

Dalla metodologia dei gruppi di auto/mutuo aiuto al lavoro di caso e di comunità

Le radici del Lavoro Sociale Relazionale

Maria Luisa Raineri
Università Cattolica di Milano

Il Lavoro Sociale Relazionale vede i gruppi di auto/mutuo aiuto come reti di fronteggiamento fondate sulla reciprocità. Essi consentono l'emersione delle conoscenze esperienziali, trasformandole in risorse per la collettività, i servizi di welfare e la pratica professionale degli operatori sociali. Il Lavoro Sociale Relazionale trae le sue basi proprio dal funzionamento di questi gruppi, e ne estende la portata anche al livello di caso e di comunità. Questo articolo spiega tali connessioni, illustrando il nesso tra i principi metodologici e le indicazioni operative del Lavoro Sociale Relazionale, da un lato, e le dinamiche di auto/mutuo aiuto, dall'altro. L'auto/mutuo aiuto ha molto da insegnare agli operatori sociali, anche a chi non lavora con i gruppi; e, in parallelo, l'impianto teorico Lavoro Sociale Relazionale contribuisce a una migliore comprensione delle straordinarie caratteristiche di questi gruppi.

Parole chiave

Gruppi di auto/mutuo aiuto – Lavoro Sociale Relazionale – Conoscenze esperienziali – Guida relazionale.

Il Lavoro Sociale ha una lunga e variegata tradizione di studi e di pratica professionale riguardanti il lavoro con i gruppi, ma nonostante ciò i gruppi di auto/mutuo aiuto non sono stati oggetto di una concettualizzazione univoca e vengono tutt'ora definiti con diverse espressioni, e secondo parametri non del tutto uniformi.

Più in generale, la riflessione teorica e la ricerca sul lavoro con i gruppi — compresi quelli di auto/mutuo aiuto — sembrano collocati in una posizione un po' a sé stante nel panorama complessivo della disciplina del Lavoro Sociale. Nella letteratura di Social

work in lingua inglese ci sono varie ricerche riguardanti i gruppi di auto/mutuo aiuto, ma sono prevalentemente pubblicate in riviste specificamente dedicate al *groupwork*, e poco o nulla presenti in pubblicazioni generaliste europee, americane o australiane. Ward (2009) osserva che, nel complesso, la letteratura britannica relativa al *groupwork* «must seem remote to social work students and social workers in statutory settings» (p. 115). Per fare un altro esempio: in un testo corposo e importante come *The SAGE Handbook of Social Work* (Gray, Midgley e Webb, 2012) non c'è nessun capitolo dedicato al Lavoro Sociale con i gruppi, mentre vari capitoli trattano delle prospettive teoriche e delle pratiche a livello di caso e di comunità.

La posizione marginale occupata dai gruppi di auto/mutuo aiuto nel Social work accademico — e probabilmente anche nelle pratiche professionali — può apparire sorprendente, dato che i gruppi di auto/mutuo aiuto sono diffusi in molti Paesi (si vedano tra gli altri Humphreys, 2003; Pistrang et al., 2008; Flora et al., 2010; Aglen et al., 2011; NAKOS, 2013) e si occupano di problemi tipici del Lavoro Sociale, come lutti e perdite, difficoltà genitoriali, dipendenze, disordini alimentari, problemi di salute mentale, effetti sociali e psicologici delle malattie fisiche (Wituk et al., 2000).

La letteratura italiana del settore è poco paragonabile con quella internazionale, perché in Italia il Lavoro Sociale è accademicamente giovane e non è una disciplina formale a sé stante, bensì una branca della sociologia. È tuttavia interessante rilevare una presenza non marginale del tema dei gruppi di auto/mutuo aiuto nelle pubblicazioni scientifiche italiane,¹ oltre che una consistente diffusione, in Italia, di gruppi e di organizzazioni di auto/mutuo aiuto.² La presenza del tema della mutualità e dei gruppi di auto/mutuo aiuto nella riflessione teorica e nella ricerca italiana è riconducibile, in parte, allo sviluppo di studi e di esperienze pratiche che si ispirano al Lavoro Sociale Relazionale (Folgheraiter 2007; 2011).

