

IL PARADOSSO DELL'IDRAULICO

Quanto conta la *fiducia* nel
rapporto tra operatore e utente?

*Oggi che l'accesso ai servizi
è concepito come un
diritto acquisito, assume
spesso la veste di un
obbligo contrattuale e a
prevalere è l'immagine
dell'utente-consumatore,
quale spazio resta al
rapporto fiduciario tra
operatore e utente?*

Idraulici riparano un radiatore ad acqua calda,
1909, Notman & Son, sali d'argento su vetro – 25 x 20 cm,
1909, McCord Museum, Montreal (foto da Wikimedia)





Quanto conta la fiducia nel rapporto che si instaura tra l'operatore sociale e l'utente, oggi che l'accesso ai servizi sembra discendere da un diritto acquisito, assume spesso la veste di un obbligo contrattuale e a prevalere è l'immagine dell'utente-consumatore? Sebbene la fiducia sia vitale per il lavoro sociale, attualmente sembra prevalere piuttosto la confidenza nell'efficienza «impersonale» del sistema dei servizi. Tutto è perduto? Ricordate Joe l'idraulico? Per alcune settimane Samuel Joseph Wurzelbacher, soprannominato appunto «Joe l'idraulico» (in lingua inglese: «Joe the Plumber»), fu al centro dell'attenzione costante, ossessiva, famelica dei media americani, semplicemente perché aveva tenuto testa all'allora candidato presidente Barack Obama, in corsa alle presidenziali del 2008, mettendolo in difficoltà con puntuali critiche alla sua politica fiscale. Confermando un dato tanto apparentemente inspiegabile da un punto di vista razionale, quanto universalmente consolidato: la fiducia nell'idraulico. La studiosa Carole Smith dell'Università di Manchester parte proprio da qui,

Sottoposti a minuziosi controlli e meccanismi di valutazione periodica delle attività, gli operatori sociali non sono più liberi di esercitare una certa discrezionalità professionale

dalla relazione che si instaura tra noi e l'idraulico che entra in casa nostra per sistemare il rubinetto rotto o la caldaia che perde, per affrontare la spinosa questione della fiducia tra operatori e utenti dei servizi. Nel suo saggio del 2001 l'autrice discute criticamente l'analisi di Parton sulla fiducia (1998).

Parton, afferma Smith, «non ci ha dimostrato perché dovremmo coltivare la fiducia e nemmeno se essa possa sussistere nelle condizioni attuali». Perché se è vero che la fiducia è sempre stata alla base, sia pure in forma implicita, della tradizionale relazione tra l'assistente sociale e l'utente, o tra l'educatore professionale e l'utente, è altrettanto vero che oggi, quando si vogliono evidenziare i «valori» del lavoro sociale, si pone l'accento principalmente sulla cittadinanza, sull'empowerment, sull'egualianza, sui diritti sociali.

Concetti che, a ben vedere, più che un rapporto di aiuto riguardano una più artefatta relazione tra utenti ed erogatori.

Osserva Carole Smith: «Il nuovo linguaggio introdotto con la rivoluzione liberista esprime l'interazione utente-operatore sociale come una modalità di scambio più simile a quella dell'obbligazione contrattuale, piuttosto che a un tipico impegno derivante da una relazione fiduciaria».

Questo slittamento dalla natura privata di una relazione interpersonale alla visibilità pubblica di un contratto è strettamente associato all'idea secondo la quale l'azione degli operatori deve essere regolata da norme e che le procedure devono gradualmente sostituire i giudizi professionali e la discrezionalità. L'esaltazione degli indicatori di efficienza e di obiettivi ed esiti misurabili fanno prevalere gli aspetti quantitativi e oggettivi sugli aspetti qualitativi e soggettivi. A tal punto che, osserva ancora Smith, «i valori che sono sempre stati considerati come caratterizzanti le relazioni terapeutiche di aiuto vengono, in modo discutibile, considerati



