

Dai casi alla comunità, dalla comunità ai casi

Fare società oggi

Fabio Folgheraiter
Università Cattolica di Milano

Nel buio periodo che stiamo attraversando non possiamo non chiederci in che modo le politiche pubbliche possano proteggere e assistere le persone. Dobbiamo distinguere: da un lato ci sono le logiche universalistiche delle misure strutturali e dall'altro gli interventi di sostegno e assistenza personalizzati tipici del social work. Gli operatori sociali vivono una forte tensione tra il compito di rispondere alle necessità impellenti dei casi e quello di modificare/umanizzare la società. Come si possono integrare queste due istanze apparentemente in contraddizione? La logica sociale dell'aiuto viene in aiuto: di fronte a ogni singolo «caso» di sofferenza esistenziale è possibile «fare qualcosa» soltanto attraverso l'attivazione o il potenziamento di relazioni sociali, attraverso il farsi di una «buona società attorno» che, sapientemente accompagnata e valorizzata, non solo affronta i singoli disagi ma accresce le sue ricchezze e la sua stessa carica societaria.

Parole chiave

Social policy – Social work – Logica sociale dell'aiuto – Fare società.

La qualità del welfare è non da ieri una spina nel fianco delle società occidentali. Sappiamo purtroppo che questa spina è destinata non certo a togliersi nel breve/medio periodo ma semmai a conficcarsi ancora più a fondo. Uno dei rebus più alti in grado della nostra civiltà tecnologica è capire con quali logiche, più che con quali soldi, le politiche pubbliche possano proteggere e assistere le nostre popolazioni di fronte a rischi e fragilità, di varia natura e origine, qualche volta persino di fronte alle

pretese irragionevoli di noi cittadini. Una partita difficilissima per tutto il mondo, ma qui tocca discutere del nostro Paese e chiederci se stiamo facendo tutto ciò che logica ed esperienza suggerirebbero. Da sempre si sente dire in varie sedi che i sistemi di welfare presentano criticità evidenti e andrebbero rivisti. L'ipotesi di questo intervento è che l'asse portante di tali processi di riforma non può non riguardare la capacità dei sistemi socio-assistenziali (e degli operatori sociali professionali in ispecie) di «fare società». Proverei qui a fissare qualche coordinata per ragionare entro tali presupposti.

Logiche di social policy...

Va premesso innanzitutto che un conto è ragionare di «aiuti assistenziali» caratterizzati da logiche impersonali e universalistiche, cioè pensati astrattamente per tutta la popolazione, altro di interventi «personalizzati», tagliati su misura delle persone/famiglie con maggiori e più evidenti fragilità. Un conto cioè è parlare di welfare entro logiche di *social policy*, un altro entro logiche di *social work*. Nel primo caso ci riferiamo a politiche di pura erogazione, ad esempio misure di *redistribuzione monetaria* (reddito di garanzia, minimo vitale, cassa integrazione, assegni di cura, assegni d'invalidità e accompagnamento, ecc.); di *edilizia pubblica agevolata*; di *educazione extrascolastica* (alternanza scuola-lavoro, tirocini formativi, apprendistato, ecc.) e di *prestazioni sanitarie pure* (ospedali e medicina territoriale, farmaci). In tali vaste aree non si può negare che la Pubblica amministrazione abbia profuso in questi anni consistenti investimenti. Il problema tuttavia non è la quantità di risorse investite, bensì un'evidente pochezza strategica: interventi giustapposti, forse sensati se presi singolarmente, ma sconnessi nell'insieme. Come se nel corso dei decenni avessimo agito più con il *senso comune* (e con il portafoglio) che con una qualche *ratio*. Voltaire diceva che il senso comune è una via di mezzo tra la stupidità e l'acume. Ecco forse il motivo dell'attuale confusione.

Tante scelte di questi anni sono state, nello stesso tempo, acute e (purtroppo) un poco stupide. Come se il difetto fosse incorporato, come si dice, nel manico. Intendiamoci: quando parliamo di erogazioni standard impersonali, cioè di risorse erogate massivamente e perciò quasi meccanicamente dal sistema pubblico in base all'accertamento di un diritto, è *inevitabile* un certo tasso di sovrapposizioni, sprechi, duplicazioni o buchi, in generale un certo tasso d'irrazionalità complessiva. Proprio questa evidenza tuttavia ci dovrebbe indurre non a rassegnarci all'ineluttabile degrado, ma ad acuire ancora di più la nostra vista e stimolare la nostra premura per il bene comune.

