

La rivista del

# lavoro sociale

Metodologie e tecniche per le professioni sociali

Dir. scientifico Fabio Folgheraiter

NOVITÀ  
2014

Vol. 14, n. 1 - Febbraio 2014

RIVISTA BIMESTRALE

Le guide informali di comunità

*Non ricoprono ruoli particolari, ma danno una mano semplicemente perché possono. E in questo modo costituiscono un valido aiuto per assistenti sociali ed educatori*



BIOGRAFIE  
IVAN ILLICH

## SANA ALLEANZA

*Un prezioso ponte tra cittadini e operatori sociali*

ESPERIENZE SUL CAMPO  
COINVOLGERE I GENITORI  
«AFFIDANTI»?

## LA STORIA DI UN'OPERATRICE SOCIALE CHE HA SUBITO ABUSI DA BAMBINA

*Non è un caso isolato: circa il 20% degli studenti di social work ha avuto un'infanzia difficile*

## L'IMPORTANZA DEI COLLOQUII

*Come decidere quando il cittadino bisognoso può ricevere sostegno economico*

Erickson

# Sommario

## 4 SANA ALLEANZA

*Il ruolo delle guide informali di comunità: un collegamento tra cittadini e operatori*

lavoro sociale

Volume 14, numero 1  
febbraio 2014



## 12

### IO, VIOLENTATA DA BAMBINA, ORA DIVENTO OPERATRICE SOCIALE

*La storia di una studentessa che si racconta tra un passato difficile e un futuro da vivere*

## 20 IL PARADOSSO DELL'IDRAULICO

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



## 26

### QUESTIONE DI SOLDI

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

## 34 EPPUR SON CONTENTO

*Che stress svolgere una professione sociale!  
Ma ci sono anche tante soddisfazioni*

## 40 ANDIAMO A TROVARE IL NONNO?

*Arriva prima o poi il momento in cui l'anziano non autosufficiente, prima assistito a casa, deve essere inserito in una residenza assistenziale. Non per questo il ruolo dei familiari perde di importanza*

## 46 NELLA RETE DI MARTA

*Quando c'è una crisi, i poveri si organizzano, attivando vicini di casa, amici e parenti*

EDITORIALE 3

### LAVORO SOCIALE RADDOPPIA

*di Fabio Folgheraiter*

BIOGRAFIE 52

### IVAN ILLICH

*Archeologo delle idee*

ESPERIENZE SUL CAMPO 58

### COINVOLGERE I GENITORI «AFFIDANTI»

*Testimonianze dalla Cooperativa Sociale «La Casa davanti al Sole» (Varese)*

INTERVISTA CON L'AUTORE 60

### MARCELLO D'AMICO

*Presenta il libro «Progettare in Europa»*

SEGNALAZIONI DAL CINEMA 62

### WELCOME di P. Lioret

A cura di Joseph Moyersoen

GLOSSARIO 64

### CONCETTI IN QUATTRO PAROLE





### Fabio Folgheraiter

Professore di Metodologia del Lavoro sociale all'Università Cattolica del Sacro Cuore di Milano, dove coordina il corso di Laurea in Servizio sociale e il corso di Laurea magistrale in Politiche e Servizi sociali.

## Lavoro sociale raddoppia

**O**ltre dieci anni fa usciva il primo numero di «Lavoro Sociale», che apriva con un bel saggio di Zygmunt Bauman. Suggestivo nel titolo (Sono forse io il responsabile di mio fratello?) e potente nella difesa delle istituzioni pubbliche del Welfare, quello scritto, contrario al pensiero allora in apparenza inarrestabile del neoliberismo, ha segnato la linea editoriale della neonata rivista. L'obiettivo era quello di rinforzare il pensiero scientifico del social work italiano mettendolo a confronto con la cultura internazionale più matura. Non dunque una rivista che fornisse mera informazione su ciò che accadeva allora nei servizi sociali e neppure un megafono che riverberasse ulteriormente un dibattito spesso ridondante e appesantito da acribie ideologiche o corporative. Piuttosto uno strumento che potesse a poco a poco raffinare l'armamentario tecnico-metodologico delle professioni sociali, portando innovazione e stimoli forti da tutto il mondo. La scelta editoriale è stata quella della traduzione di saggi rilevanti, taluni dei veri classici, pubblicati dalle più note riviste internazionali. In un decennio abbiamo selezionato e reso fruibili in italiano più di 200 articoli scientifici, ai quali si sono aggiunti importanti contributi originali italiani.

Dopo più di dieci anni, grazie alla rivoluzione di internet, questo progetto può essere potenziato e rilanciato con idee e supporti nuovi. Nasce così un'edizione completamente rinnovata della rivista. Due sono le più importanti novità.

Da un lato, la parte cartacea della rivista «raddoppia» la periodicità, cambiando formato e impianto e diventando un magazine scientifico a carattere eminentemente divulgativo. Nel contempo il nuovo sito internet amplia e approfondisce l'offerta di servizi di studio e approfondimento. Su questo supporto digitale verranno postati: articoli integrali e abstract tratti dalle maggiori riviste scientifiche internazionali; bibliografie ragionate nelle principali aree tematiche (tutela dei minori, adulti e anziani, disabilità, psichiatria, dipendenze, ecc.); interviste a grandi autori; interventi filmati da convegni e seminari nazionali e internazionali; un forum per lo scambio e la condivisione di idee ed esperienze professionali ed altro ancora. I vari approfondimenti saranno rivolti sia a studenti per il lavoro di tesi sia agli operatori professionali o ai dirigenti di servizi sociali. In un periodo mai così critico e difficile, in cui sempre più la competenza tecnica e la serietà della riflessione operativa farà la differenza, il nuovo «Lavoro Sociale» si propone come ausilio di studio e di aggiornamento indispensabile per chi intende stare al passo con i tempi e contribuire al miglioramento culturale e tecnico delle professioni sociali italiane.

Incamminandoci in questa nuova avventura, ringraziamo le Edizioni Erickson che, a trent'anni esatti dall'avvio dell'attività, hanno saputo investire con entusiasmo in questo grande progetto.

# SANA ALLEANZA



*Il ruolo delle guide informali  
di comunità: un collegamento  
tra cittadini e operatori*



*I natural helpers non ricoprono alcun ruolo particolare nella località in cui vivono, ma danno una mano perché possono. Sono le guide di comunità, utenti dei servizi, loro familiari, vicini di casa: risorse preziose che possono costituire un valido aiuto per gli operatori sociali.*

**A**iutano le persone escluse, per un qualche motivo, dal tessuto comunitario: si impegnano con anziani che si trovano in una situazione di isolamento perché a causa di una malattia o perché hanno da poco perso il coniuge; si occupano di bambini disabili, o di ragazzi sottoposti a provvedimenti penali; sono inseriti in organizzazioni ecclesiali e si occupano di parrocchiani in difficoltà; aiutano immigrati, disoccupati, genitori soli, ragazzi che hanno interrotto la scuola, persone con problemi cognitivi, membri della loro stessa famiglia in condizioni di disagio. Sono «utenti» dei servizi — o loro familiari — che sanno affiancare con discrezio-

ne e consapevolezza altri utenti. Sono mamme che lottano per la qualità dell'istruzione dei bambini disabili. Vicini di casa che, passando ogni giorno davanti alla stessa persona bisognosa, non hanno potuto fare a meno di chiedersi: «Perché non la aiutano?». E hanno deciso che, sì, potevano essere loro i primi. E così facendo, svelano le falle del sistema, colmano i vuoti sperimentati nella loro comunità rispetto ai servizi formali.

Non aspettano l'imbeccata degli operatori professionali, agiscono autonomamente spesso anticipando la richiesta di intervento dei servizi formali. Distinguendosi in questo nettamente da quei volontari che invece vengono attivati dai servizi, sui quali la letteratura di



L'operatore sociale si chiede:  
«Cosa posso imparare dalle  
guide comunitarie che mi aiuti  
a lavorare più efficacemente  
all'interno della loro comunità  
di appartenenza?»

lavoro sociale ha ragionato fin dalla metà degli anni Sessanta.

Agiscono senza aspettarsi alcun riconoscimento, danno una mano perché possono, fanno le cose perché viene loro spontaneo di farle, senza ricoprire alcun ruolo particolare. E, spesso, con una preziosa consapevolezza: «Da solo non ho mai fatto niente per la mia comunità».

Sono le «guide informali di comunità», o semplicemente «guide di comunità».

La loro competenza specifica nasce dal loro effettivo fare parte della comunità di appartenenza. La guida informale di comunità infatti «appartiene», è un «altro significativo», è nella posizione di «uno di noi». Proprio per il fatto di non essere professionisti, possono fare delle cose che al professionista sarebbero impossibili.

Si tratta di risorse preziose che possono costituire validi punti di appoggio, per gli ope-

ratori sociali che si occupano di «comunità» nel loro lavoro. Ma non solo.

### ESPERTI IN ESPERIENZA

Ogni professionista che fa lavoro di comunità dovrebbe chiedersi: «Cosa posso imparare dalle guide comunitarie che mi aiuti a lavorare più efficacemente all'interno della loro comunità di appartenenza?»

Questa idea, secondo cui per le professioni sociali è molto utile attingere alle conoscenze derivate dall'esperienza sviluppata dalle persone all'interno delle loro specifiche comunità locali, si sta facendo sempre più strada tra gli studiosi, che parlano di «conoscenze esperienziali», possedute dai cosiddetti *experts by experience*.

La ricerca condotta da un gruppo di studiosi della Dalhousie University di Halifax (Canada) si basa appunto su questa idea. È stato dato in-



© G. Zotta

### Aiuto informale

*Le risorse di aiuto informale presenti in una comunità dicono agli operatori professionisti che rompere i confini professionali apre prospettive interessanti per il lavoro sociale. Le competenze tecniche da sole non bastano.*





carico agli studenti del primo anno del corso universitario in Social Work di osservare le proprie comunità di provenienza per cercare esempi di aiuto non-professionale, per mettere poi in luce le competenze che emergevano da quegli esempi. Si voleva in sostanza capire cosa è possibile imparare dalle guide comunitarie, che possa aiutare anche gli operatori professionali a lavorare più

efficacemente. Da questa indagine sono emersi alcuni tratti costanti del lavoro delle guide: l'invisibilità e l'immersione nella comunità, il loro essere «ponte» tra chi è escluso — per i motivi più diversi — e la comunità stessa.

### GUIDE INVISIBILI

Nelle interviste, le guide si descrivevano come «qualcuno

che innesca una motivazione», «qualcuno che ti spinge su una buona strada», «fratelli maggiori», «amici», «confidenti», «qualcuno che si dà da fare», «qualcuno che riesce a vedere le persone dentro», «qualcuno che fa partire il motore». In un certo senso erano dei leader, ma non si ritrovavano nel termine «guida»: tutti hanno insistito sul fatto che non si trattava di una posizione di superiorità.



Preferivano invece essere chiamati guide «invisibili», per far capire che, quando una situazione migliorava, questo non dipendeva mai solo da loro.

Commissario, sacerdote, medico, insegnante, politico, o membro di comitati consultivi dell'amministrazione locale: un buon numero delle guide intervistate ricopriva, di fatto, posizioni di autorità all'interno della propria comunità, ma hanno spiegato che l'autorevolezza legata a questi ruoli non era affatto utile per svolgere una funzione di aiuto. Al contrario, rischiava di essere un ostacolo. Ad esempio Tim, un

allenatore sportivo impegnato con i minori in difficoltà, ha detto: «Ai ragazzi non importano i titoli; se vuoi il loro rispetto devi guadagnartelo».

