

## Relazioni dialogiche ed empowerment nel servizio sociale

Alberto Vallarin  
Assistente sociale, Verona

*Il contributo si propone di ripercorrere e brevemente delineare alcune prospettive di lavoro nel servizio sociale utili a valorizzare ciò che è propriamente umano nella persona vulnerabile così come nell'operatore stesso, allo scopo di intravedere nuovi orizzonti di senso nel lavoro sociale che riorientino la professione oltre le secche dell'individualismo che attanaglia la post-modernità liquida e che tende sempre più a immunizzare gli attori dalle relazioni sociali e a piegare la società verso imperativi funzionali che non tengono conto dell'uomo, con esiti già scritti di cui la cultura dello scarto rappresenta uno dei tanti esempi tangibili. Questo tentativo parte dalla premessa secondo cui occorre andare oltre una logica pre-stazionale del lavoro nei servizi, verso una prospettiva generativa di lungo respiro (ben interpretata, ad esempio, dal modello di welfare generativo di Fondazione Zancan). Tale ottica deve tener conto del valore intrinseco del dialogo nel quotidiano intervento professionale, ben valorizzato dalla filosofia dialogica di Martin Buber, dalla psichiatria fenomenologica di Eugenio Borgna e dalla teoria relazionale della società di Pierpaolo Donati, con un occhio di riguardo verso la prospettiva dell'empowerment così come letta e teorizzata da studiosi quali Donati e Folgheraiter, dalla psicologia di comunità e dalla pedagogia. L'articolo presenta alcuni brevi spunti, gocce in un oceano di teoria e pratica del servizio sociale, il quale da sempre si interroga su come valorizzare la persona, unica e irripetibile, con i suoi limiti ma anche le sue infinite risorse umane e relazionali.*

### Parole chiave

Dialogo – Dialogicità – Empowerment – Relazione – Individualismo – Cultura dello scarto – Generatività.

## Premessa

Lavorare nel sociale, al di là di qualsiasi retroterra teorico e orientativo, significa anzitutto lavorare con la complessità del sistema umano: con la pasta della carne umana, una materia particolare, difficile (impossibile forse) da plasmare o anche solo comprendere perché «a differenza di una ghianda, il cui *telos* (scopo) la determina a diventare una quercia, l'uomo sembra infatti non avere un *telos* altrettanto ben definito» (Belardinelli, 2007, p. 50). Per Platone, infatti, «il suo compimento dovrebbe consistere nel diventare un buon cittadino della *polis*» (p. 51), anche se, a ben vedere, la sua natura (la natura umana) consiste, in ultimo, «nella sua gratuita libertà» (p. 51). Una libertà cui, per legge giuridica o morale o per buon senso, poniamo continuamente (e giustamente) limiti, ma che abita intrinsecamente l'individuo e lo conduce, per natura, alla «realizzazione di sé, della propria esistenza, della propria dignità» (p. 54). Il quale sé, la quale esistenza sono caratterizzati però alla radice (e ciò ancor più se pensiamo agli utenti dei nostri servizi) dalla fragilità, dalla finitudine e dall'unicità, che sono «principio identitario dell'umano» (p. 108), lo costituiscono come appartenente alla specie umana e non a quella delle piante o della fauna; un essere, insomma, che vive nel mondo «come distinto e come unico essendo fra uguali» (Arendt, 1964, p. 188) e che esprime la sua finitudine più propriamente nel dolore e nella sofferenza, al punto che quest'ultima «è così connaturale all'uomo che l'espressione *homo patiens* [Frankl, 1998] è adeguata alla natura umana tanto e forse più dell'espressione *homo sapiens* o *homo faber*» (Belardinelli, 2007, p. 63). Un uomo, insomma, unico e irripetibile che, soprattutto nei frangenti della sofferenza e del dolore, chiede «disperatamente di essere accettato e, addirittura, di essere amato nella sua debolezza» (p. 76) a maggior ragione da chi deve operare per aiutare a colmare un po' di quel vuoto creato da tale sofferenza.

Con il presente breve contributo ci si propone di provare a delineare qualche strada che sia utile a noi operatori sociali per *affrontare* (non dico nemmeno *rispondere*) insieme all'utente alcuni di quei tratti del nostro comune cammino esistenziale che sono però più carichi di ansie, angosce, sofferenze e paure, attraverso un dialogo fatto di parole e silenzi, parole che curano, parole che salvano, silenzi intensi, che risuonano a loro modo di grandi significati; che ci permettano di intravedere pezzi di storia di chi abbiamo di fronte e possibili nuovi orizzonti di senso utili a riorientare il proprio vivere quotidiano oltre che il proprio futuro (Borgna, 2017).

## Oltre l'individualismo e la cultura dello scarto

In apertura sembra utile definire lo scenario nel quale ci si andrà a muovere e la fondamentale concezione *personalista*<sup>1</sup> che costituisce la cornice essenziale di tutto il ragionamento: al fondo di esso sta l'idea che sia necessario imparare ad «auscultare» noi stessi (Belardinelli, 2007) e ad ascoltare l'altro (Borgna, 2015; 2017), poiché sia noi

<sup>1</sup> La logica personalista è quella «di chi cerca la propria immagine nell'altro, attraverso la luce dell'altro» (Odini, 2020, p. 99).