Joe l'idraulico

Samuel Joseph Wurzelbacher parla in pubblico ad Elyria (Ohio), il 30 ottobre 2008. Foto Rona Proudfoot/Wikipedia



superflui». Quando gli utenti dei servizi entrano nel mercato assistenziale alla ricerca di flessibilità, possibilità di scelta, qualità e soddisfazione dei loro diritti non avrebbero più bisogno di «affidarsi» a una relazione profonda con un professionista di aiuto. Perché la sicurezza si fonda piuttosto sull'adempimento di procedure, anziché sulla competenza psicologica. Sentiamo ancora Smith: «Una certa retorica "consumerista", incentrata sull'idea che gli utenti dei servizi siano prima di tutto consumatori e cittadini, suggerisce che essi non devono affidarsi alla fiducia per ottenere i servizi di cui necessitano. Il loro diritto alle prestazioni è assicurato da un obbligo contrattuale». «Gli

enti locali, i loro funzionari e gli assistenti sociali — rimarca la studiosa — vengono guidati minuziosamente, nella loro attività quotidiana, nell'identificazione degli obiettivi e degli strumenti per misurare l'efficacia delle prestazioni. La politica ufficiale enfatizza il gioco di "sanzioni e premi", che dovrebbero essere previsti per i dirigenti dei servizi e gli operatori. Per tutti è sempre incombente la minaccia di "essere additati", qualora le cose non vadano bene». E la fiducia, che fine ha fatto? «È evidente che la fiducia, tra tutti coloro che sono coinvolti nel sistema "servizi" (pubblica amministrazione centrale e locale, organizzazioni convenzionate, manager, operatori sociali e

utenti), rappresenta un bene scarso, che talvolta viene addirittura considerato superfluo». Che si tratti di occuparsi del benessere fisico e affettivo di un bambino o di organizzare un «pacchetto assistenziale» per evitare l'istituzionalizzazione di un anziano, sembra che l'erogazione delle prestazioni non possa essere affidata alle buone intenzioni delle persone che interagiscono.

Ma «per ironia», nota Smith, la fiducia, uscita dalla porta, può rientrare dalla finestra. Merito proprio di Parton. Che cosa sosteneva lo studioso? Parton aveva suggerito che il lavoro sociale poteva gettare le sue nuove basi proprio sulla fiducia tra diversi attori: tra politici, manager e operatori sociali e tra gli operatori sociali e gli utenti.

Smith, nella sua rilettura critica della proposta di Parton, introduce però una distinzione tra l'«avere fiducia» in una persona, ben identificata, specifica, con cui si ha un rapporto (il nostro idraulico, se vogliamo), da una parte, e il «confidare» nell'efficienza quasi «meccanica» di un'organizzazione o di un sistema, dall'altra. «Sebbene la fiducia interpersonale diretta tra gli attori sia vitale per il lavoro sociale — sostiene Smith —, è evidente che attualmente prevale la confidenza nell'efficienza impersonale del sistema dei servizi».

Smith prende a prestito la figura professionale dell'idraulico («ma potrebbe anche essere il medico o il pilota d'aereo: idraulici, chirurghi e piloti d'aereo sono molto presenti nelle discussioni sulla fiducia!»), con la quale chiunque prima o poi è costretto a fare i conti, per sot-

tolineare come la fiducia entri in gioco nelle situazioni non strutturate, quelle cioè in cui «per negoziare gli obiettivi o i risultati auspicabili non possiamo basarci sulle aspettative di ruolo, ma piuttosto sulla discrezionalità degli agenti coinvolti». «Il ruolo presuppone che egli possieda le conoscenze e le abilità necessarie per aggiustare tubature, liberare scarichi intasati e compiere altre tipiche azioni da idraulico», precisa Smith. «Ma è solo quando nel corso dei lavori si sviluppa una relazione personale diretta che la «fiducia» subentra alla «confidenza»: l'idraulico, inteso come astratto lavoratore, e l'idraulico come presenza con cui entro in relazione comportano atteggiamenti motivazionali differenti, aree diverse di incertezza, distinti livelli di negoziabilità e possibilità di ambiguità di ruolo», aggiunge.