## FARE DA PONTE

Se un eventuale ruolo pubblico non serve per avere autorità nel dare aiuto, tuttavia è molto utile per i contatti a cui può dare accesso. Questo permette alle guide invisibili di fare da ponte verso l'inclusione in vari modi: aiutano a riavvicinarsi alla scuola, alla chiesa, al lavoro; danno una mano a gestire i soldi o un aiuto

### Interventi più efficaci

*L'invisibilità, l'immersione nella comunità, il loro essere «ponte» tra chi è escluso — per i motivi più diversi — e la comunità stessa sono tratti costanti del lavoro delle guide.*





economico diretto; ti mettono in contatto con altre persone, associazioni o gruppi; aiutano a organizzare attività che facilitano l'inclusione; ti danno l'opportunità di condividere quello che sai fare; soprattutto, parlano con le persone emarginate in modo da farle sentire accettate e apprezzate.

Un aspetto interessante è che, nelle interviste, alcune guide hanno affermato di diventare sempre più «invisibili» a mano a mano che le persone creano dei legami con la comunità. Molly, parlando dei gruppi per anziani di cui si occupava, ha detto: «Gli anziani vengono al gruppo la prima volta senza avere realmente voglia di essere lì. Credo sentano di non appartenere al gruppo o di non potersi inserire a causa dei loro cosiddetti limiti. Io faccio loro capire che non ci sono limiti e non c'è nulla che noi, come gruppo, non possiamo superare... Io introduco la persona nuova». Molly introduce le persone nuove ma poi è compito del gruppo alimentare il supporto reciproco.

## LASCIARSI COINVOLGERE

Se dovessimo riassumere le caratteristiche delle «guide di comunità», potremmo dire che si tratta di persone che hanno fiducia nelle capacità altrui, che hanno dei legami personali con la comunità, che vedono la loro comunità come un contesto ospitale, che sono orientate a sganciarsi dalle persone dopo averle aiutate a integrarsi.

Come osservano i ricercatori canadesi, tra l'azione delle guide di comunità informali e quella degli operatori sociali

Il lavoro dei professionisti può trarre vantaggio dall'essere portato avanti più nell'ombra, in modo più fluido, rimodellandosi su quella invisibilità che caratterizza l'operato delle «guide di comunità»

non mancano le differenze. Tradizionalmente, la pratica professionale è un'azione tipicamente molto visibile, in cui il professionista è qualcuno di ben identificabile, con un preciso mandato di valutazione, di pianificazione dell'intervento, o di mediazione, di sostegno, di tutela. Ma il limite della visibilità è il dare l'idea che debba essere l'operatore — e non la persona o la comunità che egli è chiamato ad aiutare — il principale agente del cambiamento. Gli operatori sociali, lavorando con gli emarginati, e nel loro interesse, hanno una precisa responsabilità: quella di far sì che la voce dei più deboli sia ascoltata. E quindi dovrebbero fare attenzione a non assumersi troppo rapidamente il compito di «parlare (o fare) per conto di», facendo sentire la propria voce invece che far parlare i diretti interessati. Un'altra tradizionale indicazione è che gli operatori dovrebbero essere

molto cauti nell'aver legami interpersonali che non siano strettamente professionali nell'ambito territoriale in cui lavorano. Le «guide comunitarie» della ricerca canadese direbbero, al contrario, che il successo della loro azione è da attribuire proprio al fatto che hanno molti legami diversi.

## OPERARE DALL'INTERNO

Operare dall'interno. In conclusione, le «guide di comunità» insegnano che smantellare la contrapposizione «interno/esterno», rompere i confini professionali apre prospettive interessanti per il lavoro sociale. Certo, ciò sfida l'idea tradizionale secondo cui l'esperto dovrebbe evitare ogni coinvolgimento.

L'esperienza delle «guide di comunità» dice invece che l'azione di aiuto nella comunità, se condotta in sintonia con il contesto locale, può davvero

facilitare il cambiamento: anche l'operatore professionista può farsi ponte che promuove l'inclusione soltanto se opera davvero dall'interno.

[www.lavorosociale.com](http://www.lavorosociale.com)

Per approfondire

- **Le guide informali di comunità: cosa possono imparare da loro i professionisti?** (M. Ungar et al., 2005; traduzione integrale del report di ricerca)
- **Angeli di quartiere. Un servizio di prossimità ad Aosta** (A. Ragazzi e G. Ferrero, 2009)
- **Lavorare con la comunità. Analisi metodologica di progetti di stage innovativi** (ML. Raineri, 2011)
- **Come favorire la partecipazione. Indicazioni per i progetti di comunità** (A. Twelvetrees, 2006)
- **Natural Helpers. Quando l'esperienza si fa pensiero** (postfazione al volume di F. Folgheraiter e P. Cappelletti, 2011)



Tutti i completi di questi saggi e molti altri materiali scaricabili su [www.lavorosociale.com](http://www.lavorosociale.com)

## PICCOLI GRANDI AIUTI...

*Alicia parla del suo impegno con gli anziani: «Aiuto a uscire di casa alcune persone per accompagnarle agli eventi organizzati nel nostro quartiere. Questo le fa sentire meno sole e dà loro la possibilità di interagire con altre persone della stessa età, anche solo per un paio d'ore».*

*Nicholas vive in una piccola comunità sulla costa. Fa il negoziante. Racconta di come è stato avvicinato, tre anni prima, dalla madre di una ragazza di 28 anni con ritardo mentale. Questa mamma gli ha chiesto di far lavorare sua figlia... e la ragazza è con lui ancora adesso. Nicholas ha saputo cogliere le potenzialità della ragazza: «È brava. Per esempio, le ho spiegato un po' e adesso conosce tutti i diversi gusti delle cose da bere e sa servire la soda prendendo dal frigo quella più fredda, senza bisogno che qualcuno la controlli».*

*Charles sottolinea che «chi fa del bene, riceve del bene». Ha messo a disposizione uno spazio in cui il gruppo degli anziani del suo paese può incontrarsi. Inoltre, ha dato loro un'importante possibilità: ogni volta che il suo Club dà un rinfresco per qualche cerimonia, i 50 partecipanti al gruppo si occupano di preparare le tartine. In cambio, possono usufruire di varie agevolazioni per qualsiasi iniziativa promossa dal Club.*



FABIO FOLGHERAITER  
E PATRIZIA CAPPELLETTI (a cura di)

### Natural Helpers

*Storie di utenti e familiari esperti*

pp. 220

ERICKSON, 2011

### IL LIBRO

*Un elettricista, un muratore, una casalinga, un operaio, un invalido civile, un'immigrata, una commessa, un dirigente: il libro descrive le esperienze di vita di persone comuni che però sono anche al contempo formidabili operatori sociali. «Terapeuti» naturali. Un po' per «caso», per dolorose vicende di vita personali o familiari, e un po' per vocazione, per attitudini e qualità personali, queste persone hanno sviluppato competenze di aiuto e di lavoro sociale che appaiono solide e persino raffinate, a volte tanto da poter reggere il confronto con quelle professionali.*

*Il volume riporta integralmente alcune interviste basate su storie di vita raccolte nel corso di una ricerca qualitativa promossa dal Dipartimento di Sociologia dell'Università Cattolica di Milano. Lo scopo della ricerca era quello di «documentare e legittimare» le «competenze scalze» nel lavoro sociale e, al contempo, di verificare l'intuizione che il welfare sociale emerge da forze umane (la care di cui don Milani ci ha parlato) prima ancora che da schemi cognitivi artificiali, per quanto anch'essi importanti. La ricerca dimostra in realtà il valore dirompente della sinergia e del «fare assieme».*

### INDICE

- Terapie povere ma belle: oltre il tecnicismo clinico
- Mi dica di chi è il fratello
- Voglio bene a mia moglie
- Il ritardo sarebbe stato permanente
- Guidata dalle emozioni
- Nei panni degli altri capisco
- Mi si è bloccato il collo!
- Regalo inatteso
- Quando l'esperienza si fa pensiero





Non sono casi isolati

*Da alcune indagini emerge che circa il 20% degli studenti che vorrebbero intraprendere la strada del lavoro sociale hanno subito abusi sessuali in passato.*



# IO, VIOLENTATA DA BAMBINA, ORA DIVENTO OPERATRICE SOCIALE

*La storia di una studentessa che si racconta  
tra un passato difficile e un futuro da vivere*

**D**al dramma di un abuso subito, all'aiuto verso chi patisce la stessa sofferenza. Un percorso difficile e delicato che diversi operatori sociali si trovano a dover affrontare nella loro vita. Da alcune ricerche, infatti, emerge che circa il 20% degli studenti che vorrebbero intraprendere la strada del lavoro sociale hanno subito abusi sessuali in passato. Un numero significativo, a maggior ragione se si considera che questa statistica non comprende gli abusi subiti da estranei, ma solamente quelli avvenuti da parte di familiari o persone che avrebbero dovuto prendersi cura del bambino in questione. Fa riflettere, inoltre, che tra gli aspiranti operatori sociali sia più alta l'incidenza di abusi sessuali durante l'infanzia rispetto alla popolazione generale. Storie che spesso restano nell'ombra o che emergono solo parzialmente. Storie che s'intrecciano tra operatori e utenti. Alcune domande, però, sor-



*Come mai una persona che ha subito abusi decide di affrontare la carriera nel lavoro sociale? E come la sua esperienza personale può influire sulla sfera professionale? In che modo un vissuto di sofferenza può aiutare gli altri? Domande complesse alle quali risponde, in prima persona, Jane Smith, studentessa di Social Work con alle spalle un'infanzia da elaborare.*

#### Ferite rimarginate

*La sofferenza personale può essere trasformata in una straordinaria energia per aiutare noi stessi ad andare oltre, oppure per aiutare gli altri.*

gono spontanee e interrogano il mondo del Lavoro sociale. Ad esempio, ci si chiede cosa succeda durante il tirocinio agli studenti che hanno subito abusi: la loro esperienza è così preziosa che permette di superare le loro vulnerabilità? Una domanda alla quale non è facile rispondere. Ci hanno provato docenti, ricercatori ed esperti. Ci sono libri e teorie sull'argomento. Ora, per la prima volta, il punto di vista cambia in maniera significativa grazie alla testimonianza di Jane Smith, studentessa in Social work alla Queen's University di Belfast, che racconta la sua situazione di aspirante operatrice sociale con alle spalle un'esperienza di abuso sessuale.

«Durante la mia difficile infanzia sono stata vittima di abuso

sessuale», racconta Smith in un testo estremamente interessante dal punto di vista scientifico e forte sul piano emotivo. «Penso, quindi, sia importante accettare l'impatto di quest'esperienza sul mio tirocinio e la mia futura attività di operatrice sociale. Come lo chiamo io, si tratta di un "viaggio personale e professionale" nel quale, capendo me stessa, posso capire meglio gli altri».

**Una domanda sorge spontanea alla luce della sua esperienza di vita: come mai ha deciso di intraprendere questa strada che la porterà a svolgere l'attività di operatrice sociale? Come lei, ci sono altri studenti di Social Work che, in passato, hanno subito abusi...**

Citando i motivi che l'hanno spinta a diventare un'operatrice sociale, Cree spiega che le domande fondamentali che una persona si pone prima d'intraprendere questo percorso sono «Cos'hai da dare agli altri?» e «Perché pensi di avere qualcosa da dare agli altri?». Nella maggior parte dei casi una persona decide di fare questo mestiere per il suo vissuto, per una sensibilità particolare e per l'esigenza di «fare qualcosa» dando un contributo alla società.