Il Lavoro Sociale Relazionale offre una prospettiva in grado di mettere in luce le peculiarità e i punti di forza dei gruppi di auto/mutuo aiuto. Nel Lavoro Sociale Relazionale questi punti forza sono considerati rilevanti a tal punto che esso propone di «riprodurli» non solo nei gruppi, ma anche a livello di caso e a livello di comunità.

In questo articolo viene illustrato come alcune caratteristiche e dinamiche specifiche dei gruppi di auto/mutuo aiuto, descritte e analizzate nella letteratura internazionale, corrispondono con i più generali principi teorici e suggerimenti operativi del Lavoro Sociale Relazionale. L'obiettivo è — da un lato — mostrare le lezioni che i gruppi di auto/mutuo possono offrire a tutti gli operatori sociali, anche a chi di loro non lavora in un'organizzazione di mutuo aiuto, e — dall'altro lato — mettere in evi-

¹ Ad esempio, in Italia uno fra i manuali più adottati nei corsi di laurea in Social Work è quello di Folgheraiter (1998), nel quale ci sono molti riferimenti ai gruppi di auto/mutuo aiuto. Dal 2001 al 2016 la rivista scientifica «Lavoro Sociale» ha pubblicato 45 articoli in cui si scrive dei gruppi di auto/mutuo aiuto. Nei cataloghi dei principali editori italiani che si occupano di Social Work troviamo 22 libri che toccano il tema pubblicati da Erickson, 29 titoli pubblicati da FrancoAngeli, 2 da Carocci.

² Per una mappatura dei gruppi di auto/mutuo aiuto in Italia si veda <http://www.automutuoaiuto.it>.

denza come l'impianto teorico del Lavoro Sociale Relazionale contribuisca a meglio cogliere le straordinarie peculiarità di questi gruppi.

Cosa si intende per gruppo di auto/mutuo aiuto

Nella letteratura internazionale questi gruppi non vengono indicati con un'unica definizione condivisa. Anche la denominazione utilizzata non è sempre la stessa. L'espressione che più si avvicina a quella italiana è «mutual/self-help groups». Benché «self-help» sia un termine usato da molti autori, anche «mutual aid» è una dizione appropriata perché, come vedremo, fa riferimento all'aspetto più saliente di questi gruppi e delle organizzazioni che li raccolgono (Hatzidimitriadou, 2002).

Due caratteristiche indicate in tutte le definizioni sono la presenza di un problema comune, o di una condizione o un'esperienza di vita simile tra i membri del gruppo, sperimentata direttamente o come familiari o amici di qualcuno (*communality*), e la reciprocità nell'aiutarsi, indicata anche con i termini mutualità, oppure interdipendenza (Schwartz e Zalba, 1971; Kurland e Salmon, 1993; Gidron e Chesler, 1994; Gutman e Shennar-Golan, 2012).

Una terza dimensione riguarda la connessione con i professionisti e i servizi formali. In genere, le definizioni che utilizzano il termine self-help specificano che i gruppi di auto/mutuo aiuto si pongono in un rapporto di totale indipendenza, o di spiccata autonomia, rispetto ai professionisti (Hatzidimitriadou, 2002). In queste definizioni, l'espressione self-help indica che i partecipanti, nel loro insieme, «si aiutano da soli» senza ricorrere ai professionisti e ai servizi formali. In altre definizioni, invece, l'espressione «self-help» — spesso completata con l'ulteriore specificazione «mutual aid» — esprime soprattutto l'idea che ciascun partecipante aiuta se stesso mentre allo stesso tempo aiuta gli altri e riceve da loro aiuto (Munn-Giddings e Borkman, 2005), e queste dinamiche possono coesistere con la collaborazione tra il gruppo e uno o più professionisti.

All'autonomia del gruppo di auto/aiuto nei confronti dei professionisti è spesso associato il carattere volontario della partecipazione. È così, ad esempio, nella classica definizione di Katz e Bender (1976), ma anche in varie altre. Peraltro, sarebbe difficile da immaginare una partecipazione non volontaria in un gruppo svincolato dai professionisti e dalle loro istituzioni.

