

Dal numero 1/2003 di **Lavoro sociale**, Ricerche internazionali e buone prassi - Quadrimestrale per le professioni sociali - ERICKSON

Voce del Dizionario: **Fronteggiamento (coping)**
Fabio Folgheraiter, Università di Trento

Premessa

In senso intuitivo, il termine «fronteggiamento» (*coping*) significa cavarsela in situazioni difficili, gestire in qualche modo condizioni di difficoltà e incertezza, far fronte a situazioni di vita ostiche riuscendo a tirar fuori risorse mentali ed emotive anche nascoste o inaspettate e dovendo risolvere in itinere continui problemi, imparando come meglio agire nel momento in cui serve. Più in profondità, il concetto rimanda a un particolare tipo di azione che presenta due facce psicodinamiche, l'una caratterizzata dal senso di precarietà, incertezza, dubbio, rischio di non farcela e così via; l'altra, da un certo grado di capacità e di speranza, di sensazione che valga la pena lottare, di aspettativa moderatamente ottimistica, e quindi da una certa energia psichica positiva del soggetto agente (energia detta nel linguaggio corrente «motivazione», nel senso che fornisce i motivi, o gli elementi di spinta, per l'azione).

Ampiamente usato nella psicologia clinica di matrice «cognitivo-comportamentale», in riferimento alla gestione delle situazioni individuali di stress (Meichenbaum, 1990), così come nel *socialwork* classico (Perlman, 1957; Barlett, 1970), il termine *coping* è stato più recentemente affiancato da un concetto affine, quello di *resilience* («resilienza») con il quale tuttavia non va confuso: quest'ultimo coglie per così dire la tempra degli individui sotto stress e la loro capacità psicofisica di resistenza alle pressioni esterne (Walsh, 1996), mentre il coping fa riferimento a un processo attivo di contrasto della difficoltà attraverso un corso *d'azione*. La nozione astratta di «azione» merita di essere minimamente approfondita prima di entrare nel tema del fronteggiare.

Azione e potenziale trasformativo dell'azione

Per «azione» intendiamo una serie di atti intenzionali prodotti da un soggetto (individuale o collettivo) in vista di scopi dotati di senso (Weber, 1968; Gallino, 1993). Il senso è primariamente definito da colui che l'azione la sta compiendo, o la sta per compiere. L'azione è quindi una più o meno complessa manipolazione della realtà in vista di finalità attese (prospettate *ex ante*) e quindi conseguite attraverso l'opportuna e cosciente combinazione dei vari atti — manifesti (cioè espressi in sequenze motorie visibili) o latenti (puramente mentali) — che si rendono necessari. Quando invece il senso degli atti che si producono può essere rilevato meglio da un osservatore esterno, e il soggetto agente può anche trovarsi in una sorta di cecità, siamo in presenza di una fattispe-

cie simile all'azione ma che Schutz (1974) differenzia nettamente il *comportamento*. Quest'ultimo può essere inteso come un puro atto, o una sequenza di atti, che si produce per via di automatismi, atti scollegati quindi, in qualche misura, dalla coscienza del soggetto che li esegue. In questo modo, ad esempio, non si può dire che agisca, bensì che «si comporti», una persona che, istintivamente, ritira la mano da una fiamma o che la mette avanti di fronte a un improvviso ostacolo, o anche una persona che strizzi continuamente l'occhio sinistro per un tic nervoso oppure che parli ad alta voce confusamente in preda a un'allucinazione. Qui gli atti sono sotto controllo di stimoli coercitanti, e in mezzo esistono pochi spazi di manovra (o nessuno) per la coscienza. Tali stimoli possono essere esterni (stimoli incondizionati, nel linguaggio pavloviano) oppure avere un'origine interna alla persona, nei suoi assetti neurologici o psicodinamici o istintuali, ecc. È ancora «comportamento» un atto complesso che, pur essendo in origine intenzionale diviene via via meccanico e anch'esso in gran parte coercitato in seguito ai processi di abitudine, vale a dire al rinforzamento (in senso skinneriano) innescato dai suoi effetti giudicati «buoni» dal soggetto come ad esempio il fumare coattivamente sigarette o bere vino o dar corso a interazioni violente, e così via.

