

QUESTIONE DI SOLDI

L'assistente sociale ha un ruolo importante nell'erogazione degli aiuti economici assistenziali

Con l'esplosione della crisi economica sono molte le persone che si trovano in difficoltà e si rivolgono all'ente pubblico per avere un aiuto. Tuttavia, essere in difficoltà finanziarie non significa automaticamente aver titolo per ricevere un sussidio pubblico. Per accedere a questo tipo di prestazioni vengono presi in considerazione, infatti, ulteriori requisiti, quali determinate condizioni sociali, il trovarsi al di sotto di un certo reddito complessivo, o anche il livello di responsabilità in capo alla persona; ad esempio se si trova involontariamente disoccupata, o se deve occuparsi di bambini piccoli.

*Gli assistenti sociali
contribuiscono a decidere
quando il cittadino
bisogno può ricevere il
sostegno economico della
pubblica amministrazione.
Come? Anche attraverso i
colloqui.*

Di solito, sono gli assistenti sociali a essere investiti della responsabilità di raccogliere i dati necessari a determinare se il singolo cittadino che richiede un contributo economico assistenziale ne ha in effetti diritto. In questo procedimento, il colloquio ha un ruolo rilevante, e, dunque, la conduzione dei colloqui riguardanti le prestazioni economiche assistenziali di welfare è un argomento di ricerca molto importanti per il lavoro sociale

Un'esauritiva rassegna degli studi sul tema è stata condotta dal prof. Lars-Christer Hydén dell'Università di Linköping (Svezia).

«L'erogazione di prestazioni economiche è una procedura burocratica attraverso cui la difficoltà finanziaria di una persona si trasforma», osserva Hydén. «Prima è un problema

che appartiene esclusivamente alla vita privata, poi diventa un problema definito attraverso standard pubblici, all'interno di un sistema amministrativo di welfare. È l'incontro tra l'assistente sociale e il privato cittadino a segnare la ridefinizione da persona a utente, e da problema privato a problema amministrativo.

Questo avviene attraverso una complessa interazione fra assistente sociale e utente, nel quale il parlare costituisce l'elemento centrale.

I colloqui in ambito socio-assistenziale, soprattutto quelli in cui si affrontano i problemi economici, sono un tipico esempio di conversazioni istituzionali, strutturate secondo determinati schemi, attraverso cui gli attori si posizionano e si identificano in determinati ruoli istituzionali».



Anche i silenzi dell'utente possono avere significato

Ma vi sono molti segnali, molti messaggi non verbali ai quali l'operatore deve prestare attenzione.



Prof. Hydén, come sono state studiate le interazioni che avvengono durante questi colloqui?

Principalmente in due modi: ricerche di tipo etnografico, relative soprattutto ai contenuti dei colloqui, e ricerche di tipo discorsivo, focalizzate sul modo in cui si realizza l'interazione verbale fra il privato cittadino e l'assistente sociale. La maggior parte di queste ricerche si fonda comunque sulle stesse basi teoriche, vale a dire la fenomenologia, il costruttivismo e l'approccio detto di «analisi del discorso».

La conduzione dei colloqui sulle prestazioni assistenziali di welfare è argomento di ricerca importante per il lavoro sociale

Il linguaggio è una risorsa di cui si avvalgono l'assistente sociale e l'utente per far rientrare la difficoltà di quest'ultimo in una categoria riconosciuta dalla pubblica amministrazione

Qual è l'utilità delle ricerche di tipo etnografico?

Le ricerche di tipo etnografico ci fanno capire che nei colloqui sui problemi economici l'interazione viene utilizzata per «categorizzare» il richiedente come avente o no diritto al contributo. Il lavoro necessario a inserire l'utente in una data categoria è il nodo centrale del processo attraverso il quale le circostanze della vita privata del richiedente vengono trasformate in un problema amministrativo. In linea di massima, le istituzioni dispongono di un ventaglio di categorie di utenza attinenti alle routine organizzative e amministrative. I diritti di accesso alle prestazioni, di solito, sono legati a queste varie categorie. Per l'assistente sociale è importante decidere se è possibile categorizzare l'utente come, ad esempio, un utente «meritevole», che si impegna attivamente per trovare lavoro, che non fa uso di alcol o di

droga, ecc. Di solito, accanto al colloquio, anche lo scritto ha un ruolo rilevante. Ad esempio, la forma scritta è usata in genere per rendicontare le entrate e le spese, e ci sono formulari pre-stampati che assistente sociale e utente possono compilare assieme, per alcune parti.

Uno dei primi studi sui contenuti dei colloqui è la ricerca condotta da Zimmerman in un Servizio della California, negli anni Sessanta.

Quando si è cominciato ad analizzare invece il modo in cui assistente sociale e utente parlano fra loro?

Tra la fine degli anni Settanta e i primi anni Ottanta. Molte delle prime ricerche sono britanniche, così come quelle prodotte alla fine degli anni Novanta. Si tratta di indagini basate sull'analisi del discorso, che studiano il tipo di linguaggio utilizzato, i modelli di interazione, la struttura dei colloqui.