Il tipo di aiuto che i partecipanti possono scambiarsi nei gruppi di auto/mutuo aiuto viene descritto come abbastanza vario, dalla socializzazione, al supporto emotivo alla collaborazione pratica, e non sembra essere considerato un elemento utile a definire i gruppi. Tuttavia, alcuni autori evidenziano che si tratta di un supporto olistico (Munn-Giddings e McVicar, 2007), ancorato a un'attitudine per la riflessione interiore (Riessman, 1997) e orientato alla speranza di superare il senso di impotenza (Katz e Bender, 1976). Questi richiami lasciano intendere che in un gruppo di auto/mutuo aiuto tendenzialmente ci si occupa di problemi che toccano la vita intera delle persone, non soltanto alcuni aspetti pratici o contingenti. Di conseguenza, anche l'aiuto che si

cerca di sviluppare comporta processi di cambiamento profondi, che coinvolgono gli atteggiamenti, i valori, le relazioni interpersonali dei partecipanti.

Comunanza e reciprocità

I benefici della partecipazione a un gruppo di auto/mutuo aiuto sono evidenziati da numerosi studi, condotti in un ampio periodo di tempo (Drumm, 2006). I gruppi aiutano a capire che non si è soli nella propria sofferenza, sviluppano senso di appartenenza, riducono l'ansia (Northen, 1987; Shaffer e Galinsky, 1989; Shulman, 1999; Pistrang et al., 2008; Seebohm et al., 2013). I componenti di un gruppo «sono tutti sulla stessa barca» e quindi possono comprendersi l'un l'altro nelle fatiche della vita e nelle sfide da affrontare. Il sostegno reciproco ha un impatto particolarmente efficace, data la credibilità legata al fatto di condividere esperienze simili (Shulman, 2008; Knight e Gitterman, 2013). I gruppi accrescono l'autostima dei partecipanti e la loro disponibilità verso nuovi punti di vista (Northen, 1987; Shulman, 1999; Pistrang et al., 2008). C'è un senso di altruismo che deriva dall'aiutare gli altri (Katz e Bender, 1976; Steinberg, 2014). I partecipanti si sentono incoraggiati nel vedere i progressi dei propri compagni di gruppo, e così si sviluppa fiducia in tutti (MacNair-Semands et al., 2010). I gruppi contribuiscono in maniera significativa al benessere mentale: aumentano la sensazione di poter controllare cosa accade nella propria vita, sviluppano resilienza e facilitano la partecipazione attiva (Seebohm et al., 2013).

Tutti questi benefici sono collegati alla reciprocità. Nel gruppo, le persone danno aiuto e ne ricevono. Schwartz (1977) è stato un pioniere nello sviluppare questa idea. Nella sua prospettiva, ciascun partecipante è interdipendente dagli altri, proprio come avviene nella società più ampia.

Altri autori richiamano e articolano variamente l'idea della reciprocità (Breton, 1990; Gitterman e Schulman, 2005; Cohen e Graybeal, 2007). Come scrive Drumm (2006), impegnandosi in dinamiche di mutuo aiuto le persone migliorano la capacità di concettualizzare e articolare i propri bisogni e, in parallelo, la capacità di comprendere e soddisfare i bisogni degli altri membri del gruppo. Il principio del mutuo aiuto è considerato quello più importante nella metodologia del groupwork (Shulman, 1999; Northen e Kurland, 2001; Steinberg, 2010).

Secondo Cohen e Mullender (1999), l'importanza prioritaria data all'aiuto reciproco è un elemento peculiare per distinguere questi gruppi da altri due tipi di gruppi: i gruppi terapeutici (*remedial groups*), in cui ciascuno partecipa al gruppo per svolgere un proprio piano di trattamento gestito principalmente dal terapeuta che guida il gruppo, e i gruppi di azione sociale, finalizzati al cambiamento sociale. Ovviamente, l'importanza attribuita alla reciprocità influenza anche le funzioni che può avere un operatore sociale all'interno dei diversi tipi di gruppi.