L'azione è quindi un processo intenzionale tipicamente umano che presuppone nel soggetto adeguata riflessività, cioè una qualche padronanza psichica su ciò che va facendo. Quanto più la consapevolezza dell'agente è presente durante il fare, tanto più si può dire che egli stia in quel momento *agendo* in senso proprio. Se il soggetto opera in preda a meccanismi che trascendono o che si impongono alla sua coscienza, in quel caso il nostro checché ne dica il senso comune, non agisce, bensì è agito è mosso da una sorta d'automazione o di psichismo coatto che progressivamente si è incorporato nella struttura delle sue interazioni con il mondo.

Da un lato abbiamo un soggetto agente che plasticamente si adatta al suo ambiente e cerca modi nuovi per trasformarlo, dando vita a un dinamismo che Giddens (1991) chiama *agency* («agire libero»). Dall'altro invece il soggetto, a fronte di situazioni ricorrenti (già vissute e già agite), estrae da sé risposte strutturate dall'esperienza, ancorché complesse, le quali possono scorrere anche da sole, per così dire, verso la loro finalità intrinseca. A livello micro, l'insieme di queste risposte predefinite, quando si intrecciano a risposte di altre persone, costituisce i singoli «sistemi relazionali» studiati dalla psicologia sistemico-relazionale (Watzlavick e Weakland, 1978). A livello macro, la tessitura di questi piccoli sistemi va a comporre la cosiddetta «struttura sociale» di cui si occupa invece la sociologia sistemica.

L'agire del professionista: fronteggiamento o trattamento?

Nel lavoro sociale, questa distinzione tra *fluida possibilità di manipolare il futuro e blocco del fare in una morsa che emerge dal passato*, è di fondamentale importanza analitica. Se ci chiediamo che cosa fa, in essenza, un *social worker*, possiamo operare entro queste categorie, una prima fondamentale specificazione.

Possiamo vedere da un lato uno stile di azione del professionista d'aiuto che si configura come *un cauto «accompagnamento» di un «debole» agire altrui*. Siamo qui pienamente all'interno della logica del fronteggiamento (pienamente perché come vedremo, si tratta di un doppio fronteggiare: quello del professionista e quello delle persone che egli aiuta). Dall'altro lato, possiamo invece concepire un'azione del professionista che si configura come *una precisa (ben pianificata) «modificazione del comportamento» (behavior modification)*, o una ben pianificata gestione assistenziale (*case management*), dei soggetti che si pongono come suoi «utenti» recettori di prestazioni. Gli utenti che si comportano «male» ma che non sanno perché, né possono controllare quel loro comportarsi malato, sembrerebbero aver bisogno di qualcuno che vedesse per loro e stabilisse per loro le esigenze più opportune di cambiamento, o di aggiustamento, e le mettesse in atto. Siamo qui all'interno di una logica che si definisce solitamente «trattamentale» o «clinica».

Nel fronteggiamento l'operatore professionista osserva e accompagna lo sviluppo di un'azione incerta che si sta ora, in questo momento, srotolando verso i propri fini, forse essi stessi ancora in elaborazione. Questa, per inciso è un'azione professionale inaudita: non ha oggetto. L'oggetto dovrebbe essere l'*agire*, il quale però non è mai tale per definizione, essendo soggettività che si plasma.