Si apre però qui un problema. I sistemi di welfare dentro i quali tutti noi siamo (studiosi, dirigenti, operatori, volontari, ecc.) sono costruiti per vedere i problemi altrui (i problemi all'esterno di loro stessi, cioè), segnatamente quelli delle loro comunità locali. Sono per definizione dei *dispositivi osservanti* (marchingegni *diagnostici*) che rimangono tuttavia paradossalmente ciechi riguardo a se medesimi. Come tutti i sistemi, hanno deficit di auto-osservazione. Vedono fuori di loro, ma non riescono a vedere le proprie disfunzioni strutturali interne. È la famosa storia della trave e della pagliuzza. Tale incongruenza è particolarmente rilevante, e penosa, per le politiche socio-assistenziali. Anche perché spesso ciò che è difficile che i «sistemi astratti»

percepiscano con strumenti statistici viene invece visto facilmente a occhio nudo (e stigmatizzato) dalla pubblica opinione: ogni vecchietta dalla sua finestra può vedere il nullatenente, fruitore di un alloggio di edilizia agevolata, che parcheggia il suo macchinone sotto casa.

... e logiche di social work

Altro è invece parlare e preoccuparsi dei cosiddetti «servizi sociali personali», di relazioni di cura nell'ottica del social work. È qui che ci troviamo a cospetto dei cosiddetti *casì*. Quest'ambito attiene alle responsabilità pubbliche in tema di sostegno personale diretto a individui o nuclei familiari che necessitano di *ben altro* oltre alla distribuzione di benefici standard. Quando i problemi originano dal fatto che il singolo destinatario di una certa prestazione (ad esempio, un sussidio, o un posto letto in una RSA, ecc.) non è in grado di «assorbirla» e diventare autonomo, per gravi problematiche psichiche o psicofisiche e/o caratteriali, allora entriamo in un ordine di problemi diverso. La sfida già complessa si alza di livello.

Il problema di come accompagnare e seguire i cosiddetti «soggetti deboli» con progetti «personalizzati» nel lungo periodo è arduo sia sotto il punto di vista tecnico sia sotto il profilo etico. Etica e tecnica possono cortocircuitare. Dal lato dell'etica, siamo umanamente *sollecitati*, come ci dice Lévinas (1972). Fortunatamente è difficile fare come Caino, cioè professarci liberisti puri e duri e dichiararci irresponsabili per la vita dei nostri fratelli. Bauman (2005) lo ha spiegato: se coloro che stanno bene si «rifiutano» di sentirsi responsabili gli uni degli altri e sentono di potersi disinteressare di chi è in difficoltà, la società si inquina di vergogna. Lentamente perde di coesione morale e si sgretola. A maggior ragione questo succede se a «disinteressarsi» sono gli operatori sociali. Se essi non rispondono «ai casi», se in fondo pensano che i bisognosi debbano arrangiarsi, come è in animo ai liberisti, la società si dovrebbe vergognare al quadrato (del fratello si disinteressa chi è anche pagato per farlo).

Dall'altro lato tuttavia non possiamo mettere la testa sotto la sabbia e non interrogarci sul senso e sulla sostenibilità di aiuti che non possono essere solo espressione di solidarismo ingenuo. Risucchiati in buona fede nei gorghi di una solidarietà buonista si possono ignorare spesso, senza accorgersene, gravi inefficienze o perfino nuove forme d'ingiustizia sociale. Se gli operatori sociali non si curano della società tutta, della giustizia sociale, se non apprezziamo il senso strutturale ed «ecologico» da cui tante difficoltà e sofferenze scaturiscono, *i casi li creiamo nel momento stesso in cui ci occupiamo di loro*. E qui entriamo nel vivo del nostro tema.

Fare società... nel micro

La tesi che vorrei qui sostenere è che, senza dubbio, il *fare società* è il compito essenziale degli operatori sociali. Il punto tuttavia è complesso. Affermare quanto sopra potrebbe portare i social worker a sentirsi sociologi o politici o agitatori socio-

culturali, cioè sentirsi presi da una volontà direttamente modificatrice degli assetti sociali sovrastrutturali. In una società democratica, tale responsabilità escatologica non è concessa a nessuna corporazione professionale. I cambiamenti societari e istituzionali competono alla prudenza della volontà generale di tutti i cittadini, come direbbe Rousseau, e, formalmente, al personale politico eletto. Anche in tempi di sfiducia crescente nella classe dei nostri rappresentanti in Parlamento, tale punto va ribadito, se non vogliamo concepire derive violente anche di stampo illiberale. Correnti note del social work contemporaneo (come le forme estreme del *Radical Social Work* o del *Polity Practice Work*, ad esempio) sembrano vagheggiare, o non escludere categoricamente, tali possibilità.