stessi che gli altri (gli utenti *in primis*), tutti noi insomma, viviamo oggi in un contesto in cui può essere molto facile sentirsi soli. Del resto, «il soggetto moderno nasce all'insegna di una precisa volontà di emanciparsi da ogni legame sociale» (Belardinelli, 2009, p. 19), al punto da diventare totalmente autocentrato e pertanto autoreferenziale. Ognuno insegue la propria «traiettoria di vita personale» (Paglia, 2017, p. 8), l'obiettivo è la totale autosufficienza, l'autonomia, il moderno «bastare a se stessi»: il suffisso «auto» incarna, insomma, tutto ciò che è buono (buono per me, che importa degli altri?). «L'imperativo dell'autodeterminazione a tutti i costi si è sostituito alle regole del passato» (p. 9), oggi ciò che conta è farsi da solo<sup>2</sup> anche «a scapito del noi (la *communitas*)<sup>3</sup> [che] sembra ormai sottomesso al potere dell'io» (p. 10). Siamo di fronte a quello che Talcott Parsons, in termini funzionalistici, definiva «individualismo istituzionalizzato», nel quale «le maggiori istituzioni, a partire dallo Stato e dal mercato, hanno conferito sempre maggiori diritti e opportunità agli individui come tali, cioè slegati dalle loro relazioni» (Donati, 2013a, p. 287). E chiunque non sta al passo imposto da questi meccanismi, chiunque non riesce (per i più svariati motivi) a far da solo rischia lo stigma dell'abbandono, la solitudine imposta a chi è relegato a mero costo sociale ed escluso dall'arena della società capitalista che tutto vuole funzionale e nulla ammette di «difettoso» o semplicemente differente.<sup>4</sup> Chi per esistere ha bisogno degli altri qui è tagliato fuori, rientra tra quelli che Marx avrebbe definito vittime dei processi di *alienazione sociale* (Marx, 2004); coloro che a pieno titolo possono rientrare nella categoria che Papa Francesco (2013) definisce, dimostrando notevole acume sociologico, la *cultura dello scarto*,<sup>5</sup> nella quale «gli esclusi non sono necessariamente poveri ma vivono nell'autoimmagine di un impoverimento sociale, civile, morale: si sentono tagliati fuori, vivono la democrazia come consolidata nelle sue espressioni formali ma rimpicciolita nella sostanza» (Reti della carità, 2018, p. 12). Eppure ci dimentichiamo che nella vita tutti (e dico tutti) sperimentiamo situazioni nelle quali a far da soli non siamo in grado: il ciclo usuale dell'esistenza umana, infatti, «inizia con un periodo di estrema dipendenza, nel quale il nostro funzionamento è simile a quello di persone che sono mentalmente o fisicamente handicappate per tutta la loro vita» (Nussbaum, 2001, p. 798), nasciamo insomma non autonomi ma dipendenti, moriamo spesso privati della nostra indipendenza<sup>6</sup> e nella vita spesso ci può capitare (per eventi

<sup>2</sup> Il *self-made man* incarna appieno l'ideale di vita dei singoli: un uomo che realizza il suo ego anche a scapito delle relazioni sociali, della rete in cui è inserito, della comunità a cui è legato.

<sup>3</sup> Si vedano a tal proposito Gubert e Pollini nella loro sistematizzazione della scala di attaccamento socio-territoriale (Gubert, 2004).

<sup>4</sup> Siamo in un «individualismo assoluto che, anziché farsi culla della libertà, è diventato in realtà la condizione di un controllo più capillare [...] che non incontra più gli ostacoli della comunità, di altri luoghi di elaborazione di significati» (Giaccardi e Magatti, 2016, p. 64).

<sup>5</sup> «Oggi tutto entra nel gioco della competitività e della legge del più forte, dove il potente mangia il più debole. [...] Si considera l'essere umano in se stesso come un bene di consumo, che si può usare e poi gettare. [...] Con l'esclusione resta colpita, nella sua stessa radice, l'appartenenza alla società in cui si vive. [...] Gli esclusi non sono solo sfruttati ma rifiuti, avanzati» (Francesco, 2013, pp. 53-54).

<sup>6</sup> La non autosufficienza degli anziani, in questo frangente nel quale l'invecchiamento della popolazione è repentino, rappresenta un tema di assoluta attualità che richiama alla necessità di valorizzare

sfortunati o per specifiche contingenze) di non riuscire ad essere del tutto *self-made*;<sup>7</sup> ed è in questi frangenti che possiamo renderci conto di come l'ego, lungi dall'essere la nostra bussola, possa rappresentare anche una prigione: la prigione costituita dall'assenza di reti (Guida e Simeone, 2018), di comunità di cura e di destino (Borgna, 2017), nelle quali «la cura può diventare un atteggiamento diffuso» (Trabucchi, 2018, p. 17) attraverso relazioni efficaci e di valore. È questo l'auspicio che faccio mio in questo contributo: che possiamo spostare il nostro baricentro da noi stessi verso gli altri; in tal modo, sia come operatori sia come, *in primis*, uomini potremmo fare un grande salto di qualità, anche perché «un essere indipendente dagli altri inevitabilmente cade nell'indifferenza o nella malizia: è il sentimento della nostra dipendenza rispetto agli altri che ci fa inclinare verso la gentilezza» (Spitz, 2002, p. 153).

## Contro la logica prestazionista, per una logica generativa

La sopra nominata gentilezza — è bene chiarire — non significa, nel caso di specie dei servizi, servilismo; non si coniuga, in altre parole, nella supina accettazione delle richieste degli utenti o, peggio, dei capricci che in quanto esseri umani portano con sé (Giaccardi e Magatti, 2016). No: farsi concavi o convessi a seconda delle necessità non è richiesto agli operatori sociali. Mentre invece è loro chiesto di accettare gli utenti per quello che sono e per il bagaglio che portano, per i desideri (che sono altra cosa rispetto ai bisogni) che intimamente hanno nel cuore, con la gentilezza di chi sa di non essere arrivato e che di fronte ha ancora un lungo cammino da percorrere, per cui non ha risposte pronte ma semmai ulteriori domande evolutive (Borgna, 2017). E qui sta proprio un punto dolente e al contempo dirimente: una logica che spesso caratterizza il vivere quotidiano nel contesto dei servizi è quella che potremmo definire (non io per primo)<sup>8</sup> prestazionale, nella quale a ogni problema corrisponde una risposta pronta e confezionata. In tale agire l'operatore cerca, maldestramente, di semplificarsi il mondo attraverso un bignamì di risposte che riducono la complessità della realtà a semplici formulari, moduli, documenti, ecc., con il risultato che «la documentazione si trasforma in un fine, senza ricordarsi che è invece soltanto un mezzo per affrontare i problemi» (Vecchiato, 2018, p. 30). Un metodo di lavoro simile per alcuni versi appare più semplice, in quanto consente di rifuggire da una riflessione più ampia su risposte

---

anche e soprattutto giuridicamente ed economicamente le relazioni buone che l'anziano coltiva con i diversi caregiver (Trabucchi, 2018).