**Lei, quindi, anche in base alla sua difficile esperienza di vita, si sentiva di poter dare un contributo alla società attraverso il lavoro sociale...**

Non ho dubbi nell'affermare che la mia infanzia sia stata rovinata da perdite e difficoltà e l'aver subito violenza sessuale da bambina ha lasciato un se-



GIUSEPPE MAIOLO  
E GIULIANA FRANCHINI  
(a cura di)

## Attenti al lupo cattivo

*Riconoscere l'abuso  
e proteggere i bambini*

pp. 207 (con fumetto allegato)  
ERICKSON, 2005

### IL LIBRO

*Strutturato in forma di domande e risposte, il libro getta luce su vari aspetti di un fenomeno diffuso più di quanto si creda, che oggi richiede l'impegno e la collaborazione di tutti. Porta l'attenzione sul mondo sommerso della violenza fisica e psicologica, sui fenomeni della pedofilia e dell'incesto, sull'abuso sessuale che sempre di più si compie tra le mura domestiche, nell'ottica di promuovere una nuova cultura dell'infanzia, attenta, rispettosa e solidale. Corredata di una serie di schede illustrate a colori da utilizzare con i bambini per aiutarli a proteggersi e a riconoscere precocemente i pericoli, l'opera si rivolge a genitori, insegnanti, educatori, psicologi. Attenti al lupo cattivo è disponibile anche in lingua tedesca.*



Secondo alcune indagini circa il 20% degli operatori sociali hanno subito, da giovani, abusi sessuali in famiglia. E il numero sale se si tiene conto anche delle violenze subite da parte di estranei. Un dato più alto rispetto alla popolazione generale

gno su me stessa che non si è pienamente manifestato prima dell'adolescenza. Il concetto della «ferita rimarginata» è stato utilizzato, ad esempio, da Regehr per spiegare come mai una parte di chi ha subito un trauma in passato decide di lavorare nel sociale. Skelton, a sua volta, afferma che la sofferenza personale può essere trasformata in una straordinaria forza e presa di coscienza e questa energia può essere utilizzata per aiutare noi stessi ad andare oltre, oppure per aiutare gli altri. Dunque, è necessario rendersi conto che posso vivere la mia vita tutto sommato libera dall'impatto negativo della mia esperienza durante l'infanzia. È questa presa di coscienza che permette di sopravvivere. Froma Walsh, del Center for Family Health

di Chicago, è una delle maggiori esperte internazionali di resilienza, e spiega che questa presa di coscienza non può manifestarsi senza interazioni con altri individui. Ed è proprio questo che ho visto nella mia esperienza. L'impatto positivo di relazioni con insegnanti e operatori sociali ha segnato in modo significativo la mia crescita personale.

**Si può quindi essere esperti in base alla propria esperienza di vita, anche negativa?**

Le esperienze di ognuno possono essere utilizzate durante la pratica professionale. In ogni caso, questo contributo difficilmente valutabile deve essere giudicato con occhio critico, perché ogni esperienza individuale è unica e quindi non rappresentativa delle altre.

Grazie alla guida e al supporto dei tutor, e al nostro impegno nello sviluppare un percorso di riflessione su noi stessi, io e altri studenti di lavoro sociale abbiamo la possibilità di riconoscere l'unicità delle nostre esperienze, e le esperienze degli altri. Questa è la base per iniziare a impegnarsi con famiglie nelle quali si sono verificate violenze sessuali e per lavorare con bambini e adulti che hanno subito abusi. In poche parole, dire che sono esperta in virtù della mia infanzia difficile non significa che sono un'esperta su tutte le esperienze di abuso. L'abuso non conosce confini di classe sociale o culturale, di età, genere, religione, etnia. Personalmente, sono esperta per come l'ho vissuto io, per l'impatto che ha avuto su me stessa, e questo influenza il mio



Seminario

# ASCOLTARE IL TRAUMA DELL'ABUSO

*Strumenti per operatori della Tutela minorile e della Scuola*

Claudio Foti

*(Centro Studi Hänsel e Gretel, Torino)*

Trento, 11 e 12 aprile 2014

Lavorare su se stessi

*Le esperienze di ognuno possono essere utilizzate durante la pratica professionale, ma ogni esperienza è unica e quindi non rappresentativa delle altre.*

personale viaggio di studentessa nel mondo del lavoro sociale.

**Ma questa esperienza durante l'infanzia può avere un impatto sullo studio o sull'approccio alla professione di operatrice sociale?**

Credo sia corretto sottolineare l'influenza che un'esperienza difficile durante l'infanzia può esercitare sulla comprensione delle teorie del lavoro sociale e, quindi, come può incidere sulla pratica professionale. Le teorie dell'attaccamento e della perdita lo dicono chiaramente...

**Può spiegare meglio questo aspetto? Quali sono le potenziali implicazioni per uno studente in lavoro sociale che ha subito violenze sessuali in passato?**

Ascoltare i segni indotti da un abuso sessuale su un minore e disporre a un intervento di protezione o di cura comporta il contatto mentale con un'area di sofferenza e ambivalenza. Un tale contatto risulta particolarmente penoso e conflittuale per l'operatore sociale, l'insegnante o l'educatore che riceve la confidenza del bambino: la tentazione di ricorrere a meccanismi difensivi di vario genere (rimozione, spostamento, evitamento, razionalizzazione, ecc.) è molto forte. In particolare si contrappongono al riconoscimento dell'abuso la negazione e il negazionismo: reazioni difensive, che mostrano – l'una sul piano psichico, l'altra sul piano culturale – un'intensità non presente nei confronti di altri fenomeni. Il corso mira a delineare i principi costitutivi dell'ascolto del trauma dell'abuso, da declinare sul piano dell'intervento sociale, educativo, clinico e psicologico.

#### Destinatari

- Professionisti che a vario titolo lavorano con i minori: psicologi, assistenti sociali, educatori professionali, insegnanti, operatori sanitari e della giustizia
- Animatori giovanili, parrocchiali, sportivi, ecc. che svolgono attività con bambini.

#### Metodologia

Il seminario prevede 15 ore di lezioni teoriche, interazioni e attivazioni con l'intelligenza emotiva.

#### Date e orari

Venerdì 11 aprile: dalle 9.00 alle 13.00 e dalle 14.00 alle 18.00  
Sabato 12 aprile: dalle 9.00 alle 13.00 e dalle 14.00 alle 17.00

#### Sede

Edizioni Centro Studi Erickson

#### Attestato

Al termine del seminario verrà rilasciato un attestato di frequenza.

#### Accreditamento

*Ordine degli Assistenti Sociali*: è stato richiesto l'accREDITAMENTO.

#### Costo

€ 250,00 + IVA 22% (€ 305,00 IVA inclusa)

#### Modalità di iscrizione

Compila la scheda di iscrizione su [www.formazione.erickson.it](http://www.formazione.erickson.it) ed effettua il pagamento secondo le modalità indicate.



Prendiamo ad esempio la teoria dell'attaccamento. Fahlberg dice che «il primo attaccamento avviene verso i genitori, che diventano fonte di sicurezza e gratificazione». Ma anziché essere una fonte di sicurezza, mio padre è stato per me fonte di paura e insicurezza...

In base alla mia esperienza personale, potrei non essere in grado di cogliere appieno modelli di attaccamento che esistono al di fuori della mia esperienza.

I dati di ricerca hanno evidenziato che gli operatori con un passato di abuso sono più propensi a credere alle denunce di abusi infantili, ma anche se riconosco un tipo di attaccamento simile al mio, non devo automaticamente ritenere che il bambino in questione sia vittima di abusi. I confini tra sfera personale e sfera professionale possono essere appannati, pregiudicando il mio giudizio professionale. Quando valuto la solidità di un rapporto genitori/figlio, potrei tralasciare o dare troppa importanza a una parte delle informazioni, con ricadute negative per il bambino e la famiglia.

Lo stesso, ad esempio, vale per la teoria della perdita. Per quanto riguarda il mio passato, io mi sono sentita tradita da entrambi i miei genitori a causa degli abusi che ho subito. Entrambi, in modi diversi, hanno fallito nel loro dovere primario di proteggermi e amarmi adeguatamente. Questo ha generato in me paura, insicurezza e ansia. Soprattutto perché le persone che mi avrebbero dovuto proteggere erano coloro di cui avevo paura. Questa mia esperienza personale probabilmente non sarà



© pkripper503/istockphoto.com

diversa da quella di altri, ma va comunque maneggiata con cura perché ogni perdita può essere percepita e interpretata diversamente.

**È quindi necessario fare attenzione a non «usare male» la propria esperienza personale con gli utenti. È così?**

Certo. Il cattivo uso del proprio vissuto può condurre a confondere i confini tra sfera personale e sfera professionale. Questo è il motivo per il quale gli operatori sociali che hanno subito abusi sessuali devono, insieme alle loro conoscenze personali, avere determinate

abilità professionali. Ciò aiuterà a gestire l'impatto del proprio passato sul tirocinio e sulla pratica, e soprattutto se si lavora con bambini e famiglie nelle quali c'è un sospetto — o si è verificato concretamente — un abuso sessuale.

**Ha parlato di «abilità professionali» alle quali è necessario fare riferimento. Può elencarle?**

I valori e le abilità di cui si ha bisogno lavorando con bambini e famiglie alle prese con abusi sono di ampio spettro. Personalmente, credo che tra le abilità-chiave vi siano:



«Dire che sono esperta grazie alla mia infanzia difficile non significa che sono un'esperta su tutte le esperienze di abuso. Sono esperta per come l'ho vissuto io, per l'impatto che ha avuto su me stessa e questo influenza il mio personale viaggio di studentessa nel mondo del lavoro sociale»

l'empatia, il saper esprimere in maniera opportuna i propri sentimenti, il controllare il coinvolgimento emotivo, l'auto-consapevolezza e la capacità di prendersi cura di sé. Tutte queste abilità sono strettamente legate tra loro e indispensabili per raggiungere un equilibrio tra oggettività professionale e soggettività personale.

**In conclusione, che consigli si sente di dare a un giovane che intende intraprendere la strada del lavoro sociale?**

Come studentessa concentrata su come utilizzare al meglio

la mia esperienza negativa durante l'infanzia, mi sento di dire che per uno studente che ha subito un trauma è cruciale il ruolo del tutor.

Un tutor nel quale lo studente possa avere un punto di riferimento e che possa accompagnarlo alla scoperta dell'impatto che la sua infanzia infelice può avere durante il tirocinio, sia su di sé sia sugli utenti.

Gli studenti come me spesso hanno bisogno di un supporto e una guida più forte e significativa: può essere difficile, ma è di vitale importanza farsi avanti e chiederli.

[www.lavorosociale.com](http://www.lavorosociale.com)

#### Per approfondire

- **The resilient survivor** (Jane Smith, 2014, testo originale inglese tratto dalla rivista *Social Work Education*)
- **Gestire le emozioni** (N. Thompson, 2006)
- **La supervisione professionale nel servizio sociale** (J.A. Gibbs, 2002)



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

[www.lavorosociale.com](http://www.lavorosociale.com)



# 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)







**Q**uanto 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

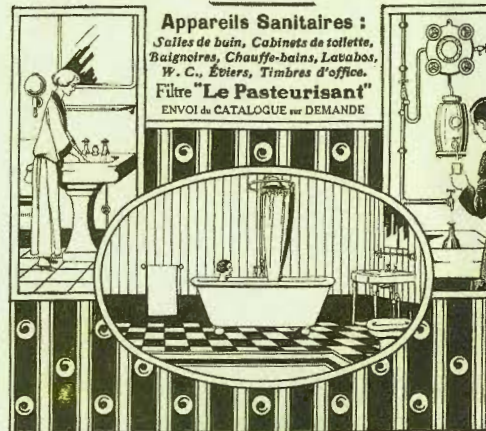
# JACOB, DELAFON & C

14, Quai de la Rapée, Paris (XI<sup>e</sup>).

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 privilegi 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](http://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](http://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



# QUESTIONE DI SOLDI

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

**C**on 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  
bisogñoso 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](http://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](http://www.lavorosociale.com)

# EPPUR SON CONTENTO

Che stress svolgere una professione sociale!  
Ma ci sono anche tante soddisfazioni

**A**ltri livelli di stress, fenomeni di burnout, eccessivo turnover: gli operatori sociali si trovano spesso in situazioni di disagio lavorativo. Il lavoro cambia. E sta cambiando anche, profondamente, il lavoro di chi svolge una professione di aiuto. Studiosi universitari e analisti politici sono concordi: oggi sono richieste maggiori abilità tecniche, i posti di lavoro si cambiano con grande rapidità, aumentano le ore lavorative. Fenomeni come il burnout, l'elevato livello di stress, gli alti tassi di turnover e la prevalenza femminile (sottopagata!) riguardano molti settori del lavoro impiegatizio, ma nel mondo dei servizi sociali tendono a

emergere prima che altrove. Una ricerca sul benessere degli operatori sociali del Regno Unito che lavorano nell'ambito della salute mentale ha messo in evidenza che il 47% del campione provava un senso di angoscia. E un'indagine tra un campione di operatori sociali americani rilevò che il 39% di loro attraversava una situazione di burnout, mentre il 75% l'aveva sperimentata almeno una volta.