Smith riconosce a Parton il merito di aver risvegliato l'interesse, nel contesto del lavoro sociale, per la nozione di «rapporto fiduciario», che egli pone in contrapposizione all'idea, peraltro controversa tra gli studiosi, del «rischio». Il rischio,

sostiene Parton, presuppone calcolabilità, scelta e responsabilità, tutti aspetti che in tempi di fede positiva nelle scienze non sarebbero mai stati messi in discussione, ma sono stati invece fortemente screditati dalle idee postmoderne, per la mancanza di fiducia nelle capacità predittive delle conoscenze scientifiche. Avendo messo da parte il calcolo del rischio come uno strumento relativamente sicuro per gestire le contingenze della vita, ne deriva una sensazione di abbandono in un mondo insicuro, che è un prodotto dell'incertezza. Le conseguenze? Per i cosiddetti esperti significa non essere più liberi di esercitare una certa discrezionalità professionale, in quanto sono loro imposti minuziosi controlli e meccanismi di valutazione periodica delle attività. In altri termini, gli operatori sociali dovrebbero mettere da parte le false aspettative di poter predire condizioni ed esiti dei rischi, per abbracciare, invece, incertezza e ambiguità. Come uscirne? Per Parton, la fiducia reciproca tra autorità politico-amministrativa e dirigenti dei servizi, così come tra

L'esaltazione degli indicatori di efficienza e di obiettivi ed esiti misurabili fanno prevalere gli aspetti quantitativi e oggettivi sugli aspetti qualitativi e soggettivi

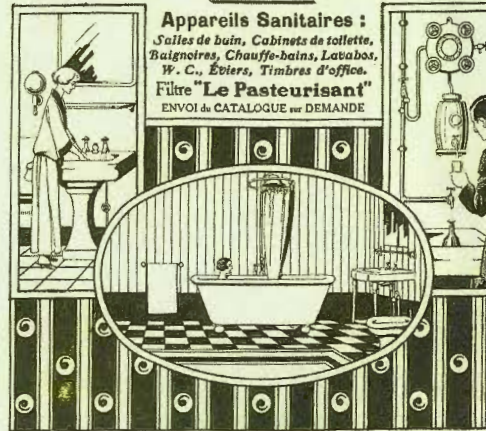
JACOB, DELAFON & C

14, Quai de la Rapée, Paris (XI^e).

Magasin de Vente et d'Exposition : 45, rue Laffitte.

Télép.: Diderot 07-17, 07-

Télép.: Trudaine 14-54.



Pubblicità di sanitari

Da L'illustration, n° 4234, 26 aprile 1924/Wikimedia.

operatori sociali e utenti dei servizi, è sia una conseguenza sia un rimedio per l'incertezza. Tuttavia — questa la critica di Smith — Parton «omette di sviluppare a fondo le "problematiche" della fiducia nel contesto specifico del lavoro sociale». Ci sono importanti aspetti che dovrebbero essere esaminati con attenzione, osserva Smith, prima di poter affermare che la fiducia rappresenta «la stella polare» degli atteggiamenti professionali all'interno dei servizi socio-assistenziali, «se non si vuole finire per perdere il suo significato autentico o finire contro gli scogli della regolazione e dei controlli preordinati».

Messi da parte idraulici, medici e piloti d'aereo, Smith passa a considerare più da vicino il lavoro sociale per valutare il significato di fiducia in questo contesto. Lasciando per un momento tra parentesi il fatto che l'attuale sistema dei servizi privilegia le procedure e i controlli, e quindi la confidenza

(nel sistema stesso) piuttosto che la fiducia (negli operatori), Smith s'interroga se la fiducia possa emergere o sopravvivere nelle condizioni attuali del lavoro sociale professionale. «Va riconosciuto che le caratteristiche tecnico/formali sono importanti per servizi affidabili, uniformi e convenienti in termini di costo, volti ad affrontare i bisogni percepiti dagli utenti», afferma la studiosa.