<sup>7</sup> A tal proposito, «non dobbiamo pensare ai bisogni degli adulti e dei bambini disabili come a qualcosa che si riferisce a una condizione di vita del tutto particolare, facilmente distinguibile dai casi che "rientrano nella media". Si tratta invece di una situazione densa di implicazioni anche per il modo con cui pensiamo ai nostri genitori quando essi invecchiano, e ai bisogni che probabilmente avremo noi stessi se vivremo abbastanza a lungo» (Nussbaum, 2001, p. 795).

<sup>8</sup> A questo proposito Fabio Folgheraiter sottolinea come nei servizi spesso «un problema appare quando scoppia e a quel punto ci si arrangia come si può: l'abilità è quella di infilarlo al volo dentro una batteria di soluzioni già schierate. [...] Questo modo spiccio di operare (infilare i problemi nei servizi disponibili) discioglie i problemi più che risolverli. Li annulla nella loro essenza» (Folgheraiter, 2011, p. 194).

globali e più complete (e complesse), ma al contempo impedisce di cogliere alla radice il problema dell'utente, andando, per così dire, a colpire solo alcuni sintomi, senza vederne la causa profonda. Per vederla è invece necessario liberarsi da tale sistema d'azione per abbracciare un modello di lavoro basato su una logica che Fondazione Zancan definirebbe *generativa*. In quest'ultima ottica, forte è il richiamo alla sociologia di Mauro Magatti e Chiara Giaccardi, per i quali l'uomo è inteso come essere in grado di esercitare una «libertà (ancora una volta) generativa, capace di far esistere qualcosa di valore, con altri, per altri e oltre a sé» (Giaccardi e Magatti, 2016, p. 69). In questo senso è generativa quella «personalità capace di dare risposte originali a eventi (positivi o negativi) nei quali si imbatte, grazie a un orientamento di fondo volto al desiderio di investire le proprie energie in forme di vita e lavoro che sopravvivano al Sé. In questo modo, tale personalità riesce ad ampliare il proprio spettro d'azione sia sull'arco temporale (non c'è solo il qui e ora ma anche un prima e un dopo), sia su quello spaziale (non ci sono solo la cerchia dei familiari e il microcosmo di appartenenza, ma ci sono altre persone e altri mondi verso cui rivolgere l'attenzione). Sentendosi chiamata a dare il proprio apporto alla realtà che la circonda, la personalità generativa contribuisce a renderla più bella e accogliente. Capace di mettere in gioco la propria libertà al di là di se stessa, essa diventa capace di generare» (Giaccardi e Magatti, 2014, p. 40). Si verifica così il pieno compimento dello sviluppo dell'età adulta,<sup>9</sup> la generatività, nella quale «la libertà comincia a fare i conti con se stessa, con il senso di responsabilità di ciò che mette al mondo, con il riconoscimento di ciò che ha ricevuto, con la preoccupazione di ciò che lascerà» (Giaccardi e Magatti, 2016, p. 77), arricchita da una nuova visione dell'altro come, a volte, grande dono, altre volte, grande pegno, allo stesso modo in cui noi possiamo essere l'una e l'altra cosa per gli altri; una libertà tale «non è mai una somma di singole libertà ma è sempre un progetto sociale ed è sempre in relazione con un altro da sé» (p. 78).

Forti sono, inoltre, le assonanze tra il modello generativo di Fondazione Zancan e Magatti e l'approccio alle capacità (*capabilities*) di Sen e Nussbaum (Nussbaum, 2011). Per questi ultimi la generatività è infatti intesa come capacitazione, ovvero quell'abilità di trasformare i bisogni in funzionamenti e dunque in capacità, includendo tra i primi anche «il bisogno di prendersi cura degli altri, entrando in relazione con essi» (Nussbaum, 2001, p. 800). «Un sano modo di funzionare [è qui considerato] in se stesso [come] un modo di essere attivi e non un mero stato passivo di soddisfazione» (Nussbaum, 2011, p. 29).

Conseguenza di una simile affermazione è che l'utente, lungi dall'essere parte in commedia dell'intervento, deve invece essere attore fattivo del processo di fronteggiamento del problema (Folgheraiter, 2011; 2018); l'assistenza (o peggio l'assistenzialismo) lasciano il posto in tale contesto alla logica dell'attivazione e della capacitazione (Nussbaum, 2001; Vecchiato, 2018) che, per Fondazione Zancan, rappresenta proprio quel «travaglio delle capacità necessarie per uscire dal dover chiedere e sperare di

<sup>9</sup> Qui Giaccardi e Magatti fanno riferimento agli studi di Erikson sugli stadi di sviluppo dell'individuo. In età adulta l'individuo, secondo tale teoria, avrebbe due possibilità di sviluppo: la stagnazione o la generatività.

ottenere senza costruire» (Vecchiato, 2018, p. 30), valorizzando, di conseguenza, il concorso al risultato dell'utente (Vecchiato, 2018) attraverso la sua libera *agency*, ovvero quella capacità di azione «di cui le persone sono (intrinsecamente) dotate, nonostante le eventuali strutture psicologiche che le ostacolano» (Folgheraiter, 2016, p. 411); una intima capacità generativa (Vecchiato, 2018) che, a fianco del fondamentale supporto professionale dell'operatore, fa in assoluto la differenza nel conseguire risultati di crescita e cambiamento.