Il lavoro sociale si trova a dover rispondere a utenti sempre più poveri, ha a disposizione sempre meno risorse ed è sempre meno legittimato ad assumere un ruolo che vada al di là della pura e semplice prestazione. Motivi sufficienti per fare del burnout uno dei

Cosa dicono gli operatori?

*Essere assistenti sociali o educatori professionali è qualcosa che va al di là del posto di lavoro in cui si è collocati, è qualcosa di più di una mera occupazione.*



*Le indagini che si concentrano sulle esperienze di chi «sta bene» sono poco frequenti. Qualcuno ha provato ad addentrarsi su questo terreno poco frequentato. Con risultati sorprendenti.*

più significativi elementi di preoccupazione all'interno dei servizi sociali, perché comporta nell'operatore esaurimento emozionale, spersonalizzazione e riduzione dei sentimenti di autorealizzazione che possono far insorgere frustrazione e attriti.

Tutto ciò spiega i molti contributi in letteratura che mettono in evidenza quanto sia difficile lavorare nei servizi sociali e giustifica ampiamente il fatto che gli studi che si concentrano sul malessere di chi esercita professioni d'aiuto abbondino.

Molto meno frequenti sono invece le indagini che si concentrano sulle esperienze di chi «sta bene». Qualcuno ha provato ad addentrarsi su questo terreno poco frequentato. Con risultati sorprendenti.

Il professor John R. Graham, docente di Social Work dell'Università di Calgary (Canada), e Michael L. Shier, oggi brillante PhD Student della Penn School of Social Policy &

Practice (Università della Pennsylvania, USA) ma all'epoca impegnato nel suo Master in Social Work a Calgary, hanno coinvolto tredici operatori sociali, individuati attraverso una precedente indagine che li aveva fatti emergere per l'alto livello di benessere dichiarato, in una ricerca i cui risultati dicono che potrebbe essere davvero utile scavare di più in questa direzione, soprattutto se ci si pone in un'ottica di prevenzione.

«La soddisfazione lavorativa è una variabile fondamentale in rapporto a burnout, tensioni o turnover degli operatori nei servizi», osservano Graham e Shier. «Sia gli aspetti legati alle caratteristiche dell'ambiente lavorativo sia la percezione di soddisfazione influenzano, insieme, il benessere personale complessivo. Ma queste relazioni, fino a oggi, non sono mai state esaminate per quanto riguarda il benessere personale degli operatori sociali e abbia-

mo provato a colmare, almeno parzialmente, tale lacuna».

Dalle interviste ai «magnifici tredici» sono emersi diversi elementi della professione che influenzano direttamente il benessere personale complessivo degli interpellati. Cosa dicono gli operatori? Che per stare bene sono importanti le opportunità che è possibile cogliere, come la possibilità di svolgere diverse funzioni e le varie opportunità professionali.

«Le considerazioni che abbiamo raccolto dagli operatori — dicono Graham e Shier — fanno pensare che l'essere assistenti sociali o educatori sociali è qualcosa che va al di là del posto di lavoro in cui si è collocati. Il lavoro sociale professionale è qualcosa di più di una mera occupazione». Mentre la letteratura tende a volte a concentrarsi sulla relazione tra la professione e la vita privata, gli intervistati hanno sottolineato piuttosto la connessione tra vita lavorativa e vita professionale, mettendo in evidenza come ognuna di esse rappresentasse un aspetto distinto della propria esistenza. «L'importante è trovare un certo equilibrio tra le due». In proposito, un'intervistata sottolineava come siano stati «la varietà e l'equilibrio» a far aumentare il suo benessere. Per un altro intervistato, svolgere attività al di fuori del proprio lavoro non significava trascurarlo, ma cercare «di essere creativo nel trovare modi per lavorare meglio». E precisava: «Presentare relazioni ai convegni, far parte di gruppi di lavoro interdisciplinari e lavorare per lo sviluppo sociale sono attività che non portano via tempo alle mie mansioni principali, ma



che mi danno energia e passione e mi fanno stare meglio, così posso fare il mio lavoro con maggiore efficacia».

Per stare bene è anche importante comprendere confini e limiti della professione, avere il senso del limite. E, ancora, non lavorare da soli, ma individuare e utilizzare opportune risorse di sostegno nella professione, avere qualcuno con cui confrontarsi e parlare dei propri interventi professionali, della propria vita, delle proprie ricerche, dei propri interessi professionali. C'è chi si indirizza verso la supervisione, altri fanno riferimento ad approcci riflessivi e di mutuo aiuto tra professionisti. «I nostri intervistati — spiegano Graham e Shier — individuavano due

«È un lavoro molto duro, ma tutti noi crediamo che il risultato ripaghi le fatiche. Questo vuol dire impegnarsi in quello che succede, passare attraverso i colloqui sgradevoli e la fatica, convinti che alla fine saremo contenti di averlo fatto»



aspetti della supervisione importanti per il loro benessere: il fatto di avere una persona che li consigliasse e il poter discutere con qualcuno le proprie idee».

Per stare bene è importante poter crescere professionalmente: «Per tutti gli intervistati, l'obbligo conseguente all'iscrizione all'Albo professionale di acquisire un certo numero di crediti formativi all'anno aveva migliorato il loro benessere personale complessivo».

Per stare bene occorre mettersi in rete. Perché l'operatore sociale ha la necessità, sempre, di negoziare con diversi servizi per identificare le risorse per le varie categorie di utenza. Cercare collegamenti con altri operatori, lavorare in équipe, fare gioco di squadra va in questa direzione e permette di mantenere e rafforzare il benessere complessivo dell'operatore.

Per stare bene sono importanti i principi del lavoro sociale. La formazione rafforza l'identità professionale degli operatori e aiuta a sviluppare la capacità di influenzare, con i propri interventi, il cambiamento sociale. «Alcuni intervistati hanno individuato una relazione tra il benessere personale, i modi di percepire la realtà legati alla professione e l'influsso positivo di questi sulla vita personale. Altri hanno attribuito un ruolo ai valori e all'etica professionale nel migliorare il benessere sia nella vita lavorativa sia in quella privata».

Per stare bene è importante una pratica professionale riflessiva, un aspetto molto rilevante per il lavoro sociale: «I nostri intervistati hanno messo in evidenza come la capacità riflessiva applicata alla loro atti-

vità professionale influenzasse positivamente il benessere personale. Ad esempio, uno di loro, pensando ai modi in cui i futuri operatori sociali potevano conservare un buon livello di benessere, consigliava loro di essere autentici, di essere riflessivi, di essere consapevoli della loro fragilità».

Per stare bene è importante dare un senso al proprio lavoro.

Come valorizzare gli aspetti positivi del lavoro sociale, per migliorare la qualità di vita degli operatori? «La nostra ricerca suggerisce che invece di guardare al lavoro sociale attraverso il prisma del burnout e di altre esperienze negative, è più produttivo mettere in luce come questa professione possa influenzare il benessere personale», dicono a una voce Graham e Shier. «I nostri intervistati hanno fornito utili indicazioni di riferimento sul modo in cui, potenzialmente, i principi del lavoro sociale, la formazione dell'identità dell'operatore sociale, l'ampiezza e la portata delle opportunità lavorative e il collegamento tra professione e vita privata possano contribuire allo stare bene».

Mettere in discussione o cercare di riorganizzare gli ambienti di lavoro non sempre è sufficiente per ovviare agli attriti tra gli operatori e al turnover elevato e per prevenire stress e burnout. Ma può rivelarsi molto produttivo, nella gestione dei servizi socio-assistenziali e del personale che vi opera, tenere conto degli aspetti legati al benessere personale che le interviste raccolte da Graham e Shier hanno fatto affiorare. «Conoscere i diversi fattori associati al benessere personale degli operatori sociali — sug-



John R. Graham

Docente di Social Work, Università di Calgary

## BURNOUT

La sindrome da burnout è una sindrome da stress che colpisce le persone che esercitano professioni d'aiuto, qualora queste non rispondano in maniera adeguata ai carichi eccessivi di stress che il loro lavoro le porta ad assumere

gerisce la ricerca — fornisce ai loro datori di lavoro (pubblici e privati) indicazioni utili per costruire collocazioni lavorative che valorizzino il ventaglio di funzioni in cui questi professionisti possono eccellere». Gli enti potrebbero facilitare i collegamenti fra gli operatori, all'interno della stessa organizzazione e fra organizzazioni diverse, nella consapevolezza della positiva interrelazione fra benessere personale, efficacia sul lavoro, identità professionale e vita privata. Per finire, la formazione rivolta agli operatori sociali potrebbe prendere in considerazione in modo più esplicito gli aspetti della professione collegati al benessere personale: «Potrebbe essere un modo per rinforzare gli operatori sulla necessità di allargare lo sguardo rispetto alle proprie opportunità lavorative, di mantenersi in connessione con la professione e di non smettere di aggiornarsi», concludono i due studiosi.

[www.lavorosociale.com](http://www.lavorosociale.com)

#### Per approfondire

- **Felici del proprio lavoro. Quali fattori influenzano il benessere degli operatori sociali** (J. R. Graham e M. L. Schier, 2010 - traduzione integrale del saggio originale)
- **Riorganizzazione dei servizi sociali e rischio di burnout** (M. Jones, 2001)



I testi completi di questi saggi e molti altri materiali scientifici su [www.lavorosociale.com](http://www.lavorosociale.com)



CHRISTINA MASLACH  
E MICHAEL P. LEITER

### Burnout e organizzazione

*Modificare i fattori strutturali della demotivazione al lavoro*

pp. 160  
ERICKSON, 2000

## IL LIBRO

*La sindrome del burnout, che comporta l'esaurimento emozionale e psicofisico dell'individuo, si sta diffondendo sempre più nel mondo del lavoro, colpendo operatori di settori diversi. Il libro, corredato di numerosi esempi, analizza il dilagare di questo «deterioramento dell'anima» all'interno delle organizzazioni, individuando specifiche aree di «discrepanza» tra la persona e il proprio lavoro. Attraverso l'analisi delle tipiche condizioni delle strutture organizzative nelle società postmoderne, vengono evidenziate le principali cause della crisi psicologica che oggi investe il lavoro su scala mondiale. Il principio di base del libro è che il burnout sia da considerarsi un «problema professionale» causato prevalentemente da fattori strutturali-organizzativi. Viene così contrastata l'opinione secondo la quale il burnout sarebbe un problema solamente della persona o addirittura una sua «colpa» dovuta a incapacità, debolezza o scarso impegno. In realtà, sostengono gli autori, il contesto interpersonale nel quale le persone lavorano è determinante e il cattivo funzionamento delle organizzazioni costituisce il principale motivo del rapido diffondersi del burnout.*

## CONTENUTI

- L'attuale crisi delle dinamiche lavorative
- Come si vive il burnout
- Le sei cause del burnout
- Perché darsi da fare per il burnout?
- Intervento di crisi per bloccare il burnout
- Prevenire il burnout e costruire l'impegno
- Promuovere i valori umani
- Procedere verso un futuro migliore
- Appendice: valutare le condizioni dell'ambiente di lavoro, la scala Maslach del Burnout







Nelle RSA

*Le funzioni svolte dai familiari vanno dalla valutazione della qualità dell'assistenza al mantenimento della relazione affettiva con il proprio congiunto, dalla gestione delle sue finanze all'aiuto pratico.*

# ANDIAMO A TROVARE IL NONNO?

*Arriva prima o poi il momento in cui l'anziano non autosufficiente, prima assistito a casa, deve essere inserito in una residenza assistenziale. Non per questo il ruolo dei familiari perde di importanza*

**L**'Italia si appresta a diventare — e in parte già è — un Paese di vecchi. Al primo gennaio 2012 c'erano 147,2 anziani ogni 100 giovani (nella vecchia Europa, solo la Germania presenta un indice di vecchiaia più accentuato). Ma sarà un Paese «per» vecchi? Quello che il dato demografico dice è che in prospettiva c'è da attendersi un aumento della domanda di assistenza. Basti pensare che il peso degli ultraottantenni sulla popolazione complessiva passerà dal 5,8% del 2010 al 7,4% nel 2020 e al 13,5% nel 2050. Gli anziani non autosufficienti, secondo stime del Censis, sono 2,2 milioni, il 3,9% del totale della popolazione italiana, e nel giro dei prossimi anni i dovrebbero raggiungere quota 4,8 milioni, pari al 7,9% della popolazione. Chi si preoccuperà di assisterli? In moltissime situazioni, è la famiglia a farsi carico della



persona non autosufficiente. I familiari stretti — secondo quanto emerso dalla ricerca *Le nuove tutele oltre la crisi* realizzata dal Censis (dicembre 2012) — rappresentano i caregiver nel 73,5% dei casi. Ma da tempo, in misura più evidente nel Nord del Paese e in misura minore nel Meridione, il nonno o la nonna sono stati affidati alle cure dei cosiddetti «badanti» (in larghissima maggioranza donne, straniere, prevalentemente di origine est-europea); il loro numero, dal 2001 al 2008, è cresciuto in Italia di 400.000 unità, comportando una spesa per le famiglie di 9 miliardi di euro (stando al *Rapporto sulla non autosufficienza in Italia* presentato dal Ministero del Welfare nel 2010). Quasi in un caso su tre il carico assistenziale viene assorbito interamente dalla famiglia dell'anziano.