I colloqui sui problemi economici hanno una struttura specifica?

Sì. Questi colloqui sono un esempio dei cosiddetti colloqui «formali». Infatti, hanno le tre caratteristiche tipiche dei colloqui formali: hanno un obiettivo ben definito; l'ordine in cui le persone prendono la parola non è libero, perché è l'assistente sociale a fare le domande e l'utente a rispondere, e non viceversa; infine vengono utilizzate specifiche regole per interpretare determinati fenomeni che accadono nel corso della conversazione.

Può spiegare meglio?

Ad esempio, il silenzio da parte dell'utente può essere interpretato dall'operatore come segno di dubbio, o di resistenza, e il fatto che l'utente «dimentichi» certe informazioni può essere letto come tentativo di nascondere qualcosa che potrebbe intaccare la decisione di concedere il sussidio.

In genere, come si svolgono i colloqui?

Di solito prendono avvio con cerimoniali di accoglienza e benvenuto. La relazione, in questa breve fase, è largamente informale. Poi l'assistente sociale raccoglie le informazioni dall'utente, le ricollega alla documentazione scritta, ricostruisce la situazione socio-economica e ne vaglia la validità.

Questa fase di indagine è ancora improntata a un tono informale?

No, è caratterizzata piuttosto da un modo di parlare formale. È diretta prevalentemente dall'assistente sociale, che

determina i nuclei tematici, di solito attraverso la formulazione di domande a cui l'utente è chiamato a rispondere. Gli argomenti centrali che vengono affrontati sono quelli necessari a fornire le informazioni che servono all'assistente sociale per decidere l'accesso o meno alla prestazione. Per l'utente è difficile introdurre temi che vadano al di là di quanto istituzionalmente previsto. Alcuni temi possono risultare importanti nella vita della persona, ma irrilevanti o poco significativi dal punto di vista amministrativo. Questo però può essere un limite, perché non consente di capire se potrebbero esserci anche altri modi di aiutare l'utente, oltre alla eventuale prestazione economica.

Come si conclude il colloquio?

Se l'assistente sociale, magari dopo essersi consultato con un collega o un suo superiore, è giunto a una decisione, la comunica all'utente, e spesso i due si accordano per un appuntamento successivo. Con l'avvio di quest'ultima fase, di solito si ritorna a un'interazione dai toni informali e a un linguaggio quotidiano.

Possiamo immaginare che anche l'utente arrivi al colloquio con propri obiettivi e aspettative.

Si tratta di un argomento poco studiato, ma possiamo ritenere che il desiderio maggiore dell'utente sia risolvere la sua situazione di difficoltà ottenendo un contributo economico. In questo senso l'utente ha ovviamente una sua finalità strumentale.

«Quando assistente sociale e utente si incontrano, qualsiasi cosa abbiano da fare, passano comunque la maggior parte del tempo a parlarsi»

(Baldock e Prior, 1981)



FABIO FOLGHERAITER

La grammatica del welfare

Al di qua e al di là dello sportello sociale

pp. 85

ERICKSON, 2011

IL LIBRO

La grammatica del welfare è rivolta agli operatori sociali e ai decisori politici ed è finalizzato a fornire le coordinate essenziali — quasi un abbecedario elementare — per pensare il welfare in termini congruenti e logicamente corretti. Nella complessità attuale che caratterizza i discorsi e spesso anche le deliberazioni istituzionali nel campo dei Servizi sociali, questo saggio — apparso originariamente ne *La logica sociale dell'aiuto* (Erickson, 2007) — offre una guida per comprendere le dimensioni fondamentali e le caratteristiche dei sistemi di welfare postmoderni, caratterizzati da una spiccata pluralizzazione che vede operare e spesso confliggere tra loro Enti di differente natura (pubblici, privati, misti, ecc.) e attraversati da disposizioni basate spesso su concezioni discordanti se non antitetiche.

In particolare, l'impostazione liberista che enfatizza il ruolo del mercato nei Servizi sociali è la più potente in questo momento, anche se il suo impatto nelle politiche pubbliche è controverso. Il libro chiarisce che cosa voglia dire pensare un sistema di «servizi alla persona» che risponda alle attese dei cittadini e delle comunità locali.

CONTENUTI

- Premessa
- La modalità reattiva di contatto: sintesi ragionata
- La modalità proattiva di contatto: alla ricerca di gravi problemi esistenti
- Proattività estrema: la prevenzione come ricerca di problemi in-esistenti

È lui per primo a tirare fuori in modo esplicito l'argomento «soldi»?

Rostila ha rilevato che, se è l'utente il primo a parlarne, l'operatore appare riluttante, tende a ignorare l'iniziativa dell'utente, per poi ritornare sull'argomento. Sembra che per l'assistente sociale sia importante essere lui a decidere quando e come parlare, e di che cosa.

In altre parole, è l'assistente sociale che controlla il colloquio.