## La filosofia dialogica di Martin Buber nel servizio sociale

Una prospettiva interessante per chi voglia superare simili logiche disfunzionali o, peggio, degenerative (Vecchiato, 2018) è quella che ci viene dal pensiero di Martin Buber (1878-1965), celebre filosofo, teologo e pedagogista<sup>10</sup> fautore del paradigma dell'intersoggettività: della vita come, in essenza, non pura soggettività (ego) ma profonda e reale intersoggettività. Nella sua filosofia, «il dialogo interpersonale ha la funzione non soltanto strumentale di manifestare contenuti, idee, sentimenti, emozioni, bensì è rivelazione dell'altro, incontro autentico con il Tu» (Simeone, 2002, p. 88); esso comporta una trasformazione dei due soggetti dialoganti: anzi, è esso stesso un evento trasformativo che cambia alla radice i due termini dell'incontro. Qui la relazione, che è implicita nel dialogare, «non rappresenta semplicemente una caratteristica dell'essere umano» (p. 88), bensì è costitutiva di esso. L'uomo esiste in quanto essere in relazione: animale relazionale. «All'inizio c'è la relazione» (Buber, 1993, p. 72) significa proprio questo: l'uomo non può esistere se non nella relazione, nell'intersoggettività; egli (l'uomo) «diviene autenticamente se stesso attraverso l'apertura all'altro e il dialogo intrecciato con lui, [ed è] in tale relazionarsi [che] si attua l'autentica libertà» (Simeone, 2002, p. 88). «Divento io nel tu; diventando io dico tu. Ogni vita reale è incontro» (Buber, 1991, p. 66), un incontro che può essere, appunto, movimento dialogico tra un Io e un Tu (Io-Tu) o tra un Io e un Esso (Io-Esso). La distinzione qui è capitale: *in primis* perché la relazione Io-Tu designa l'incontro tra due uomini mentre la relazione Io-Esso qualifica l'incontro tra un uomo e un oggetto (Simeone, 2002). Inoltre si potrebbe dire che, a una lettura più profonda del messaggio buberiano, la relazione Io-Tu caratterizza l'incontro tra *persone*, invece nella relazione Io-Esso quell'Io rappresenta un *individuo*. E la differenza tra *persona* e *individuo*, nella cornice di questo personalismo, è sostanziale: nel rapporto *individuale* ciò che rileva infatti è la dimensione strumentale del possesso (l'avere), ben rappresentata dal monologo, mentre nella relazione *personale*<sup>11</sup> rileva la dimensione dell'essere ben identificata nel dialogo autentico (Buber, 1993).

<sup>10</sup> Per questo motivo particolarmente studiato in pedagogia quale celebre teoreta della relazione educativa, non per questo però da trascurare nell'ambito del servizio sociale, nel quale la relazione autentica è centrale nel processo di aiuto.

<sup>11</sup> La *persona*, secondo Mounier, «non si può definire una volta per tutte ma si può cogliere solo come un *Mit-sein* ("essere con") che ne costituisce la strutturazione originaria e consente, oltre a un'apertura che possiamo chiamare orizzontale, verso gli altri, anche un'apertura verso un'eccedenza,

Insomma, non tutto è dialogo autentico perché non tutte le relazioni sono, per così dire, relazioni *personali*: Buber distingue infatti fra «tre specie di dialogo: quello autentico (non importa se parlato o silenzioso) in cui ciascuno dei partecipanti intende l'altro o gli altri nella loro esistenza e particolarità e si rivolge loro con l'intenzione di far nascere tra loro una vivente reciprocità; quello tecnico, proposto solo dal bisogno dell'intesa oggettiva; e il monologo travestito da dialogo, in cui due o più uomini riuniti in un luogo, in modo stranamente contorto e indiretto, parlano solo con se stessi e tuttavia si credono sottratti alla pena del dover contare solo su di sé» (Buber, 2012, p. 28).

Una simile prospettiva di lettura della comunicazione interpersonale ci può aiutare come operatori del sociale a evitare che, nell'agire professionale della quotidianità, un colloquio diventi soliloquio o monologo, un confronto si esaurisca in un rapporto tecnico privo di scambio interpersonale, in quanto solo nell'autenticità<sup>12</sup> del dialogo tra persone si potrà raggiungere qualche risultato di crescita e sviluppo da parte sia dell'operatore che dell'utente. Tenendo in debito conto che una relazione «non implica l'annullamento della propria soggettività. Anzi, la consapevolezza della propria soggettività permette all'Io di percepirsi come realtà separata e di scegliere la relazione con il Tu. Dal riconoscimento dell'alterità e della differenza può nascere la relazione autentica» (Simeone, 2002, p. 89), la quale necessita per costituirsi di un «doppio movimento»: il distanziarsi e l'entrare in relazione (Buber, 1993).

In una simile prospettiva pare intravedersi un timido influsso del pensiero di Hegel il quale, nella sua *Fenomenologia dello spirito* (1807), intende l'autocoscienza nella sua valenza sociale e pertanto in relazione rispetto alle altre autocoscienze (Castaldo, 2014), ma direi anche che diverse assonanze si possono trovare, oggi, nel 2020, con il pensiero di Eugenio Borgna e la sua fenomenologia psichiatrica e con la prospettiva della sociologia relazionale di Pierpaolo Donati.

Per quanto riguarda Borgna e il quadro di applicazione della dialogicità all'ambito psichiatrico, è bene notare che lo stesso in premessa a molti dei suoi lavori (Borgna, 2015; 2017) specifica la necessità per ogni scienza umana (compresa la psichiatria sociale) di «essere in dialogo, di mettersi in dialogo con chi sta male e chiede aiuto [...]. Solo il dialogo infatti permette di cogliere e di raccontare le esperienze vissute che fanno parte di ogni malattia, umanizzandole e mettendole in relazione con le forme di vita non malate» (Borgna, 2017, p. 3). Il grande psichiatra a noi contemporaneo molto investe in tale direzione, collocandosi nel solco di una filosofia (e psichiatria, che Borgna definisce umana e gentile) del dialogo nella quale fra noi e gli altri da noi nasca «una corrente dialogica reciprocamente dotata di senso» (p. 4), basata sulla costruzione di relazioni autentiche e terapeutiche nelle quali «non cambia solo chi è curato ma dovrebbe cambiare anche chi cura nel suo aprirsi osmotico alle esperienze

---

verso la possibilità dell'oltre. L'universo della persona si fonda quindi non tanto su definizioni monolitiche o assiomatiche ma su due movimenti: il primo che accentua un aspetto che potremmo chiamare di intimità, di raccoglimento, di vita soggettiva e interiore, il secondo che comprende e anzi si integra con l'apertura all'altro. Si apre quindi in questo senso l'affermazione dell'unità della condizione umana che condivide un futuro e un orizzonte di senso perché il singolo non può mai, in quest'ottica, pensarsi senza l'altro» (Odini, 2020, p. 96).