Mentre il numero delle persone anziane da aiutare aumenta, non così quello delle persone che prestano assistenza, che oltre tutto invecchiano pure loro: l'età media dei caregiver dai 43 anni del 1983 è passata ai 50 del 2009. Le famiglie — e all'interno di esse soprattutto le donne, impegnate nel lavoro di cura — rischiano di scoppiare, sia perché cercano di rinviare il più possibile l'istituzionalizzazione o l'affidamento ad altri dell'anziano, sia perché le amministrazioni pubbliche, consapevoli dei propri limiti in questo campo e alle prese con risorse sempre più limitate, tendono a scaricare il peso sulla famiglia, promuovendo, nella migliore delle ipotesi, le cure informali. La rete di aiuto informale è in una fase di crisi strutturale. E se è vero che,

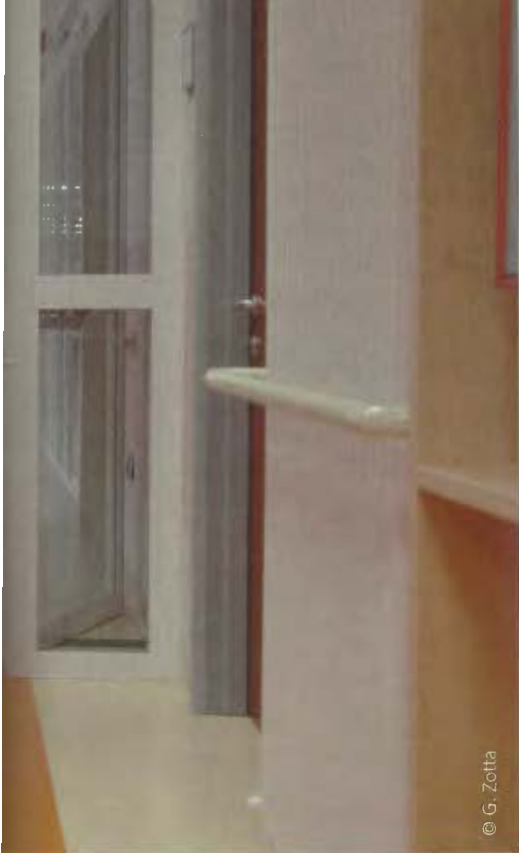


In Italia 25 anziani su 1.000 sono ospiti delle strutture residenziali. 225 mila sono in condizione di non autosufficienza

come certifica il citato *Rapporto sulla non autosufficienza*, in Italia gran parte dell'assistenza prestata ad anziani non autosufficienti proviene dalla famiglia, come aiuto informale, è altrettanto vero che per molte famiglie arriva prima o poi il momento in cui l'anziano non autosufficiente, prima assistito a casa, deve essere inserito in una residenza assistenziale.

Non per questo, conforta la ricerca condotta da Fay Wright, che ha lavorato a lungo all'Istituto di Gerontologia del

King's College di Londra (Gran Bretagna), all'avanguardia nella ricerca gerontologica, il ruolo dei familiari, cioè dei cosiddetti «caregiver informali», perde di importanza, in particolare se si tratta del coniuge o dei figli. Esplorando le principali funzioni svolte dai caregiver familiari all'interno delle strutture residenziali — che vanno dalla valutazione della qualità dell'assistenza al mantenimento della relazione affettiva con il proprio congiunto, dalla gestione delle sue finanze all'aiuto



© G. Zotta

pratico al familiare —, Fay Wright evidenzia alcuni nodi critici legati a questo passaggio, ma suggerisce anche politiche gestionali più favorevoli alla partecipazione, con preziose indicazioni per chi gestisce queste strutture, per chi riveste un ruolo ispettivo e per gli assistenti sociali.

«La nostra ricerca — osserva Wright —, condotta su un campione di 61 familiari (sia coniugi sia figli) di ospiti ricoverati in 35 strutture residenziali assistenziali o sanitario-assistenziali, ha mostrato che i gestori di alcune strutture si sforzano in maniera evidente di porre al centro della loro azione gli utenti e i loro familiari. I familiari vengono sollecitati a partecipare alla vita quotidiana, sono incoraggiati a pranzare assieme agli ospiti e, se gli ospiti vogliono, a dare loro qualche aiuto pratico. Si cerca di assicurare agli ospiti e ai loro familiari la privacy necessaria per intrattenere le loro relazioni».



NICOLETTA PAVESI (a cura di)

## Lavoro sociale con gli anziani

Con uno scritto di Tom Kitwood

pp. 188

ERICKSON, 2013

### IL LIBRO

*Nel lavoro sociale con gli anziani la rigorosa attenzione agli aspetti tecnici si deve accompagnare alla considerazione della persona umana in quanto tale, con le sue fatiche e fragilità, ma anche con i suoi interessi e i suoi legami, in nome di un'idea di assistenza per cui vecchieia e demenza non implicano necessariamente uno «smantellamento» della persona. Gli operatori sociali e professionali che lavorano nei servizi per anziani, così come tutte le persone coinvolte a vario livello nella cura agli anziani, si trovano davanti a compiti complessi. Come garantire una «buona assistenza» che sia davvero rispettosa del paziente in quanto persona e che gli permetta di continuare a vivere in uno stato di relativo benessere? Come declinare questa esigenza nella pratica professionale? Come coordinare e valorizzare l'apporto di tutti i caregiver, professionali e informali (familiari e badanti)?*

*I saggi raccolti nel volume offrono le risposte di alcuni tra i maggiori esperti internazionali e nazionali (Kitwood e Marshall sono pionieri nel campo dell'assistenza agli anziani e alle persone affette da demenza): riflessioni teoriche e strategie pratiche per costruire relazioni d'aiuto che pongano al centro la persona, basate cioè sul riconoscimento dell'altro come portatore di interessi, capacità, desideri, e non come malato o non autosufficiente*

### CONTENUTI

- Verso una teoria dell'assistenza per la demenza: la Persona e il benessere (T. Kitwood e K. Bredin)
- Il lavoro sociale «faccia a faccia» con i grandi anziani (M. Marshall)
- Il lavoro sociale «dietro le quinte» con i grandi anziani (M. Marshall)
- Relazioni interpersonali nelle strutture per anziani (C. Brown Wilson, S. Davies e M. Nolan)
- I familiari in casa di riposo (F. Wright)
- Reti di assistenza in famiglia (J. Sims-Gould e A. Martin-Matthews)
- Quando l'assistenza crea conflitti: l'intervento di mediazione (C. Marzotto e G. Digrandi)
- L'abuso verso gli anziani: il problema della segnalazione (L.R. Bergeron e B. Gray)



Peraltro, in molte altre strutture residenziali ciò non avviene. «Eppure un orientamento più attivo nel rafforzare le relazioni familiari è più che mai necessario», afferma convinta Wright. «Molti dei coniugi intervistati avevano la sensazione che la loro relazione con il congiunto si fosse impoverita dopo il ricovero. Venire incoraggiati a sostenere il familiare anche dal lato pratico o a fermarsi a pranzo in determinate occasioni avrebbe potuto alleviare un po' del loro disagio. Bisognerebbe sollecitare tanto i figli quanto i coniugi a svolgere alcuni compiti assistenziali per gli ospiti. Dovrebbe essere possibile fermarsi a mangiare. Dovrebbero essere messi a disposizione degli spazi privati, ad esempio delle stanze di soggiorno per i familiari».

Agevolare i familiari ha benefiche ricadute. Chi gestisce le strutture assistenziali dovrà sobbarcarsi dei costi e affrontare qualche complicazione orga-

[www.lavorosociale.com](http://www.lavorosociale.com)

#### Per approfondire

- **I familiari in Casa di riposo. L'assistenza informale dopo l'istituzionalizzazione** (F. Wright, 2005 - traduzione integrale del saggio originale)
- **Reciprocità differita nei rapporti di cura? Perché aiuto i miei genitori** (L. Funk, 2011)



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

[www.lavorosociale.com](http://www.lavorosociale.com)



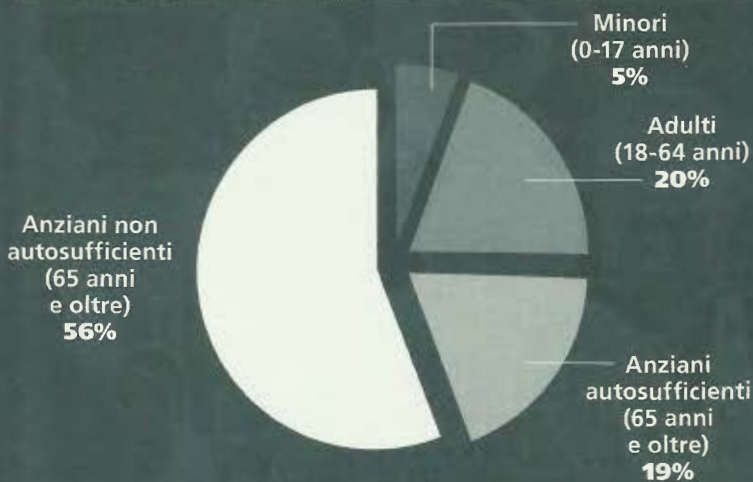
## Bisogno di assistenza

Oltre i due terzi degli ospiti anziani assistiti nelle strutture residenziali (72%) ha superato la soglia degli 80 anni, la quota sale al 73,8% per i non autosufficienti e si riduce al 66,5% per coloro che sono in condizioni di autosufficienza.

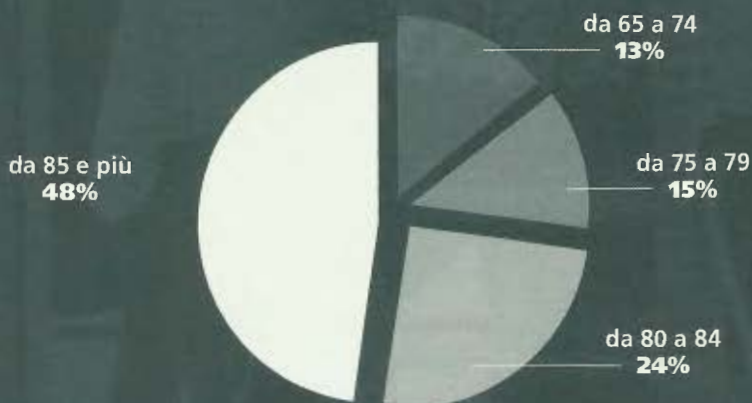
# PRESIDI RESIDENZIALI SOCIO-ASSISTENZIALI E SOCIO-SANITARI IN ITALIA

Fonte: Istat, 2012 – dati al 31 dicembre 2009

## Ospiti dei presidi residenziali per tipo di utenza



## Ospiti anziani dei presidi residenziali per classe di età




nizzativa, ma scegliere politiche di «agevolazioni per i familiari» potrebbe essere vincente sul piano della competitività.