Più tradizionale, e più affine ai ben conosciuti interventi di altre professioni, è appunto l'azione trattamentale, la quale parte con la diagnosi, l'identificazione di un oggetto in senso proprio, cioè appunto una «cosa» che si è già realizzata e che esiste nella realtà sotto gli occhi esperti del professionista in grado di vedere e decodificare, come ad esempio una dipendenza psichica ormai consolidata in un alcolista o un giocatore d'azzardo o un genitore abusante (Miller e Rollnick 1994), e si articola poi con l'applicazione di una misura o di un intervento, mirati a ottenere infine un certo effetto preventivato. L'aiuto come trattamento è più agevole da concepire, perché ricorda una *skill* manipolativa tipica, simile a quella del falegname che intaglia il legno o del chirurgo che asporta l'appendice infetta. Viene da chiedersi soltanto quanto sia sensata questa impostazione intuitiva per il lavoro sociale, e anche, a ben vedere, per la stessa psicoterapia. È da stabilire in effetti se chi è intrappolato in un comportamento coatto possa davvero cambiare stando «fermo», facendosi modificare, oppure se debba sempre in realtà

innestare nuova azione all'interno dello schematismo, e spaccarlo dall'interno come un cuneo.

Il fronteggiamento informale e l'enigma della soggettività

L'operatore sociale può quindi essere osservatore/accompagnatore del fronteggiamento altrui e, allo stesso tempo, fronteggiatore lui stesso (di quel fronteggiare che ha dinnanzi), quando il coping altrui è, come spesso accade, un processo ostico e indeterminato. L'analisi ci mostra quindi un coping *formale* (professionale supportato da un metodo, originatosi nel mondo dei servizi) e un coping *informale* (spontaneo, poco organizzato, emergente dal mondo della vita). Il fronteggiamento informale è un processo in cui sono immersi i soggetti che a vario titolo sentono un problema di vita come «comune», che possono essere familiari, amici, vicini, ma anche altri colleghi operatori, e così via. A seconda di chi l'osservatore mette a fuoco, tra questi interessati alle prese con la difficoltà, possiamo parlare di un fronteggiamento *individuale*, se si coglie l'arrabattarsi di un singolo, ovvero di un fronteggiamento *plurale* (reticolare) quando contempliamo con lo sguardo l'insieme intero delle persone che sono, in modo diretto o indiretto, immerse nell'azione che si va svolgendo.

Nel coping le persone vanno a braccio, per così dire. Non sanno esattamente cosa debbono o possono fare, hanno un progetto ma vago o confuso o genericissimo, come il desiderio di sopravvivere e non soccombere (Johnson e Yanca, 2001). Si orientano nel loro agire individuale, e nel loro relazionarsi, in base a percezioni di esigenze e necessità circostanziate, che nascono qui e ora in situazione e in base a ciò che sentono o che hanno sempre sentito, alle preferenze che ormai si sono depositate. Esse sono o si sentono ostacolate o supportate dalle condizioni e circostanze presenti nel loro ambiente, a loro volta in parte modificabili dal loro agire. Fanno riferimento alle competenze fin lì accumulate e ne imparano di nuove impercettibilmente. Tali competenze si dicono «esperienziali» perché nascono dall'esperienza diretta che le persone hanno, o hanno avuto, con il problema, competenze che poi vengono fatte valere e messe a frutto nelle nuove circostanze che si ripresentano. Si va avanti brancolando, pieni di vincoli interni ed esterni, ma questo incerto procedere non va visto come un problema, o come «il» problema, bensì come la condizione per così dire fisiologica della ricerca delle vie di uscita possibili da situazioni ingarbugliate. Nel sociale, brancolare è un inevitabile dato di fatto, ed è persino un'opportunità se con questo tipo di incertezza si intende che si è disposti a tastare le *chances* che si aprono davanti e sottoporle a un minimo di valutazione consapevole.

Le persone coinvolte in un problema lo fronteggiano (più che «lo risolvono») quando tale problema ammette svariate soluzioni, quando è cioè