Agli operatori sociali professionisti compete risolvere a valle i problemi esistenziali quando essi si manifestano (Folgheraiter, 1998; 2011). Al massimo possono cercare di anticipare il più possibile le loro capacità osservative e coglierli già sul nascere, e forse se possibile anche «prima» (prevenzione primaria). Stare «sui» problemi, assistere e aiutare persone/famiglie/comunità ad affrontare le loro miserie così come loro stesse riescono a percepirle e definirle è il compito vero e profondo degli operatori sociali. *Del resto: se non loro, chi? Al benessere generale*, a disporre misure strutturali affinché la vita di tutti scorra nel modo più fluido (a costruire *nel suo complesso* una società strutturalmente sana e se possibile «felice») deve *necessariamente e doverosamente* pensarci, come detto, la società interessata stessa, con tutte le sue articolazioni e le sue istituzioni. Agli ultimi, ai vulnerabili, ai colpiti dal destino in modo mirato e crudele, ai minori senza genitori affidabili, agli anziani senza parenti affettuosi, ci deve pensare *responsabilmente e doverosamente* quella parte di società specializzata che chiamiamo «il welfare», in quelle società in cui fortunatamente esso c'è.

La responsabilità degli operatori sociali professionisti si acquatta nel micro, per definizione. Per mestiere sono loro che devono capire quando un grave problema non è più gestito o gestibile, per così dire, dalla società tutta e sfugge tra le maglie delle reti sociali ordinarie. Essi devono sapere inoltre, per quanto possibile, «come fare» a fronteggiare quelle esigenze speciali e peculiari che in gergo sono detti casi.

Almeno due perplessità

Due ordini di serie obiezioni scaturiscono da un tale ragionamento. Da un lato, ci chiediamo: non è forse irragionevole che si dica a noi operatori sociali che ce ne dobbiamo stare, per definizione, arroccati a riparare situazioni compromesse (i casi) qualora una società strutturalmente distorta e ingiusta lavori incessantemente per mandare in difficoltà le persone e le famiglie e le piccole comunità di vita? Ha senso, ad esempio, che io stia qui a distribuire sussidi quando una spietata cultura liberista fa fallire le piccole imprese locali e molte persone perdono il lavoro? Ha senso che io curi i dipendenti patologici da gioco quando lo Stato lucra tasse dalle macchinette mangia-soldi sparse in tutti i bar del Paese? Ha senso che io stia qui a curare i dipendenti da alcol quando la pubblicità strizza loro l'occhio dicendo che bere fa bene? Non sarebbe meglio lasciare i casi e lavorare «politicamente» su tutta la società affinché

essa migliori e la smetta di mettere in difficoltà (sfruttandoli o spiazzandoli) i suoi membri più deboli? Affermando che i problemi sono i casi e non la società distorta, non siamo forse simili agli «utili idioti» di staliniana memoria? Diciamo subito che questo sentimento è così tanto vero che ci dispiace che esso in ultimo sia... sbagliato.

In secondo luogo, potremmo chiederci: è corretto davvero affermare che i singoli problemi esistenziali, quando essi si mostrino come fatti/fenomeni gravi e inaccettabili, debbano essere espulsi dalla società per essere inviati a quella sorta di depuratori d'umanità inquinata, o quelle specie di discariche, che sembrano essere i servizi sociali? Dire che gli operatori sociali devono sempre focalizzare il disagio (piuttosto che l'agio, come un tempo, garruli, dicevamo) vuol forse dire che gli operatori sociali hanno l'occulto scopo di nascondere agli occhi indaffarati della società le miserie umane più fastidiose e imbarazzanti? Nulla di più falso, ovviamente.

Far quadrare il cerchio: la logica sociale dell'aiuto

Come è possibile in qualche modo far quadrare il cerchio? I social worker devono necessariamente incartarsi o esiste una soluzione, diciamo così, per il dilemma?

La logica sociale dell'aiuto (Folgheraiter, 2011) ci aiuta a riflettere che le due istanze — rispondere alle necessità impellenti dei casi e al dovere di modificare/umanizzare la società — sono funzioni simultanee. Esse possono essere conseguite assieme in un unico «intervento», ovvero colte in un unico sguardo. La condizione è che non si pretenda di «risolvere il caso» con le sole forze tecnico-istituzionali (con le prestazioni socio-assistenziali o cliniche) e che non si ambisca a scuotere la società malata nei suoi assetti interi. Partendo dal presupposto cardine del *Relational Social Work* (Folgheraiter, 2017), e cioè che, di fronte a ogni singolo «caso» di sofferenza esistenziale, è possibile «fare qualcosa» solo attraverso l'attivazione o il potenziamento di *relazioni sociali*, i social worker si trovano nella possibilità di essere efficaci non cercando di aiutare direttamente ogni singolo «poveretto» (stigmatizzandolo ancora di più), bensì sostenendo una porzione minuta di società (la cosiddetta «rete di fronteggiamento») a migliorarsi in umanità quel tanto che le consenta di *prendersi a cuore*, il più possibile naturalmente, la singola situazione compromessa. La cura non è funzione della bravura solitaria degli esperti, bensì di una crescita della capacità di tutti gli interessati, cioè di una comunità virtuosa. Verrebbe così a crearsi un virtuoso intreccio: la miseria di una singola situazione è di stimolo alla parte sana e buona della comunità umana che la *com-patisce*, aiutata in tal senso dagli operatori, a umanizzarsi ancora di più e a diffondere l'evidenza del bene che può emergere da una condivisa *presa a cuore*.