Gli organismi ispettivi e di rappresentanza, suggerisce ancora Wright, dovrebbero prendere maggiormente in considerazione i familiari nei loro piani di attività. Le funzioni che presumibilmente

potrebbero essere svolte dal caregiver familiare dovrebbero venire discusse in appositi incontri e in momenti di verifica successivi all'inserimento. E di fronte a indugi, ritardi, dinieghi, dovranno essere i familiari stessi — conclude Fay Wright — a stimolare l'adozione di procedure che rendano più agevole la loro partecipazione.





# NELLA RETE DI MARTA

Quando c'è una crisi, i poveri si organizzano, attivando vicini di casa, amici e parenti



**I**l tuo grano è maturo oggi; il mio lo sarà domani. Convieni a entrambi che io lavori con te oggi, e che tu mi aiuti domani. [...] Le stagioni sono mutevoli ed entrambi perderemmo i nostri raccolti se mancassimo di fiducia e sostegno reciproco.

Così, alla metà del XVIII secolo, David Hume illustrava il concetto di capitale umano, facendo riferimento alle reti sociali del mondo contadino. La situazione descritta da Hume è la stessa che caratterizza oggi le aree rurali dell'Etiopia. Per affrontare la scarsità di cibo e di risorse economiche conseguenti alla siccità, i poveri si

organizzano attivando reti di relazioni e di solidarietà tra pari. Si prestano vicendevolmente soldi, cereali, sementi; si danno una mano nel periodo del raccolto; costruiscono insieme le abitazioni. Attivano quelle che gli studiosi chiamano «reti sociali»: reti di rapporti e relazioni che si creano in base agli interessi delle persone che vi aderiscono in modo consensuale. Nelle comunità rurali dell'Etiopia le relazioni sono regolate da alcuni sistemi tradizionali. *Liddir* consiste nello scambiarsi sostegno sociale ed economico in caso di morte o altri eventi critici. Il *mahber* e il *senbete* indicano legami



*Comprendere le funzioni svolte dalle reti sociali è indispensabile per lo sviluppo di comunità e per il lavoro sociale collaborativo in Africa. Lo conferma un'indagine tra le donne di un quartiere povero alla periferia di Addis Abeba, in Etiopia.*



interpersonali basati sulla religione. Il *debo*, cioè lo scambio di manodopera nelle festività, e i *wonfel* (gruppi di lavoro) vengono attivati nei periodi di aratura e di raccolto. L'*iqqub* è invece un sistema di risparmio, una sorta di microcredito tra parenti, vicini di casa o amici che raccolgono dei soldi per aumentare la capacità finanziaria di ciascuno.

Ma non è solo nelle aree rurali che si attivano reti sociali. Wassie Kebede dell'Università di Addis Abeba e Alice

K. Butterfield dell'Università dell'Illinois (Chicago, USA) hanno indagato le strategie che le persone povere nel quartiere di Gedam Sefer, alla periferia di Addis Abeba, mettono in atto per affrontare i loro problemi quotidiani. «Ci siamo concentrati in particolare sui nuclei familiari in cui la donna è capofamiglia», spiegano. «Dalle interviste a dieci donne che vivono a Gedam Sefer, selezionate su un campione di cento rappresentative di svariate categorie sociali, abbiamo





tratto considerazioni importanti rispetto al possibile ruolo delle reti sociali negli interventi di sviluppo di comunità. E conferme che per il lavoro sociale professionale individuare le reti sociali esistenti può aiutare a identificare i punti di forza e le criticità su cui progettare l'intervento».

Altre ricerche sulle reti sociali in Etiopia così come in altre parti dell'Africa hanno mostrato come la comprensione delle interconnessioni e delle interazioni tra le persone

nelle comunità povere sia importante per lo sviluppo della comunità stessa e per la promozione di interventi sociali. La ricerca di Kebede e Butterfield analizza i modi in cui le reti sociali contribuiscono al bene comune e rappresenta un primo tentativo di comprendere le caratteristiche qualitative delle reti sociali delle donne che abitano nei quartieri poveri.

È emerso che la forza di una rete sociale e il suo adeguato funzionamento non dipendono solo dalla dimensione

**Interconnessioni tra persone**

*Non è solo nelle aree rurali che si attivano reti sociali.*





## Mattoni per costruire la comunità

*L'aiuto prestato da chi è ben inserito all'interno di una comunità e ne conosce le dinamiche è particolarmente efficace.*



della rete stessa, ma anche dalla vicinanza geografica e fisica tra i membri. Il costituirsi di una rete sociale è influenzato anche dalla provenienza e dal luogo di nascita dei suoi membri. «Le reti sociali composte da persone che vivono nello stesso quartiere sono le più comuni e hanno un ruolo fondamentale nella vita dei membri — osservano i curatori della ricerca. Nelle reti sociali sono presenti diverse etnie, ma la maggioranza dei membri ha convinzioni religiose simili». La condivisione della stessa religione, la fiducia, la comprensione reciproca, i tratti culturali comuni e, in parte, anche l'appartenenza etnica sembrano facilitare la formazione di una rete sociale. Un altro aspetto degno di nota è che l'interazione tra i membri non nasce semplicemente dalla condivisione della stessa condizione economica ma, piuttosto, dal fare riferimento a valori socio-culturali simili: «Possiamo dire che la scelta di far parte di una rete è dovuta a un senso di appartenenza e a una visione del mondo condivisa. Le reti sociali permettono ai membri di rimanere aggiornati sui cambiamenti all'interno della comunità più estesa e sono anche uno strumento per accedere alle informazioni».

Dalle interviste è emerso che le donne utilizzano le reti sociali per affrontare i loro problemi quotidiani, sia di carattere economico — e in tal caso è la rete basata sul vicinato il principale sostegno — sia di carattere sociale (problemi quali solitudine, frustrazione, disturbi, depressione e malattia). Per le donne povere, le reti sociali sono fonte di capitale sociale: permettono, ad esem-



Le principali reti sociali si basano sui legami di parentela, sul vicinato, sulle relazioni amicali, sul genere e sull'etnia. Nella figura è riportato l'esempio di Marta, una donna etiopica che pratica l'artigianato tradizionale. I quadratini indicano i vari tipi di rete sociale in cui è coinvolta Marta, mentre i cerchi indicano i nodi. Le frecce connettono i membri alla forma di rete per loro più significativa. «Si nota — osservano Kebede e Butterfield — come due tipi di legami (l'etnia e l'amicizia) tengano uniti tutti i membri»

pio, di dare vita a un'attività economica, condividendo la responsabilità del commercio dei prodotti; diventano una sorta di banca; costituiscono un luogo in cui migliorare le proprie abilità e scambiare le conoscenze. Le conclusioni di Kebede e Butterfield sono incoraggianti: le reti sociali rappresentano importanti risorse sia nello sviluppo di comunità sia nel lavoro sociale con le persone che vivono nelle periferie più povere delle città. Di qui l'invito agli operatori sociali a considerare le reti sociali come preziose risorse interne alla comunità.

[www.lavorosociale.com](http://www.lavorosociale.com)

#### Per approfondire

- **A lezione dai poveri. Il potere delle conoscenze di vita** (M. Krumer-Nevo, 2006)
- **Altri modi di guardare i poveri. La sfida dell'empowerment** (M. Krumer-Nevo, 2008)

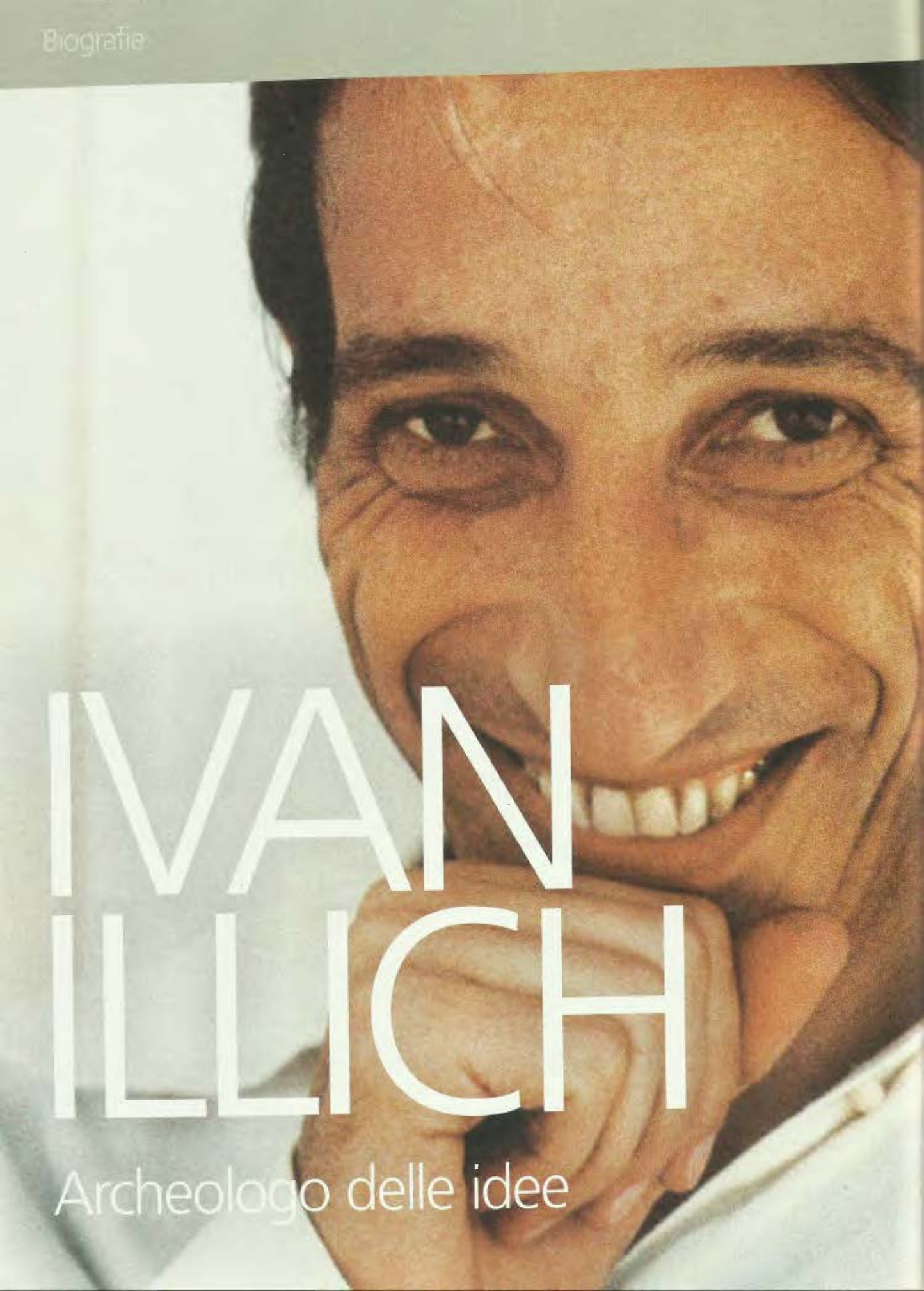


I testi completi di questi saggi e molti altri materiali scientifici su

[www.lavorosociale.com](http://www.lavorosociale.com)



Biografie



# IVAN ILlich

Archeologo delle idee

Teologo? Sociologo? Storico o filosofo? Lo stesso Illich faticava a definirsi, anche perché non amava certo le etichette.