«Tuttavia, io sostengo che anche la fiducia è una caratteristica necessaria del lavoro sociale professionale perché è sempre importante, per gli utenti, sperimentare la fiducia nell'operatore e sentirsi liberi di esprimere atteggiamenti autentici».

E aggiunge: «La relazione fiduciaria riveste una rilevanza minima se noi operatori professionali — e così gli utenti

— ci limitiamo a caratterizzare il lavoro sociale come un'operazione di pura razionalità strumentale e a definire la sua efficacia solo in riferimento a target, obiettivi, indicatori di performance e risultati misurabili. Se invece noi e gli utenti pensiamo che l'efficacia debba riguardare quelle caratteristiche qualitative, particolarmente quelle morali, che sono presenti nelle relazioni interpersonali, allora si aprono spazi alla fiducia».

E anche se il confidare nel sistema «ha saccheggato il lavoro sociale e sembra esistere poco spazio dove possa riemergere la relazione fiduciaria», questo non significa, conclude Smith, che tutto sia perduto: «La fiducia può emergere in quegli spazi di negoziazione che si aprono negli interstizi della pratica professionale cor-

rente, come suggerisce Seligman. In quegli spazi in cui, per sua natura, il confidare nel sistema non potrà mai arrivare».

www.lavorosociale.com

Per approfondire

- **Fiducia e discrezionalità nel lavoro sociale** (C. Smith, 2002 - traduzione integrale dell'originale inglese)
- **Vincolati dal proprio ente? La discrezionalità nel lavoro degli assistenti sociali** (T. Harris, 2009)



I testi completi di questi saggi e molti altri materiali scientifici su

www.lavorosociale.com



KAREN JONES, BARRY COOPER E HARRY FERGUSON
(a cura di)

Lavoro per bene

Buone pratiche nel servizio sociale

Edizione italiana a cura di Maria Luisa Raineri

pp. 320

ERICKSON, 2009

IL LIBRO

Come trova realizzazione, in concreto, una buona pratica professionale di servizio sociale? Questo testo propone un ampio ventaglio di situazioni operative reali, in cui gli operatori direttamente coinvolti analizzano gli interventi che hanno messo in atto, i colloqui con gli utenti, le modalità di collaborazione con altri professionisti e servizi. L'analisi mette in evidenza con vivido realismo i dilemmi della pratica e i percorsi riflessivi intrapresi per affrontarli; costituisce inoltre una testimonianza illuminante di come, nella mente degli operatori, possa articolarsi il rapporto fra teoria e intervento quotidiano sul campo. Si tratta di un testo che si presta a diversi livelli di lettura: chi desiderasse farsi un'idea di questo mondo professionale vi può trovare degli spunti che gli consentiranno di mettersi davvero nei panni di un operatore sociale; il libro offre inoltre agli addetti ai lavori delle indicazioni interessanti e scientificamente rigorose sul «come fare»

e su come utilizzare riflessivamente la propria base di conoscenza nell'attività professionale di tutti i giorni, un'attività preziosa e spesso eccellente, da valorizzare di più.

CONTENUTI

- Prospettive di analisi
Cosa significa «buona prassi»? L'approccio critico-riflessivo; Questioni di potere. Dilemmi nell'assistenza agli adulti; La forza delle parole. L'avvio di un colloquio con un padre violento
- Percorsi di aiuto
Negoziazione collaborazione. Un colloquio con un padre violento (continua); Per costruire fiducia. Gestione del rischio nella tutela dei minori; Chi aiuta chi? Una buona prassi nella tutela degli adulti; La parola agli utenti. Una buona prassi nell'ambito della disabilità
- Dentro le organizzazioni
Attraversare i confini. Una storia di collaborazione; Supervisione e supporto fra colleghi. Quali aiuti per lavorare bene; Burocrati dei piani bassi? Buone prassi nel rapporto con la propria Organizzazione