aperto: la soluzione esatta non esiste o meglio la soluzione diventa esatta o meno (o forse anche completamente sbagliata) in dipendenza di come essa impatti sulla visione soggettiva di chi è interno (lo vede con gli occhi da dentro) a quel problema. Questo dilemma della soggettività, per dirla con Edmund Husserl, vale quando i problemi e le relative azioni di coping coprono tutta l'esistenza, e quindi sono soggettivi in piena evidenza, ma anche quando abbiamo a che fare con aspetti più minuti e concreti. Prendiamo ad esempio una classica prestazione dell'assistenza, i pasti a domicilio. Poniamo che l'agenzia erogatrice (la mensa di una cooperativa sociale) abbia cercato di produrre il bene nel modo migliore. Si considerino tuttavia le seguenti circostanze specifiche. Un utente potrebbe ricevere per la prima volta i pasti in casa, non ha mai confrontato questo cibo prodotto dalla cooperativa con quello, ad esempio, di un'altra mensa in concorrenza e pertanto, sebbene si possa dire senza dubbio che quel pasto sia «migliore» di un ipotetico altro, per lui non lo è, e se ne lamenta, anche perché forse lo paragona a quello che, fino a quando non è deceduta, gli cucinava sua moglie, oppure perché il cibo che arriva da fuori gli sembra umiliante, perché gli ricorda la sua posizione di assistito, che non accetta e che magari l'operatore addetto alla distribuzione acuisce con un involontario maledetto atteggiamento paternalistico, e così via. Un altro utente potrebbe invece considerare quel cibo ottimo e abbondante, a confronto del solito cui è abituato, a tal punto che questa sua preferenza lo porta poi a rifiutare con tenacia di rimettersi a cucinare qualcosa autonomamente, come sarebbe pure in grado di fare, superato un transitorio momento di crisi, a detta dell'assistente sociale che lo segue. In quale senso oggettivo (assoluto) possiamo dunque dire che quel cibo è «buono»?

A maggior ragione le persone sono i primi arbitri legittimati a valutare ciò che è bene o male per loro, e quindi a stabilire le loro finalità e a cercare di raggiungerle nei modi loro, quando, come dicevamo, si trovano di fronte a situazioni o tensioni o necessità di decisioni che riguardano la loro intera vita (Ferguson, 2002). L'operatore sociale deve muoversi entro i parametri di valutazione delle persone anche quando questi siano discutibili dal suo punto di vista; può semmai cautamente cercare di allargare quei parametri in modo che diventino compatibili con i parametri professionali, e soprattutto deve tentare di fare il viceversa, cioè di allargare gli standard tecnici dove possibile per accogliere meglio le sfaccettature della vita. La professionalità sociale è centrata sull'altrui sentire perché non può tecnicamente «bypassare» la radicata tendenza (nonché il diritto) di ciascuno a vivere secondo i propri scopi.

Vi sono situazioni e circostanze in cui gli scopi che le persone desiderano perseguire sono in netto contrasto con ciò che l'operatore è disposto ad ammettere, o può ammettere a termine di legge, come ad esempio in situazioni in cui l'azione delle persone è socialmente distruttiva (nel caso di violenza, abusi, ecc.) ma anche in questi casi il professioni-

sta deve cercare di partire dalla visione (ancorché ambivalente o frammentata) dei suoi interlocutori per capire se vi siano basi di collaborazione. Queste basi possono non esserci, di fatto; si può constatare a posteriori che nessuna azione congiunta (relazione) è pensabile, ma andare sempre a vedere (a «controllare») se l'azione auspicabile sia possibile (più che a controllare il «cattivo» agire, in senso normativo) è una tipica responsabilità dell'operatore sociale, che deve esercitare anche in questi casi estremi (detti appunto di «controllo»), per non appiattare il proprio mandato su quello dei poliziotti (Woods, 1998).

Quando il fronteggiamento informale si inceppa: l'osservazione e la guida relazionale