<sup>12</sup> Forte è qui il richiamo alla terapia centrata sul cliente di Carl Rogers (2000).

dolorose dell'altro» (p. 6). Il lessico, a una analisi attenta, è profondamente buberiano e l'eco della relazione Io-Tu in contrapposizione a quella Io-Esso si avverte anche quando lo psichiatra piemontese afferma come non ci sia «comunicazione creatrice di dialogo e di cura se non quando la ragione, la ragione calcolante,<sup>13</sup> si converte in passione: nella leopardiana passione della speranza» (Borgna, 2015, p. 9). Una forte cornice personalista insomma accomuna i due pensatori: per entrambi il centro è l'uomo, la persona, l'agente (non attore) che esiste solo in relazione con l'altro, il Tu; il dialogo qui risulta centrale per mettere in comunicazione i due poli della relazione.

La relazione risulta altrettanto centrale nella riflessione sociologica di Pierpaolo Donati. Il sociologo bolognese, artefice della cosiddetta teoria relazionale della società, al pari di Buber afferma infatti che «all'inizio c'è la relazione» (Donati, 2013b, p. 16), intendendo con essa «una realtà invisibile a occhio nudo e però così decisiva nella vita delle persone» (p. 21), attraverso la quale «le cose prendono significato» (p. 22). Essa rappresenta un ordine sociale *sui generis*, nel senso che eccede la somma delle sue parti e degli attori che la agiscono, una realtà immateriale, intangibile, eppure così importante per il vivere di ognuno di noi. Consonante rispetto a Buber è poi l'idea per cui essere in relazione significhi stare a una certa distanza, «la quale, allo stesso tempo, distingue e connette le due entità»; tale relazione esiste «nel senso che ha una propria realtà» e «tale realtà ha un suo modo di essere» (p. 24): quello che Buber chiamerebbe regno dell'interumano (Buber, 1991). Donati, in effetti, definisce, in ultima istanza, la relazione sociale come «realtà immateriale dell'interumano, ossia di ciò che sta *fra* i soggetti agenti e che, come tale, costituisce il loro orientarsi e agire reciproco» (Donati, 2013b, p. 41), che può essere anche letta nelle sue tre semantiche fondamentali: la prima è la semantica referenziale, che intende la relazione come *refero*, riferimento di senso «da parte di un soggetto agente che esprime attraverso di esso la propria intenzionalità e autonomia d'azione» (Stanzani, 2007, p. 128); una seconda è quindi la semantica strutturale che intende la relazione come *religo*, ovvero «legame, connessione, vincolo, condizionamento reciproco» (Donati, 2013a, p. 88); terza ma non ultima è la semantica generativa, quella che coglie i tratti generativi della relazione, ovvero quegli elementi che ne dicono il suo essere realtà *sui generis* e cioè «eccedente gli elementi e le relazioni già date in precedenza» (p. 89). Quest'ultima semantica ci dice dell'eccedenza relazionale, cioè di quell'effetto che si manifesta in ogni relazione d'aiuto nella quale «l'incontro delle convergenti sofferenze/azioni di Ego e Alter crea un surplus di energia psico-dinamica [...], un effetto risultante maggiore della somma delle parti» (Folgheraiter, 2018, p. 30), il quale «è tanto maggiore in misura proporzionale all'equità del contributo di ciascun fattore» (p. 31), cresce insomma al crescere dell'equo apporto dei singoli, decresce invece al progressivo squilibrio negli apporti dei singoli. Qui il riferimento a quanto dicevamo prima rispetto a Borgna (nella relazione terapeutica cambia anche chi cura) è lampante, così come risulta immediato il richiamo a Buber e al suo regno dell'interumano, quello spazio di *noità* che costruiscono, nella relazione autentica, Io e Tu e che li eccede (Simeone, 2002).

---

<sup>13</sup> Il dialogo tecnico di cui più sopra abbiamo trattato.

Insomma, sia in termini micro (nelle relazioni interpersonali) che in termini macro (nelle relazioni tra culture), «il dialogo deve accelerare il passo, non solo deve guadagnare terreno, ma deve divenire una condizione permanente, sino a caratterizzare la stessa esistenza come *esistenza dialogale*» (Paglia, 2017, p. 145); a maggior ragione ciò ha valore per quanto concerne le relazioni d'aiuto che, come operatori del sociale, dobbiamo costruire passo per passo nel nostro quotidiano agire professionale.

## La prospettiva dell'empowerment nel servizio sociale

Un'ulteriore prospettiva attraverso la quale affrontare il lavoro sociale nella post-modernità (Bauman, 2012; Donati, 2013b) sembra essere quella dell'*empowerment*,<sup>14</sup> termine anch'esso abusato e di difficile perimetrazione semantica e pur tuttavia così attuale nel suo rispondere ai profondi bisogni dell'uomo di oggi. In termini molto vaghi, con esso ci si riferisce all'azione di «capacitazione di un altro soggetto» (Donati, 2013b, p. 283) o, in altre parole, a quei «doveri [che abbiamo] nei confronti del bene comune, che si esprimono come reciprocità: [la promozione] delle capacità dell'altro [...] nella fiducia che anche l'altro farà lo stesso con noi» (Belardinelli, 2007, p. 32). A ben vedere, però, esso rappresenta anche un processo che «mette a nudo il nervo più sensibile del professionismo moderno: la questione del potere»; esso infatti viene spesso enfatizzato a parole, ma in pratica può «risultare scomodo ai professionisti e intimidirli» (Folgheraiter, 2016, p. 412), proprio in quanto rimette in discussione una determinata e consolidata asimmetria di ruolo: scombina, in altre parole, la distribuzione di potere fra operatore e utente che, da sempre sedimentata nella tradizione, trasmette inevitabilmente sicurezza all'uno e all'altro. L'*empowerment*, insomma, rimette a tema le pratiche tradizionali al fine di promuovere una «cultura reciprocitaria della relazione utente-operatore sociale» (Stanzani, 2007, p. 164), nella quale tale reciprocità si concretizza, spesso con fatica, in una relazione alla pari tra i due poli in dialogo. Parità che è garantita attraverso una cessione di potere costosa per l'operatore ma fruttuosa nel medio e lungo periodo. Potere (*power*) che, dal canto suo, acquista terreno in un campo semantico nuovo/innovativo: non più inteso come capacità di esercitare «influenza e controllo» sugli altri (Santinello, Dallago e Vieno, 2009, p. 109), esso diventa, in tale nuova prospettiva, «ricchezza, risorsa positiva per chi lo possiede e per chi gli sta attorno», che si può «allargare», «espandere» e può essere raggiunto da tutti (Santinello, Dallago e Vieno, 2009). Acquista così un valore di potere positivo, relazionale, generativo, integrativo e condiviso (Santinello, Dallago e Vieno, 2009). Una relazione d'aiuto basata su simili fondamenta può diventare luogo di emersione di possibili soluzioni ai problemi degli utenti (e ai nostri) per effetto del «fortunato incontro di libere azioni condivise, convergenti verso quella soluzione/miglioramento».

