- Santinello M., Negrisolo A., (2009), *Quando ogni passione è spenta. La sindrome del burnout nelle professioni sanitarie*, Mc Graw Hill, Milano
- Sartori P., Goattin R., (2009), *Come imparare a gestire le emergenze*, in *Animazione Sociale*, 6/7
- Saruís T., (2015), *Gli operatori sociali nel nuovo welfare. Tra discrezionalità e responsabilità*. Carocci, Roma
- Scalari P., (2009), *Chi va piano va lontano*, in *Animazione Sociale*, 6/7
- Schön D. A., (1993). *Il professionista riflessivo. Per una nuova epistemologia della pratica professionale*. Edizioni Dedalo, Bari
- Sen A., (1994), *La diseguaglianza. Un riesame critico*, Il Mulino, Bologna
- Id. (2000), *Lo sviluppo è libertà. Perché non c'è crescita senza democrazia*, Mondadori, Milano
- Id. (2003), *La libertà individuale come impegno sociale*, Laterza, Bari
- Sennet R., (2004), *Rispetto*, trad.it. di Falcioni R., il Mulino, Bologna, (tit.or. *Respect in a World of inequality*, New York, Nerton e Company, 2003)
- Sgro E. (2001), *Il servizio sociale come professione. Identità e percorsi nel contesto sociale del nostro Paese*, in “Rapporto sulla situazione del servizio sociale”, EISS, Roma
- Sicora A., (2005), *L'assistente sociale riflessivo. Epistemologia del servizio sociale*, Pensa Multimedia, Lecce
- Id. (2014), *Neoliberismo e servizio sociale in Italia: spunti per una pratica riflessiva*, in *Rassegna di Servizio Sociale*, 1
- Simmel G. (2001), *Filosofia dell'amore*, Donzelli, Roma
- Simmel G. (1989), *Sociologia*, Comunità, Milano, (1^a ed. 1908)

Siza R., (2009) (2009), *Povert  provvisorie: le nuove forme del fenomeno*, Franco Angeli, Milano.

Sorokin P.A. (2005), *Il potere dell'amore*, Citt  Nuova, Roma (1^ 1954)

Stefani M., (a cura di), *Le origini del servizio sociale italiano. Tremezzo: un evento fondativo del 1946. Saggi e testimonianze*, Viella, Roma

Stefani M., *Alla riscoperta di Tremezzo*, in Stefani M. (a cura di) (2011), *Le origini del servizio sociale italiano. Tremezzo: un evento fondativo del 1946. Saggi e testimonianze*, Viella, Roma

Tarugi P., *Il servizio sociale nei suoi aspetti teorici e pratici. Evoluzione storica del concetto e dei metodi del servizio sociale. Le applicazioni pratiche del servizio sociali*, in Stefani M. (a cura di) (2011), *Le origini del servizio sociale italiano. Tremezzo: un evento fondativo del 1946. Saggi e testimonianze*, Viella, Roma

Tassinari A., *Valori*, in Campanini A. (diretto da) (2013) *Nuovo dizionario di servizio sociale*, Carocci, Roma

Taylor C., (1993), *Radici dell'io. La costruzione dell'identit  moderna*, Feltrinelli, Milano, (1^ ed. 1989)

Thomas W.I., Swaine Thomas D. (1928), *The Child in America. Behavior Problems and Programs*, Alfred Knopf, New York

Tivan M. (2006), *Il New public Management*, in Gabrovec Mei O. (2006), *Management e controllo dei servizi di welfare nella teoria e nella pratica*, Cedam, Padova

Toscano M.A.,(a cura di) (1996), *Introduzione al servizio sociale*, Edizioni Laterza, Bari

Toscano M.A., *Pensare il servizio sociale*, in *Introduzione al servizio sociale*, Toscano M.A. (a cura di) (1996), Edizioni Laterza, Bari

Tronca L., *Reti comunitarie e capitale sociale*, in Di Nicola P., Stanzani S., Tronca L., *Reti di prossimit  e capitale sociale in Italia*, Franco Angeli, Milano

Turner B.S., (1989), *Ageing, Status and Sociological Theory*, in *British Journal of Sociology*, 4

Uhlener C.J., (1989), *Relational goods and participation: incorporating sociability into a theory of rational action*. Public Choice, 62, Kluwer academic publishers, Printed in Netherlands

Vallin O., *Problemi della formazione tecnica delle assistenti sociali e dell'organizzazione delle scuole di servizio sociale*, in Stefani M. (a cura di) (2011), *Le origini del servizio sociale italiano. Tremezzo: un evento fondativo del 1946. Saggi e testimonianze*, Viella, Roma

Vargiu A., (2007), *Metodologia e tecniche per la ricerca sociale. Concetti e strumenti di base*, Franco Angeli, Milano

Id. (2012), *La ricerca sociologica tra valutazione e impegno sociale. Saggi sulla cura e l'università nelle società delle conoscenze*, Franco Angeli, Milano

Vecchiato T., Villa F. (a cura di) (1995), *Etica e servizio sociale*, Vita e Pensiero, Milano

Vecchiato T., (2012a), *L'agire agapico nell'azione professionale*, in Studi Zancan, n.6

Id., (2012b) *Diritti sociali dei poveri*, in Fondazione E. Zancan *Vincere la povertà con un welfare generativo. La lotta alla povertà. Rapporto 2012*, Il Mulino, Bologna

Id., (2012c), *Welfare generativo: da costo a investimento*, in Fondazione E. Zancan *Vincere la povertà con un welfare generativo. La lotta alla povertà. Rapporto 2012*, Il Mulino, Bologna

Id. (2013a), *Welfare degenerativo o generativo?* in Fondazione E. Zancan (2013) *Rigenerare capacità e risorse. La lotta alla povertà. Rapporto 2013*, Il Mulino, Bologna

Id. (2013b), *La lotta alla povertà non ha cittadinanza in Italia*, in Fondazione E. Zancan (2013), *Rigenerare capacità e risorse. La lotta alla povertà. Rapporto 2013*, Il Mulino, Bologna

Id. (2014a), *Verso un nuovo welfare: da assistenziale a generativo*, in Fondazione E. Zancan, *Welfare generativo. Responsabilizzare, rendere, rigenerare. La lotta alla povertà. rapporto 2014*, Il Mulino, Bologna

Id. (2014b), *Valori e sintassi di un welfare generativo*, in Fondazione E. Zancan, *Welfare generativo. Responsabilizzare, rendere, rigenerare. La lotta alla povertà. rapporto 2014*, Il Mulino, Bologna

Villa F., (2000) *Dimensioni del servizio sociale. Principi teorici e fondamenti storico-sociologici*, Vita e Pensiero, Milano (1^a ed. 1992)

Zenarolla A., (2012), *Denaro con fiducia. Ripensare agli interventi economici per il contrasto della povertà*, Franco Angeli, Milano

Ziliani A.M., (2012), *Un dibattito tra studiosi o un percorso di ricerca da intraprendere?* In Studi Zancan, 6