## RITRATTO

**Archeologo delle idee.** Forse la definizione più esatta per esprimere il significato profondo dell'attività intellettuale di Ivan Illich è quella di «archeologo delle idee». Ovvero: qualcuno che aiuta a vedere il presente da una prospettiva distanziata, quindi più vera e più ricca. Una prospettiva diversa, quasi sempre controcorrente, spesso provocatoria, espressa con uno stile brillante e polemico. Tanto che Illich viene descritto da Erich Fromm «un uomo di raro coraggio, di grande vitalità, di straordinaria erudizione e genialità, nonché fertile inventiva». Le sue riflessioni, secondo Fromm, «rendono il lettore più vivo perché aprono la porta che fa uscire dalla prigione delle nozioni routinarie, sterili e preconcepite».

**Istituzioni, addio.** La tesi centrale del suo pensiero, infatti, prende di mira le principali istituzioni del mondo industrializzato. Su tutte, l'istruzione, ma anche la medicina e le tecnologie. Seziona le istituzioni — e gli «esperti» che ne fanno parte — per dimostrare la loro corruttibilità e la loro tendenza a trasformarsi in qualcosa che contraddice i loro obiettivi originari. Per un periodo della sua vita questi suoi saggi (su tutti, *Celebration of awareness* del 1971 e *Descolarizzare la società* del 1972) gli fanno acquisire una certa notorietà, tanto improvvisa quanto passeggera, anche per l'ostilità verso le sue idee mostrata dalla politica, tanto da «sinistra» quanto da «destra». Il suo nome e la sua riflessione hanno continuato, invece, ad alimentare piccoli gruppi di «resistenti» e alternativi alla globalizzazione in diversi Paesi, dal Messico alla Germania.

## BIOGRAFIA

**Fiorentino d'adozione.** Ivan Illich nacque a Vienna il 4 settembre 1926 da una famiglia molto benestante che, per le origini ebraiche della madre Helene, venne espulsa dall'Austria nel 1941. Con i due fratelli minori e la madre (il padre era morto prematuramente), Illich si trasferì a Firenze, dove completò gli studi superiori e si iscrisse all'Uni-

versità. In questo contesto maturò la scelta del sacerdozio: nel 1943 si trasferì a Roma per frequentare i corsi teologici all'Università Gregoriana, conseguendo la laurea con una tesi su Romano Guardini.

**Sacerdote a New York.** In seguito conseguì il dottorato in storia medievale a Salisburgo (1950) e nel 1951 fu ordinato sacerdote e chiese di essere assegnato alla diocesi di New York, dove fino al 1956 svolse le funzioni di vicario nella Parrocchia dell'Incarnazione, frequentata soprattutto da immigrati portoricani. Nel 1956 fu ordinato prorettore dell'Università di Ponce, a Portorico, ma quattro anni dopo lasciò l'isola per tornare a New York, questa volta all'Università di Fordham. Il 1961 è un anno di grande importanza nella vita di Illich.

Nato a Vienna, studente  
tra Firenze e Roma,  
viene ordinato sacerdote  
e assegnato alla diocesi  
di New York

**Il periodo messicano.** La «sensibilità interculturale» che aveva sviluppato negli anni lo portò alla fondazione del Centro Interculturale di Documentazione a Cuernavaca, in Messico. Il Centro, su invito specifico del Papa, aveva il compito di formare sacerdoti e laici nordamericani che in seguito avrebbero dovuto svolgere la loro missione tra le popolazioni dell'America Latina. In realtà il Centro si contraddistinse a livello internazionale per gli studi sulla modernità e per il tentativo di attuare l'idea di un'istruzione descolarizzata. Divenne un luogo di incontro per molti intellettuali, dove si sviluppavano temi sociali e politici. In seguito al saggio *The Church, change and development* del



1970, focalizzato sulla critica alla chiesa istituzionale, il Centro di Illich viene delegittimato da Roma, ma questo periodo resta il più produttivo dal punto di vista intellettuale.

**Insegnante girovago.** Alla fine degli anni Settanta Illich lascia definitivamente il Messico per iniziare una sorta di insegnamento itinerante in Europa e negli Stati Uniti. Da Berkeley a Firenze, da Brema a Filadelfia, si ferma ovunque possa mettere insieme un circolo di amici con cui avere una conversazione conviviale, ma profonda. Ospitato da chi è disponibile, si sposta con tutte le sue cose, per le quali erano sufficienti due sole valigie. Nell'ultimo decennio della sua vita l'attività saggistica diminuisce, anche per una malattia per la quale — coerentemente con le proprie convinzioni — non cerca trattamenti specifici. La crescita tumorale su un lato del volto gli tormentò il trigemino per quasi vent'anni, tuttavia non fu il tumore a portarlo alla morte, ma probabilmente un arresto cardiaco che nella mattinata del 2 dicembre 2002, in pochi secondi, gli fece interrompere il lavoro che stava ultimando. Due giorni dopo la sua scomparsa il «New York Times» gli dedicò un necrologio acido, anziché un ricordo significativo. Venne descritto come un sociologo contro-intuitivo, che utilizzava argomenti gesuitici e un marxismo annacquato. Data la sua opposizione allo status quo, del quale la stampa è una fedele rappresentante, il primo a non sorprendersi per queste considerazioni sarebbe stato lo stesso Illich.

## IDEE

**Pensatore d'azione.** Tutti i suoi amici sono concordi nel testimoniare la sua vitalità e la sua sensibilità. Illich non era solo un pensatore: agiva. Era impegnato nei confronti dei poveri, non nell'ottica «ti aiuto perché so che sei bisognoso», ma in maniera dialogica, nel tentativo continuo di capire quale fosse il vero bisogno e non quello imposto. Amava la vita semplice e la metteva in pratica, ma soprattutto credeva nella forza delle idee.

**Istituzioni, la prigionia della creatività.** Il pilastro del suo pensiero è l'attacco alle istituzioni, che a suo modo di vedere imprigionano la creatività.



### Capire il vero bisogno

*Un'impegno verso i poveri di tipo dialogico, nel tentativo continuo di capire quale fosse il vero bisogno e non quello imposto, che crea disperazione e sofferenza.*



Lo scrive nel saggio *Celebration of awareness* (1971) e lo riprende un anno dopo nel suo testo più famoso, *Descolarizzare la società*. Illich è convinto che la scuola abbia trasformato l'apprendimento da attività in merce, danneggiando i ragazzi che vengono educati a diventare meri funzionari della macchina sociale moderna. Combatte i diplomi, i certificati, le lauree, insieme all'istituzionalizzazione dell'imparare. Sostiene che, se proprio vogliamo una struttura scolastica, dovremmo configurarla come un centro di servizi, in cui si possa avere accesso, ad esempio, a un pianoforte o a dei libri. Ma il suo è un appello alla destabilizzazione in generale, non solo della scuola. L'errore, secondo Illich, è aver abdicato di fronte agli esperti che lavorano nelle istituzioni, dando per scontato che rivestano un ruolo necessario per la società. L'idea di fondo è che non possiamo e non dobbiamo pianificare, programmare e controllare la vita. Al contrario, dovremmo basarci sulle sorprese che la vita reca con sé e prepararci ad esse. Si tratta di una critica delle istituzioni e dei professionisti, nonché del modo con il quale contribuiscono alla disumanizzazione: le istituzioni — per Illich — creano bisogni e ne controllano la soddisfazione, spingendo l'essere umano e la sua creatività verso l'impotenza.

**La società conviviale.** La critica si estende quindi a tutta la società moderna e ai suoi strumenti. In teoria, questi strumenti avrebbero l'obiettivo di liberare l'uomo dalla schiavitù, dall'ignoranza, dalla miseria e dalla malattia, ma il rischio è che l'uomo diventi invece servitore degli strumenti. Tuttavia, riuscendo a individuare dove si trova il limite critico per ogni componente dell'equilibrio globale, si potrà articolare in modo nuovo «la millenaria triade dell'uomo, dello strumento e della società». Illich chiama «società convivia-

«La scuola ha trasformato l'apprendimento da attività in merce, danneggiando i ragazzi che vengono educati a diventare meri funzionari della macchina sociale moderna»

le» questa forma nuova di organizzazione sociale nella quale «lo strumento moderno è utilizzabile dalla persona integrata con la collettività, e non riservato a un corpo di specialisti che lo tiene sotto il proprio controllo. Conviviale — scrive — è la società in cui prevale la possibilità per ciascuno di usare lo strumento per realizzare le proprie intenzioni».

**Meno sanità, più salute.** Illich affronta in maniera quasi profetica anche il problema energetico della società moderna, con la convinzione che «l'impiego di energia su scala di massa agisce sulla società al pari di una droga, fisicamente innocua ma assoggettante per la psiche». Un altro libro che desta scalpore è *Nemesi medica* (1975), nel quale esamina i danni alla salute prodotti dalla crescita dell'organizzazione sanitaria. La tesi di Illich è che, man mano che l'offerta di sanità aumenta, la gente risponde adducendo più problemi, bisogni, malesseri. Il sistema medico, per Illich, crea danni alla salute con terapie spesso disabilitanti, ma

soprattutto la medicalizzazione della vita sostituisce i provvedimenti politici con cui si potrebbe migliorare la salubrità dell'ambiente. Un messaggio forte, che non va inteso però come un attacco alle cure sanitarie. Come sul tema «istruzione», Illich è convinto che una volta oltrepassata una certa soglia di istituzionalizzazione, la scuola renda le persone più stupide e gli ospedali creino patologie. È il principio della contro-produttività, fenomeno con cui una procedura benefica si trasforma in senso negativo. Così gli esperti diventano contro-produttivi, producendo un effetto contrario a quello che sono chiamati a perseguire.

**Misera modernità.** Pensieri che vengono ripresi in modo più generale tre anni più tardi in *Per una storia dei bisogni*, nel quale descrive come la cre-





IVAN ILLICH  
**Esperti di troppo**  
*Il paradosso delle  
professioni disabilitanti*

pp. 119  
FRICKSON 2004

## IL LIBRO

*Uno dei poteri forse più indiscussi del nostro tempo è quello degli esperti, che mettono la propria conoscenza al servizio degli altri. Ma le enormi risorse che impieghiamo, come singoli e collettivamente, per i servizi sanitari, per l'istruzione, per l'assistenza legale, per i servizi socio-assistenziali, portano davvero a ottenere risultati altrettanto consistenti? I professionisti dispongono di un pericoloso potere a doppio taglio, perché il loro aiuto può accompagnarsi a una sistematica disabilitazione dei cittadini rispetto al controllo della propria vita.*

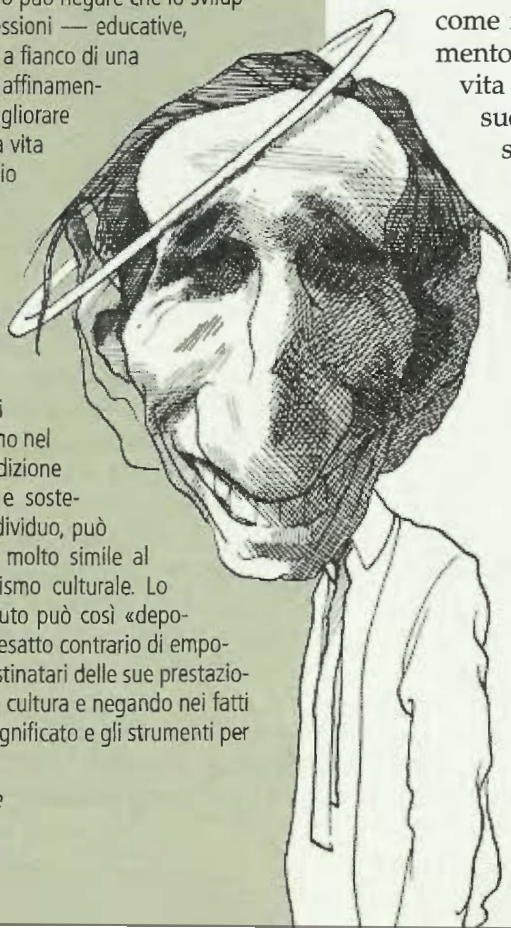
### LA «DISABILITAZIONE»

Si può condividere o meno gli assunti teorici da cui parte Ivan Illich, ma nessuno può negare che lo sviluppo dell'insieme delle professioni — educative, mediche, legali e sociali — a fianco di una positiva specializzazione e affinamento di pratiche, più che migliorare la qualità complessiva della vita sia sfociato in un monopolio delle conoscenze e nell'acquisizione di poteri e privilegi che ha reso i clienti impoveriti e sempre più dipendenti dalle loro prestazioni. In particolare, il lavoro sociale, qualora gli operatori nei servizi alla persona manchino nel mantenere viva la sua tradizione originaria, di promozione e sostegno dell'autonomia dell'individuo, può diventare qualche cosa di molto simile al colonialismo e all'imperialismo culturale. Lo sforzo degli operatori di aiuto può così «depotenziare» e «inabilitare» (l'esatto contrario di empowerment!) i cittadini — destinatari delle sue prestazioni — depauperando la loro cultura e negando nei fatti le loro identità, le fonti di significato e gli strumenti per vivere la «loro» vita.