<sup>14</sup> Ovvero «un processo sociale multidimensionale che aiuta le persone a raggiungere un maggior controllo sulla propria vita. È un processo quindi che incrementa il potere delle persone, per fare in modo che utilizzino tali capacità nella loro vita, nelle loro comunità, nei loro gruppi, reagiscano nel modo più appropriato per ciò che definiscono importante» (Santinello, Dallago e Vieno, 2009, p. 120).

In tale ottica, insomma, «l'operatore sociale relazionale<sup>15</sup> non pensa a un'azione di individui solitari che perseguono i loro specifici scopi. Pensa sempre al libero incontro di una pluralità di azioni che durante il cammino trovano delle mete comuni/condivise e sinergizzano [...]. Si creano così dei beni relazionali,<sup>16</sup> vale a dire realtà benefiche che non si produrrebbero se non attraverso l'incontro virtuoso di due o più soggetti agenti» (Folgheraiter, 2016, p. 412).

Un ultimo spunto più propriamente pratico sul tema in oggetto ci viene anche dalla letteratura pedagogica, che affronta però tale processo nella sua dimensione intima e soggettiva (psicologica), non relazionale ma attenta alle dinamiche interiori ai soggetti, le quali, lungi dall'essere trascurabili nel concreto agire professionale quotidiano, sono invece importanti per condurre il soggetto verso un cambiamento positivo in termini di benessere potenziale. Qui il *power* a cui si mira non è tanto quello di qualcuno da esercitare su qualcun altro, bensì va inteso come patrimonio personale del soggetto che lo ha, intimamente, in *se stesso* (da qui il termine *self-empowerment*) (Bruscaglioni, 2011). Visto in tale orizzonte, questo approccio sembra utile (anche, a mio modo di vedere, per gli assistenti sociali) ad affrontare la sfida evolutiva cui sono chiamati a rispondere, ad esempio, coloro che affrontano perdite di occupazione in età adulta. Questi, *persone* (e non *individui*) spesso in carico ai servizi quantomeno per affrontare le esigenze di sussistenza materiale ed economica, sperimentano un vero e proprio lutto (Inzoli e Spreafico, 2016), caratterizzato da sentimenti di vergogna, disperazione e inefficacia. L'empowerment (o, in questo caso, appunto, *self-empowerment*) ci viene qui in aiuto come «processo generativo [che] convoca e chiama all'appello tutta una serie di capacità del soggetto: la capacità di creare risposte personali; la capacità di pensarsi, vedersi e sentirsi nella situazione auspicata; la consapevolezza circa la propria autoimmagine; la prospettiva dinamica, la capacità di sperimentazione e innovazione; la disponibilità ad agire, ad andare oltre il pensiero immaginifico; la capacità di rappresentarsi tutti gli Io possibili; il pensiero positivo; il riconoscimento delle difficoltà personali» (Inzoli e Spreafico, 2016, p. 90). Presupposto fondamentale (prima tappa del processo d'aiuto di *self-empowerment*) è l'attivazione dell'io-desiderante (desiderio) del singolo (Inzoli e Spreafico, 2016), che non è altro che quel potere inteso come risorsa intima del soggetto di cui prima si argomentava e che, se ben stimolato, può, a piccoli passi, interrompere la spirale della disperazione. Indispensabile, come si evince da quanto appena detto, è, in tale percorso, l'affiancamento (questo sì di carattere *relazionale*) alla persona vulnerabile di «una risorsa esperta che possa esercitare la funzione speculare di alimentazione del desiderio in una modalità *in-out*, cioè che sappia essere da stimolo in taluni momenti

<sup>15</sup> Egli è tale «in quanto sente che il "sociale" può agire come suo alleato o partner per una soluzione» (Folgheraiter, 2016, p. 413).

<sup>16</sup> «Le cui caratteristiche sono quelle di non essere né strettamente pubblici né strettamente privati; si tratta di beni che non sono competitivi secondo i giochi a somma zero, possono essere prodotti e fruiti soltanto assieme dai partecipanti, non sono escludibili per nessuno che ne faccia parte, non sono frazionabili e neppure sono concepibili come somma di beni individuali. [...] I beni relazionali caratterizzano le reti informali e le reti associative, particolarmente in quelle sfere sociali che non sono strettamente dipendenti né dallo stato né dal mercato» (Donati, 2013b, p. 97).

ovvero da consulente interpellato al bisogno» (Inzoli e Spreafico, 2016, p. 94), pungolo di continuità e partecipazione al percorso di cambiamento avviato.

Il discorso qui comincia però ad assumere una china dal tenore psicologico clinico, pertanto sembra opportuno concluderlo, nella speranza possa solo fungere da spunto per una riflessione sulle pratiche professionali che più possono aiutarci nel generare fronteggiamenti positivi in situazioni di vulnerabilità.