Le persone fronteggiano perché non possono fare altrimenti. Quando interviene un serio inceppo nelle routine di vita, che pensino o meno di poter o dover trattare tecnicamente la nuova situazione rivolgendosi a qualche esperto o a qualche servizio, esse sono intanto costrette ad agire per tamponarla istante per istante, e lo fanno come possono. Esse si sforzano, imparano, inventano nuove «soluzioni» o accorgimenti, tirano la corda delle loro energie fisiche e mentali, chiedono aiuto o imparano a chiederlo alle persone che le circondano e così via. In questo modo si barcamenano nella nuova circostanza che si è prodotta, sviluppano anticorpi d'esperienza e tentano di cavarsela inizialmente senza mettere in discussione i parametri essenziali della loro vita (ad esempio rifiutandosi di rivolgersi ai servizi sociali). Così facendo, forse raggiungono, con il tempo, un nuovo equilibrio, in cui il fronteggiare si attenua progressivamente e si incanala in parte entro schemi comportamentali rinforzati dal loro «successo». Qualora intervengano altri inceppi/crisi dovuti all'insorgere di nuovi problemi, o di altri connessi al precedente, le persone sono di nuovo messe in condizione di attivarsi mentalmente, uscire dagli schemi abitudinari e imparare ancora nuove modalità di gestione della vita. Di nuovo, le persone possono farcela e riorganizzare lentamente il loro vivere. Oppure possono incorporare l'idea di non farcela, di non «essere in grado», e quindi di aver bisogno di aiuti professionali esterni.

È qui che si innesta il fronteggiamento formale dell'operatore sociale (Folgheraiter, 2000). Egli entra nel raggio d'azione delle persone e si affianca come supporto all'elaborazione riflessiva, vale a dire si pone come ulteriore punto di intelligenza che, assieme agli altri, cercherà di ragionare e «sentire» il polso della situazione e minimamente progettare per il meglio. L'operatore professionale integra con nuove competenze mentali ed emotive le competenze già presenti. Entra anche lui nel fronteggiamento «naturale» e partecipa allo sforzo comune. Questo semplice aggiungersi agli altri per ragionare con loro è il primo passo, importante perché, in molti casi, soprattutto quando la rete di persone impegnate nel coping è interamente composta da persone comuni, la comparsa di

un operatore professionista in mezzo a loro può voler dire che un punto di vista nuovo, inaudito, viene ad arricchire e stimolare un pensiero necessariamente «debole», e forse anche ormai stanco o demotivato o ricorrente (dato che il ricorso a un professionista è spesso l'ultima spiaggia).

Il professionista che fronteggia in parte accetta di essere risucchiato nel fronteggiamento informale. In parte tuttavia ne deve rimanere mentalmente «fuori» e quindi fronteggiare non solo come uno degli «aventi diritto di parola» nella situazione, bensì anche come osservatore esterno dell'altrui fronteggiare, se possibile riuscendo anche a contemplare se stesso (visto che c'è, come si è appena detto) dentro l'impresa comune. Il professionista aiuta a ragionare sia dando un apporto diretto al pensiero (offrendo propri pareri, esprimendo dubbi, ecc.) sia anche sostenendo e accompagnando il pensiero *in toto*, fornendo feedback di orientamento e di sollecitazione. In questo modo è probabile che l'intelligenza diffusa nelle relazioni trovi uno sbocco o più sbocchi sensati e le soluzioni che vanno bene alle persone (e anche all'operatore) emergano dalla confusione o dalla oggettiva complessità della situazione fronteggiata.

L'operatore accompagna le persone nel pensiero e nell'elaborazione emozionale, le segue con un atteggiamento detto appunto «retroagente» (Schon, 1991). Se le persone ondeggiavano, vanno avanti e indietro e inciampavano (se appunto, fronteggiano) anche l'operatore in parte farà altrettanto, le seguirà fronteggiando. Potrà sentirsi incerto e in dubbio in molti passaggi, potrà sperimentare senso di inadeguatezza e precarietà, potrà sentire tutto il rischio di certe scelte che si vanno compiendo, potrà anche nel complesso del suo lavoro accumulare una sensazione di stress e sovraccarico (Davies, 1998). Ma allo stesso tempo, rispetto al corso d'azione che sta seguendo, l'operatore cercherà di mantenere il contatto con se stesso, con la terra ferma delle sue basi metodologiche, cosicché si può dire che egli, in questo senso, *non fronteggi ma facilita/guidi un fronteggiamento*. Egli riconosce il valore dell'incertezza, ed è effettivamente anche lui «incerto», nel senso di non sapere (o meglio, di non voler sapere) quali sbocchi avrà (se li avrà) il ragionamento comune, ma rimane tuttavia certissimo che solo dal limitato e precario ragionare assieme usciranno le eventuali soluzioni praticabili (praticabili perché pensate da chi le praticherà). Sul piano operativo, guidare un fronteggiamento altrui accompagnandolo nel suo svolgersi significa catalizzare la riflessività della rete dando continui feedback, riformulando il pensiero altrui, ponendo domande di chiarimento, facendo l'avvocato del diavolo e così via (Folgheraiter, 1998).