Dall'Introduzione al volume

scita industriale produca una versione moderna della povertà. La modernizzazione della miseria, per Illich, consiste nell'impotenza del cittadino ad agire autonomamente, a causa della sua crescente dipendenza da merci e servizi industriali, la cui necessità è imposta da una casta di esperti. Quindi, in altri saggi dei primi anni Ottanta (*Il genere e il sesso* e *Lavoro ombra*) viene affrontato il tema del lavoro. Per Illich il capitalismo prevede l'accoppiamento del maschio lavoratore salariato e della donna madre che produce nuovi lavoratori. In questo sistema sessista dell'economia è di fatto inutile perseguire la ricerca della parità uomo-donna. Sostiene, anche, che il «lavoro ombra» (ovvero le attività domestiche femminili) non serve per la sussistenza della famiglia, bensì a trasformare, senza retribuzione, merci preconfezionate in beni di consumo. In *ABC: the alphabetization of the popular mind* (1989), Illich ritiene che l'introduzione del computer e dei programmi informatici abbia reso le nostre riflessioni più influenzate dalla logica e dall'efficienza dello strumento tecnico che dai significati incorporati in una conversazione viva e nella tradizione parlata.

**Una vita semplice.** Negli ultimi anni della sua vita Illich ha portato nella propria esistenza, come nel suo lavoro, un radicale distanziamento dagli imperativi del vivere moderno: vita lunga, successo e ricchezza. In tutte le sue opere ha testimoniato il potere spesso distruttivo delle istituzioni moderne, che creano bisogni più velocemente di quanto possano soddisfarli e, nel processo di ricerca di soddisfazione dei bisogni generati, consumano il mondo. Al posto dell'economia del welfare e del management, Illich proponeva di fatto l'amicizia e l'autolimitazione.



[www.lavorosociale.com](http://www.lavorosociale.com)

### Per approfondire

- Ivan Illich. Lo sguardo profetico di un «archeologo delle idee» (P. Bortolotti, 2000)



I testi completi di questi saggi e molti altri materiali scaricabili su:

[www.lavorosociale.com](http://www.lavorosociale.com)

# COINVOLGERE I GENITORI «AFFIDANTI»

*Testimonianze dalla Cooperativa Sociale  
«La Casa davanti al Sole» (Varese)*

La Casa davanti al Sole conduce dal 1986 tre comunità di accoglienza per minori. Come ci ha raccontato Matteo Secchi, presidente della Cooperativa, nel corso degli anni è andata maturando l'idea secondo cui non è possibile accogliere un bambino senza accogliere la sua storia, le sue radici e quindi anche i suoi genitori. Nel corso degli anni la necessità di riconoscere il diritto dei genitori a prendere parte alle decisioni che riguardano i propri figli, dentro quella che viene chiamata «relazione di accudimento condivisa», si è fatta sempre più forte.

L'affido — spiega Valentina Calcaterra, assistente sociale collaboratrice della Cooperativa e docente di Metodologia del servizio sociale all'Università Cattolica di Milano — ha

bisogno della presenza di tutti gli attori interessati al benessere dei minori. Attori privilegiati sono le famiglie, da un lato la famiglia affidataria e dall'altro la famiglia «affidante», che devono essere riconosciute e valorizzate per le loro competenze e le loro risorse. La famiglia di origine, quindi, non sparisce dalla scena ma nonostante le difficoltà è molto importante che partecipi alle decisioni relative alla vita dei suoi figli. Alle famiglie si affiancano gli operatori dei servizi sociali pubblici, garanti della tutela dei minori, e gli operatori del privato sociale che, per le loro specificità e per la conoscenza di entrambi i linguaggi, mediano nell'incontro tra le famiglie e le istituzioni. Abbiamo chiesto cosa ne pensano ad alcuni dei diretti interessati.

## **Paolo e Gianna sono genitori «affidanti»: com'è stata la vostra esperienza?**

**Paolo:** La comunità in effetti ci ha coinvolto riguardo all'inserimento dei ragazzi e questo è stato importante per noi, per non sentire il distacco dai ragazzi e anche perché noi avevamo delle cose che ci premeva far sapere alla comunità, conoscenze specifiche acquisite nel corso degli anni che ovviamente la comunità non poteva acquisire in così breve tempo.

**Gianna:** Mi hanno coinvolto diverse volte nelle varie attività della bambina e ho trovato questa cosa molto intelligente, nel senso che, sapendo io quello che faceva mia figlia, mi dava un certo senso di sicurezza e quindi davo questa sicurezza a mia figlia quando la incontravo, ed era uno scambio molto positivo.

## **Luigi invece è un educatore della Comunità: perché ritiene che il coinvolgimento dei genitori sia così importante?**

Se non si coinvolgono i genitori diventa difficile riuscire a realizzare un progetto educativo condiviso. Innanzitutto perché si crea una contrapposizione tra noi e la famiglia, quindi questo può creare nei ragazzi confusione e sicuramente non serve per la crescita sana dei ragazzi che vivono qua in comunità. Questo è stato un pensiero che comunque ha sempre coinvolto la cooperativa: l'idea che





dietro ai minori ci fosse comunque sempre una famiglia di origine o una persona cara che in qualche termine attende un rientro a casa del minore.

### Stessa domanda a Paola, mamma affidataria:

Secondo me cercare di fare le cose condivise, oppure parlarne insieme, è fondamentale per il bene del bambino. È fondamentale perché, nel nostro caso, il bimbo ha ben presente chi è la sua famiglia di origine e chi siamo noi. Quindi se sente che da parte mia ci sono delle divisioni o anche magari dei chiarimenti tra noi e la sua mamma, lui vive meglio.

### Qual è il punto di vista di un'assistente sociale del Servizio minori del Comune, che ha in carico uno dei minori in affidato? Risponde Caterina:

Gli operatori della comunità hanno cercato di coinvolgere i genitori nelle scelte rispetto all'educazione dei loro figli e si è visto fin da subito un cambiamento. Il genitore ha iniziato a fidarsi di più dei servizi. Infatti, se solo fino all'anno scorso pensavamo che fosse impossibile anche solo una riunione di équipe allargata dove fossi presente anch'io, perché c'era questa grossa opposizione nei miei confronti, siamo arrivati a un punto in cui anche con i genitori è stato possibile fare un grosso passo in avanti. Siamo abituati a discutere tra operatori e a non coinvolgere i genitori nelle fasi decisionali e devo ammettere che anche per me all'inizio non è stato semplice accettare questa cosa, ma poi l'esperienza mi ha insegnato che prendere delle decisioni insieme a loro è importante, perché portano le loro difficoltà e costringono i servizi a relazionarsi con loro in una maniera diversa. Alla fine è stato un arricchimento anche per i servizi.

### La Casa davanti al Sole ha avviato anche un gruppo di auto/mutuo aiuto per i genitori che hanno un figlio in comunità o in affidato. Perché questa proposta? Ce lo dice Anna, una educatrice della comunità:

Abbiamo promosso questo gruppo dei genitori dei minori della comunità perché ci è sembrato che fosse un'occasione anche per i genitori per parlare di quello che succedeva ai loro figli, di sentirsi meno soli. I genitori che partecipano al gruppo portano poi in comunità una maggiore serenità.

### E cosa ne pensano i genitori?

Mi è stato proposto dagli educatori di venire al gruppo, però ero un po' scettica — dice **Sandra** — Sono venuta lo



VALENTINA  
CALCATERRA  
L'affido  
partecipato  
Come coinvolgere  
la famiglia  
d'origine  
pp. 176  
ERICKSON, 2014

### IL LIBRO

Supportato da una solida base teorica e metodologica, e dall'esperienza pluridecennale maturata dalla Cooperativa Sociale «La Casa davanti al sole» (Varese), il volume descrive nel dettaglio e con esempi concreti i modi e gli strumenti per avviare un percorso di affidamento autenticamente partecipato: la costruzione del progetto con i genitori, la conoscenza reciproca delle famiglie, il coinvolgimento dei minori, il contratto, il monitoraggio e il sostegno nel corso dell'affido fino alla sua conclusione, con l'auspicato rientro del minore nella sua famiglia. Il testo contiene indicazioni concrete e fondate per gli operatori sociali che si occupano della tutela minorile, ma si presta a essere letto agevolmente anche dalle famiglie che sono interessate ad accogliere in affidamento un bambino o un ragazzo.

### CONTENUTI

- La sfida della partecipazione • La partecipazione nell'affido • Progettare in maniera partecipata • L'abbinamento • La fase di conoscenza • Il contratto di affidamento • L'affido in corso • La valutazione e il termine del progetto nell'affido partecipato • Conclusioni

stesso perché ho detto: «Provo a vedere che cos'è questo gruppo, cosa si fa, se poi non mi piace non vado più.» Però mi sono trovata molto bene... e poi serve tanto.

**Franca** spiega: Per me è importante venire al gruppo perché ho conosciuto altre realtà e questo mi dimostra che ci sono persone che possono avere anche molti più problemi di quelli che mi pongo io e possono vivere la mia stessa sofferenza.

Secondo **Paolo**: Il gruppo serve perché sentire il parere di un altro genitore è molto importante, perché ti può dare un'idea e una strada su cui muoverti, perché i genitori hanno bambini più grandi o più piccoli e ti servono questi consigli, perché magari loro ci sono già passati.

# CONCETTI IN QUATTRO PAROLE



Si può esprimere l'essenza di un concetto in 400 battute (e non di più)?  
Fabio Folgheraiter prova a farlo con le parole del Lavoro Sociale.

---

## Lavoro sociale

---

Insieme delle azioni formali e non di una data società, finalizzate, esplicitamente o meno, al fronteggiamento di **gravi problemi** o disfunzioni nella **vita delle persone** congiungendo la distribuzione di prestazioni standard con la generazione di pratiche creative attraverso le relazioni sociali. ■

## Community care

---

Principio organizzativo delle pratiche socioassistenziali in base al quale le prestazioni devono essere **erogate al domicilio** o in piccole strutture diurne o residenziali «aperte», dove il flusso delle **relazioni informali comunitarie** si mantenga il più possibile vitale sia in senso emotivo che in senso pratico. ■

## Community work

---

**Livello collettivo** del Lavoro sociale professionale in cui gli operatori sociali affrontano **preoccupazioni e problemi condivisi** in una comunità locale (o d'interesse) aiutando le stesse persone interessate a mobilitarsi, a decidere e a intraprendere assieme le iniziative più appropriate per fronteggiarli. ■

## Fiducia

---

Sentimento centrato su persone specifiche o su categorie di persone alle quali si attribuisce la facoltà o la volontà di non recarci male o svantaggi (**aver fiducia in**). Si può differenziare dalla inconscia certezza che aspetti della realtà essenziali per il nostro vivere permangano (**confidare in**). ■