## Conclusioni

Volendo concludere questo contributo con un breve ragionamento di più ampia scala (diremmo, in termini sociologici, a livello macro) ci viene in soccorso l'acuta lettura dei processi sociali di sociologi quali Sergio Belardinelli e Pierpaolo Donati. Alla radice della loro lettura dei fenomeni dell'oggi vi è infatti una profonda matrice di umanesimo e personalismo cristiano che sento di condividere, nella speranza, forse vana, di un domani in cui l'uomo torni ad essere al centro delle scelte politiche e sociali sia a livello di sistema (la politica intesa in senso stretto), sia nel nostro quotidiano agire di esseri sociali; verso «una valorizzazione di ciò che è umano in tutte le culture» (Belardinelli, 2009, p. 126), oltre una cultura dello scarto (Bauman, 2018) che depersonalizza l'individuo/attore sociale, il quale oggi si colloca sempre più «sulla strada della post identità» (Belardinelli, 2009, p. 126) o della modernità liquida di baumaniana memoria (Bauman, 2012).

Una (post)modernità, la nostra, nella quale, per un verso, le società liberali (a regime *lib-lab*) «hanno tenacemente perseguito l'obiettivo di immunizzare gli individui dalle relazioni sociali (più precisamente dalle dimensioni di appartenenza e di legame delle relazioni sociali)» (Donati, 2008, p. 27); per altro verso, gli stessi sistemi sociali (scienza, politica, economia, ecc.) sembrano funzionare «come se l'uomo non esistesse». Siamo, in altre parole, stretti in una morsa che, sociologicamente parlando, origina dal «crescente scollamento tra individuo e società, tra sistema sociale e sistema psichico [il quale] più che senso di libertà, genera disordine, mancanza di radici, incapacità di gestire un rapporto soddisfacente tra l'io, gli altri e il mondo, sotto il crescente dominio di imperativi funzionali che operano alle nostre spalle e sopra le nostre teste» (Belardinelli, 1999, p. 10); l'uomo, in una simile società svuotata «dalle sue istanze propriamente umane» (p. 127), reso (anzi promosso) autonomo e indipendente (per via dei processi di cui più su si è trattato) e immunizzato dalle relazioni sociali, diviene però, allo stesso tempo, solo e (l')assoluto, stretto negli ingranaggi di sistemi economico-sociali che lo considerano al più come produttore o consumatore di merce,<sup>17</sup> all'interno dei quali prevalgono, come già sottolineato, imperativi funzionali

<sup>17</sup> Necessaria certamente se pensiamo che oggi «si assume non senza ragione che procacciarsi un adeguato reddito sia la base per potersi "comprare" poi liberamente sul mercato tutto ciò che potrebbe fare la propria felicità» (Folgheraiter, 2016, p. 627), la quale dipende dalla capacità di «consumare via via di più, alzare di continuo l'asticella dei consumi che a un certo punto non possono che diventare secondari e voluttuari» (p. 628); con il risultato che oggi si può, a ragione, parlare di *homo consumens* (Bauman, 2007).

(Belardinelli, 1999; 2007; 2009), i quali, appunto, «funzionano» come se egli (l'uomo) «non [fosse] più il metro di misura della società» (Luhmann, 1990, p. 354).

Un simile quadro, che ci appare poco «conforme a ciò che nell'uomo è umano» (Folgheraiter, 2016, p. 636), ci costringe tuttavia a esercitare la nostra peculiare riflessività interiore e relazionale<sup>18</sup> (Donati, 2013b), a riorientarci in questo mondo e condurre «il nostro meccanico cervello verso quell'auspicato e in apparenza utopico *turning point* dove la libertà potrebbe tornare ad essere guida verso il bene comune» (Folgheraiter, 2016, p. 635), a scorgere, insomma, nuovi *orizzonti di senso* (Borgna, 2017) utili a uscire dalle secche del capitalismo *neoliberista* e dalle conseguenti patologie sociali (e non solo) che lo caratterizzano. Ciò che si è cercato di proporre attraverso questo contributo sono proprio alcune prospettive con le quali affrontare il lavoro sociale nella odierna (post)modernità liquida: spunti, in altre parole, per leggere la realtà e affrontare i problemi della modernità con lenti nuove.

A conclusione di questo scritto<sup>19</sup> vorrei citare qui un brano tratto da una delle tante bozze di sceneggiatura di Ennio Flaiano, che mi pare ben fotografare, in maniera del tutto originale, il senso intrinseco alle risposte d'aiuto nel servizio sociale. Chi parla è Gesù Cristo, tornato ai nostri giorni sulla terra e infastidito dai giornalisti che gli si accalcano attorno:

Ed ecco, un uomo condusse a Gesù la figlia malata e gli disse: «Io non voglio che tu la guarisca, ma che tu la ami». Gesù baciò quella ragazza e disse: «In verità quest'uomo ha chiesto ciò che io posso dare» (Flaiano, 1988, p. 336).

## Abstract

*The contribution aims to retrace and briefly outline some job prospects in the social services useful to enhance what is properly human in the vulnerable person as well as in the operators themselves, to glimpse new horizons of meaning in social work that redirect the profession beyond the shoals of individualism that grips the liquid post-modernity, which tends more and more to immunize the actors from social relations and to bend the society towards functional imperatives that do not take the man into account, with already written results of which the culture of waste represents one of the many tangible examples. This contribution starts from a necessary premise: it is necessary to move from a performance logic of work in services, towards a long-term generative perspective well interpreted, for example, by the Zancan Foundation's generative welfare model. It is necessary to take into account the intrinsic value of dialogue in daily professional intervention, as it is well highlighted by Martin Buber's dialogical philosophy, Eugenio Borgna's phenomeno-*

<sup>18</sup> Questa è «la riflessività esercitata dai soggetti agenti non già sui loro pensieri interiori ma sulle relazioni sociali e sui loro poteri ed effetti. La riflessività relazionale è un riflettere sulle/con/dentro le relazioni che i soggetti agenti hanno con gli altri significativi, tenendo conto che tali relazioni hanno un'esistenza autonoma e generano dinamiche che vanno al di là delle loro intenzioni» (Donati, 2013b, p. 25).

<sup>19</sup> E prendendo a prestito da Sergio Belardinelli (2007, p. 78) un ultimo spunto di originale riflessione.