Sulla base della teoria dell'agency, tra le competenze di osservazione del fronteggiamento informale, l'operatore sociale che fa lavoro di rete deve in particolare annoverare l'abilità di percepire se la richiesta di aiuto provenga da una realtà di fronteggiamento che (a) è per la prima

volta sollecitata dalla crisi, e quindi la fase di riorganizzazione della vita è per così dire nel suo caos iniziale, ovvero se (b) è originata dal deterioramento progressivo o dal collasso di un precedente sistema di fronteggiamento che si era in qualche modo consolidato e che ha per qualche tempo «funzionato» ma che al momento è disgregato o ha esaurito la sua spinta propulsiva. Nel primo caso siamo in una fluidità, e il compito riflessivo dell'operatore è più agevole: accompagnare un'azione germinale verso una sua finalizzazione sensata e poi verso una riorganizzazione funzionale sentita dagli interessati come «sufficientemente buona» (Williams, 1999). Nel secondo invece egli deve innestarsi su quel che rimane della precedente organizzazione sistemica. Sebbene essa non funzioni, per sua natura tende ad attrarre le intelligenze su di sé e quindi a portare le persone a iterare i fallimenti. L'operatore dovrà cercare di far scorrere, dentro ciò che rimane del «sistema» vecchio, nuova azione che lo rivivifichi.

Bibliografia

- Bartlett H. M. (1970), *The common base of social work practice*, New York NASW.
- Davies R. (a cura di) (1998), *Stress in social work*, London, Jessica Kingsley.
- Ferguson H. (2002), *Lavoro sociale e politiche della vita*, «Lavoro sociale» vol. 2, n 3, pp. 303-321.
- Folgheraiter F. (1998), *Teoria e metodologia del servizio sociale*, Milano Angeli.
- Folgheraiter F. (2000), *L'utente che non c'è: lavoro di rete ed empowerment nei servizi alla persona*, Trento, Erickson.
- Gallino L. (1993), *Dizionario di sociologia*, Torino, Utet.
- Giddens A. (1991), *Modernity and self-identity*. Cambridge, Polity.
- Husserl E. (1961), *La crisi delle scienze europee e la fenomenologia trascendente*, Milano, Il Saggiatore.
- Johnson L. C. e Yanca S. J. (2001), *Social work practice: A generalist approach*, Boston, Allyn and Bacon.
- Meichenbaum D. (1990), *Al termine dello stress*, Trento, Erickson.
- Miller W. e Rollnick S. (1994) *Il colloquio di motivazione*, Trento Enckson.
- Perlman H. (1957), *Social casework. A problem solving process*, Chicago University Press.
- Schon E. (1991), *Educating the reflective practitioner*, S. Francisco, Jossey Bass.
- Schutz A. (1974), *La fenomenologia del mondo sociale*, Bologna, Il Mulino.
- Walsh F. (1996), *The concept of family resilience, Crisis and challenge, Family Process*, vol 35. n 3.

- Watzlawick P. e Weakland J. H. (1978), *La prospettiva relazionale*, Roma Astrolabio.
- Weber M. (1968), *Economia e società*, Milano, Edizioni di Comunità.
- Woods R. (1998) *Social workers or policemen? Stresses of the moral guardians in* R. Davies (a cura di), *Stress in social work*, London, Jessica Kinsley.
- Williams F. (1999) *Good enough principles for welfare*, «Journal of Social Policy», vol. 28 n. 4 pp,667-687.