Se i disagi di un territorio finiscono tutti sulle spalle dei servizi sociali, questi soccomberanno sotto lo stress di richieste spesso impossibili. Allo stesso tempo, diffonderanno nel sociale il virus della delega e della passivizzazione. Se i servizi sociali invece sanno fungere da punto di snodo e di rilancio affinché le preoccupazioni restino nella «società» e i disagi vengano presi in carico da tutti coloro che sentono quel disagio come proprio e intendono superarlo, ecco che può crearsi una sinergia che supera le singole forze in campo (effetto funzionale) e al contempo consente alle

persone coinvolte nella cura di comprendere il valore dello stare assieme responsabilmente l'uno per l'altro (effetto sociale). Dandosi la mano, si attenua dapprima lo stato di disagio e poi si diffonde la fiducia nello stare assieme. Il lavoro sociale aperto, mirato a «fare società» non di per se stesso, ma a potenziare quella società particolare che in quel momento ha più bisogno di cure e, proprio per questo, può attivare nascoste energie.

I disagi incancreniti si superano con il farsi di una «buona società attorno» e però possiamo dire pure il viceversa, e cioè che la buona società attorno è stimolata a farsi dal metodo di aiuto adottato, appunto quello che richiedendo buona società per il farsi dell'aiuto (piuttosto che specialismi o tecnicismi solipsistici) la stimola e la sostiene.

Per concludere con un esempio: se gli operatori vogliono aiutare una famiglia con gravi difficoltà genitoriali, possono procedere con l'affidamento del figlio a una famiglia affidataria. Se l'allontanamento del minore venisse inteso come un togliere responsabilità alla famiglia di origine affinché questa sia nel frattempo «curata» dai servizi clinico-specialistici, non si vedrebbe il farsi di nessuna società, bensì solo un disfarsi ulteriore di essa. Come effetto collaterale del tentativo di eliminare l'eventuale «patologia», si romperebbero le relazioni. Se invece gli specialisti operassero entro il paradigma relazionale, adottando in particolare il metodo dell'*affido partecipato* (Calcaterra, 2014), che deliberatamente prescrive lo stretto collegamento tra le due famiglie coinvolte (affidante e affidataria), e allo stesso tempo aiutassero la famiglia vulnerabile a incontrare altre famiglie con gli stessi problemi (nell'ottica del mutuo aiuto), tutte le famiglie coinvolte avrebbero l'opportunità di «lavorare» attivamente su loro stesse *stando in rete*, cioè *facendo società*.

Nelle relazioni, le famiglie coinvolte, attingendo dalla serietà morale delle loro situazioni esistenziali, potrebbero insegnare tante cose ai servizi sociali e ai professionisti, in particolare il valore del diventare *davvero soci* della società per la quale si lavora. Affrontare situazioni esistenziali difficili valorizzando le relazioni e rafforzando la fiducia reciproca consente ai servizi sociali di agire un ruolo essenziale non solo terapeuticamente ma anche sociologicamente.

Abstract

In these dark times we need to know how society can safeguard and take care of people. On the one side, we have social policy and, on the other side, social work. Standard and universal interventions vs personalized care. How to integrate them? Relational social work can help: in front of personal difficulties we can «do something» only activating and/or empowering social relations. The «good society around», wisely attended and enhanced, can deal with coping problems and also extend its wealth and societal strength.

Keywords

Social policy – Social work – Relational Social Work – «To do» society.

Bibliografia

- Bauman Z. (2005), *Sono forse io il responsabile di mio fratello?* In F. Folgheraiter (a cura di), *La liberalizzazione dei servizi sociali*, Trento, Erickson.
- Calcaterra V. (2014), *L'affido partecipato. Come coinvolgere la famiglia d'origine*, Trento, Erickson.
- Folgheraiter F. (1998), *Teoria e metodologia del servizio sociale. La prospettiva di rete*, Milano, FrancoAngeli.
- Folgheraiter F. (2011), *Fondamenti di metodologia relazionale. La logica sociale dell'aiuto*, Trento, Erickson.
- Folgheraiter F. (2017), *Il Manifesto del Relational Social Work*, Trento, Erickson.
- Lévinas E. (1972), *Humanisme de l'autre homme*, Montpellier, Fata Morgana. Trad. it., *Umanesimo dell'altro uomo*, Genova, Il Melangolo, 1988.