*logical psychiatry and Pierpaolo Donati's relational theory of society; with a special focus on the perspective of empowerment as read and theorized by scholars such as Donati and Folgheraiter, community psychology and pedagogy. This article represents a condensation of short ideas, drops in an ocean of theories and practices about social services, which has always wondered how to enhance the person, unique and unrepeatable, with his limits but also his infinite human and relational resources.*

## Keywords

*Dialogue – Dialogicality – Empowerment – Relation – Individualism – Waste culture – Generativity.*

## Bibliografia

- Arendt H. (1964), *Vita activa*, Milano, Bompiani, ed. or. 1958.
- Bauman Z. (2007), *Homo consumens. Lo sciame inquieto dei consumatori e la miseria degli esclusi*, Trento, Erickson.
- Bauman Z. (2012), *Modernità liquida*, Roma-Bari, Laterza.
- Bauman Z. (2018), *Vite di scarto*, Roma-Bari, Laterza.
- Belardinelli S. (1999), *Individuo e bene comune nella società complessa*, «Acta Philosophica», vol. 8, fasc. 1, pp. 7-22.
- Belardinelli S. (2007), *Bioetica tra natura e cultura*, Siena, Cantagalli.
- Belardinelli S. (2009), *L'altro illuminismo*, Soveria Mannelli (CZ), Rubbettino.
- Borgna E. (2015), *Parlarsi. La comunicazione perduta*, Torino, Einaudi.
- Borgna E. (2017), *L'ascolto gentile*, Torino, Einaudi.
- Bruscaglioni M. (2011), *Persona Empowerment. Poter aprire nuove possibilità nel lavoro e nella vita*, Milano, FrancoAngeli.
- Buber M. (1991), *L'io e il tu*, Pavia, Irsef.
- Buber M. (1993), *Il principio dialogico e altri saggi*, Cinisello Balsamo (MI), San Paolo.
- Buber M. (2012), *Sul dialogo. Parole che attraversano*, Cinisello Balsamo (MI), San Paolo.
- Castaldo A. (2014), *Educare a pensare. Il progetto educativo della Philosophy for Children di Matthew Lipman*, «Logos. Rivista di Filosofia», vol. 9, pp. 199-218.
- Donati P. (2008), *Oltre il multiculturalismo*, Bologna, il Mulino.
- Donati P. (2013a), *Sociologia relazionale. Come cambia la società*, Brescia, La Scuola.
- Donati P. (2013b), *Sociologia della relazione*, Bologna, il Mulino.
- Flaiano E. (1988), *Opere. Scritti postumi*, Milano, Bompiani.
- Folgheraiter F. (2011), *Fondamenti di metodologia relazionale. La logica sociale dell'aiuto*, Trento, Erickson.
- Folgheraiter F. (2016), *Scritti scelti. Teoria e metodologia di Social work*, Trento, Erickson.
- Folgheraiter F. (2018), *Il manifesto del metodo Relational Social Work*, Trento, Erickson.
- Francesco (2013), *Evangelii Gaudium. Esortazione apostolica*, Cinisello Balsamo (MI), San Paolo.
- Frankl V.E. (1998), *Homo patiens. Soffrire con dignità*, Brescia, Queriniana.
- Giaccardi C. e Magatti M. (2014), *Generativi di tutto il mondo unitevi! Manifesto per la società dei liberi*, Milano, Feltrinelli.

- Giaccardi C. e Magatti M. (2016), *La libertà generativa*. In Z. Bauman, C. Giaccardi e M. Magatti (a cura di), *Il destino della libertà. Quale società dopo la crisi economica?*, Roma, Città Nuova, pp. 59-86.
- Gubert R. (a cura di) (2004), *Valori e appartenenze sociali. Per una valutazione delle nuove territorialità*, Milano, FrancoAngeli.
- Inzoli A. e Spreafico G. (2016), *Lavorare ancora. La rigenerazione professionale degli over 50 in Italia*, Trento, Erickson.
- Luhmann N. (1990), *Sistemi sociali. Fondamenti di una teoria generale*, Bologna, il Mulino.
- Marx K. (2004), *Manoscritti economico-filosofici del 1844*, Torino, Einaudi.
- Nussbaum M.C. (2001), *La vita delle persone disabili: chi se ne prende cura?*, «Il Mulino», n. 5, pp. 793-805.
- Nussbaum M.C. (2011), *Women and human development. The capabilities approach*, Cambridge-New York, Cambridge University Press. Trad. it., *Diventare persona*, Bologna, il Mulino.
- Odini L. (2020), *Mounier (ancora) oggi?*, «Pedagogia più Didattica», vol. 6, n. 1, pp. 93-106.
- Paglia V. (2017), *Il crollo del noi*, Bari-Roma, Laterza.
- Reti della carità (2018), *Oltre la cultura dello scarto*, a cura di M.G. Guida e G. Simeone, Trento, Erickson.
- Rogers C.R. (2000), *La terapia centrata sul cliente*, Firenze, Psycho.
- Santinello M., Dallago L. e Vieno A. (2009), *Fondamenti di Psicologia di comunità*, Bologna, il Mulino.
- Simeone D. (2002), *La consulenza educativa*, Milano, Vita e Pensiero.
- Spitz J.F. (2002), *From civism to civility: D'Holbach's critique of republican virtue*. In M. van Gelderen e Q. Skinner (a cura di), *Republicanism: A shared European heritage*, vol. 3, Cambridge, Cambridge University Press.
- Stanzani S. (2007), *Culture e cure del benessere*, Verona, Qui Edit.
- Trabucchi M. (2018), *Cura. Una parola del nostro tempo*, Cinisello Balsamo (MI), San Paolo.
- Vecchiato T. (2018), *Se gli individui non diventano persone*. In Fondazione E. Zancan, *Se questo è welfare. La lotta alla povertà. Rapporto 2018*, Bologna, il Mulino, pp. 21-36.

Vallarin A. (2020), *Relazioni dialogiche ed empowerment nel servizio sociale. Oltre l'individualismo*, «Lavoro Sociale», vol. 20, suppl. al n. 4, pp. 19-32, doi: 10.14605/LS82