È così. Sono state anche condotte delle analisi di tipo quantitativo sui colloqui in ambito socio-assistenziale. L'assistente sociale risulta di solito quello con le battute più lunghe, cioè usa un maggior numero di parole e occupa più tempo di quello lasciato all'utente per esprimersi, soprattutto nella fase di indagine, che è la

parte principale del colloquio. È ancora l'assistente sociale ad avere un ruolo dominante nel prendere l'iniziativa, soprattutto quando si tratta di introdurre e concludere i vari temi.

Quindi l'utente non è libero di raccontare la sua situazione?

Non esattamente. Anche nei colloqui socio-assistenziali ritroviamo quella forma base delle conversazioni quotidiane che è la narrazione. Si tratta però di un racconto con uno schema tipico, in tre parti. Il punto di partenza, la prima parte, è la vita normale, abituale, della persona. Questo consuetudinario fluire di eventi è interrotto da una complicazione negativa, sgradita — e questa è la seconda parte — che ha come conseguenza la terza parte, cioè la descrizione dell'attuale

difficoltà economica in cui si trova la persona.

Sono racconti influenzati dal contesto istituzionale: il narratore, cioè l'utente che chiede il sussidio, si descrive fondamentalmente come una vittima delle circostanze, impossibilitata a controllare la sua vita. Queste narrazioni lasciano ben poco spazio all'utente come agente attivo. Sarebbe interessante analizzare come gli operatori si rapportano ai racconti degli utenti, ma purtroppo non esistono ancora ricerche su questo tema.

La grande crisi

Molte persone in difficoltà a causa della crisi economica si rivolgono all'ente pubblico o a istituzioni private di tipo caritativo per avere un aiuto.



L'utente vuole mettersi in buona luce, e l'assistente sociale vuole capire come stanno effettivamente le cose.

Sì, ed è inevitabile affrontare alcuni argomenti molto delicati. La gestione del reddito familiare e i problemi economici sono temi delicati, perché sono legati a giudizi di valore. L'assistente sociale deve decidere se l'utente può accedere a una prestazione economica, e questa decisione va presa considerando se le difficoltà finanziarie della persona siano legittimamente giustificabili.

Come se la cavano gli assistenti sociali quando devono fare domande imbarazzanti?

Dalle ricerche risulta che prendono le distanze in due modi: o ricorrendo al sorriso e all'ironia, oppure facendo riferimento alle regole istituzionali e alle routine. In genere si pensa che un atteggiamento molto informale, in cui si sottolineano gli elementi in comune fra l'assistente sociale e la persona, sia quello più gradito all'utente. Ma durante una valutazione per l'accesso a prestazioni economiche la vicinanza emotiva può anche essere vissuta dall'utente come manipolatoria. Un diverso atteggiamento consiste nel tenere una certa distanza e nel sottolineare gli aspetti formali, spiegando alla persona che le si chiedono certe cose perché è previsto dalla normativa e dal proprio ruolo istituzionale. Questo modo di porsi sottolinea il rispetto che l'operatore ha per l'utente.

Ci sono altre differenze nei modi di gestire questi colloqui?

Ci sono differenze legate al genere: le assistenti sociali donne

che parlano con utenti maschi tendono a focalizzarsi sulla situazione lavorativa e a scandagliare le ragioni per cui viene richiesto il sussidio, utilizzando molte domande dirette. Nei colloqui con utenti donne, invece, le operatrici non si concentrano così tanto sul lavoro. Le assistenti sociali donne hanno di solito un modo di parlare orientato al «prendersi cura», a proporre un rapporto di vicinanza emotiva e di coinvolgimento; gli assistenti sociali uomini, invece, utilizzano prevalentemente la distanza come mezzo per creare un rapporto di rispetto reciproco fra loro e gli utenti. Un'altra differenza legata al genere riguarda le posizioni che gli utenti assumono nel colloquio: i padri tendono a presentare i propri figli soltanto come una fonte di spesa; per le donne, invece, di solito è importante presentarsi come madri competenti e affidabili.

Le differenze più rilevanti, comunque, dipendono dal Paese in cui ci troviamo, dato che le erogazioni di contributi eco-



«L'erogazione di prestazioni economiche è una procedura burocratica che si realizza attraverso una complessa interazione fra assistente sociale e utente, nel quale il parlare costituisce l'elemento centrale», osserva il prof. Lars-Christer Hydén dell'Università di Linköping (Svezia)

nomici vengono effettuate con procedure parzialmente diverse. Ad esempio, in alcuni contesti i criteri di assegnazione prevedono una valutazione centrata non esclusivamente sugli aspetti reddituali, ma anche su questioni come l'eventuale abuso alcolico, o la necessità di accudire minori.

www.lavorosociale.com

Per approfondire

- **Parlare di soldi: analisi del colloquio per valutare il bisogno economico** (L. C. Hydén, 2001 - traduzione integrale del saggio originale)
- **La pratica della riflessività nelle professioni di aiuto: riflettere su come ragioniamo i casi** (C. Taylor e S. White, 2004)
- **L'assessment nei servizi sociali. La valutazione iniziale dei casi: quale metodo?** (J. Milner e P. O'Byrne, 2004)



I testi completi di questi saggi e molti altri materiali scientifici su www.lavorosociale.com