Un principio illuminante per meglio comprendere come si crea reciprocità in un gruppo di auto/mutuo aiuto è quello della «helper therapy», focalizzato da Riessman già nel 1965. Secondo questo principio, quando una persona (che chiameremo aiutante) aiuta un'altra, ne può ricavare lei stessa un beneficio. Pertanto, chi partecipa a

un gruppo di auto/mutuo aiuto non soltanto può assumere alternativamente il ruolo di aiutante e aiutato, ma sviluppa un maggiore benessere anche attraverso il fatto stesso di essere un aiutante. Olson et al. (2005), in una revisione delle ricerche relative a quattro grandi organizzazioni di auto/mutuo aiuto, hanno confermato i meccanismi attraverso cui questo avviene, che erano già stati descritti dallo stesso Riessman (1965):

(1) When an individual helps another, the helper's social functioning improves because the act of providing help to another allows the helper to work through their own difficulties. (2) When an individual helps another, the helper's social functioning improves because the act of providing help to another allows the helper to reinforce their own personal learning about recovery. And/or (3) when an individual helps another, the helper experiences an increase in their own sense of competence and usefulness to others and enables the helper to adopt a «strength-based roles that have not been fully exercised in other areas of life». (Olson et al., 2005, p. 175)

I gruppi di auto/mutuo aiuto in quanto reti di fronteggiamento

Il Lavoro Sociale Relazionale riecheggia la prospettiva di Schwartz (1977), poi ripresa anche da Gitterman e Schulman (2005), nell'affermare che nella società umana tutti i processi con cui si cerca soluzione ai problemi di vita sono caratterizzati dall'interdipendenza. Per affrontare problemi di vita, le persone si connettono variamente le une con le altre, e formano delle relazioni di collaborazione. Nel Lavoro Sociale Relazionale, questi insiemi di relazioni fra persone preoccupate per un comune problema di vita e disponibili ad agire assieme per affrontarlo, puntando a realizzare una finalità comune, vengono indicati con il termine reti di fronteggiamento (*coping network*) (Folgheraiter, 2015).

Le reti di fronteggiamento possono essere osservate nella normale vita quotidiana di chiunque; o anche quando le persone o le famiglie hanno difficoltà tali da rendere necessario il supporto di prestazioni assistenziali; o infine anche quando le criticità da affrontare non riguardano una singola persona o famiglia, o un gruppo di determinate persone, ma un'intera comunità locale, come negli esempi che seguono.

Anna e Attilio, una coppia di anziani, un loro nipote e una vicina di casa si incontrano e ragionano tra loro sull'assistenza di cui ha bisogno Anna, che soffre per le conseguenze di un ictus. Decidono di chiedere aiuto a un assistente sociale, che la settimana dopo viene a incontrarli, per costruire un piano di assistenza per Anna.

Maria, moglie di un ottantenne disabile, con Renata, sorella di un'anziana che soffre di Parkinson, con Francesca, figlia di una novantenne che ha avuto un ictus, e con Carlo e Federica, il marito e la nuora di una donna che soffre di demenza, si incontrano a parlare tra loro delle proprie esperienze come caregiver.

Quelle stesse persone si ritrovano assieme con l'obiettivo di organizzare nel loro quartiere alcune iniziative per sensibilizzare la gente del posto e l'Amministrazione comunale sui bisogni dei caregiver. (Raineri, 2011, p. 107)

In tutti e tre questi esempi ci sono dei gruppi/reti di fronteggiamento, caratterizzati da un certo grado di preoccupazione comune e, conseguentemente, di reciprocità. In-

fatti, dato che la preoccupazione coinvolge tutti loro, allora quando ciascun componente della rete la affronta persegue un vantaggio per se stesso, e allo stesso tempo anche per gli altri. Il termine «preoccupazione» richiama anche l'idea che le persone sono in quel gruppo/rete per una scelta relativamente libera, dato che la preoccupazione è un atteggiamento interiore che non si presta a essere indotto dall'esterno contro la volontà della persona. Nel Lavoro Sociale Relazionale le reti di fronteggiamento si occupano tipicamente di problemi di vita, vale a dire di criticità che esigono almeno un certo grado di ri-direzionamento nelle biografie delle persone, nei rapporti fra loro, nel loro modo di vedere se stesse e il mondo. Ciò è coerente con il genere di aiuto che secondo alcuni autori è il più tipico di un gruppo di auto/mutuo aiuto — anche se non è l'unico aiuto che viene scambiato nel gruppo.

In sostanza, il Lavoro Sociale Relazionale trae dai gruppi di auto/mutuo aiuto le idee di comunanza e reciprocità, e ne allarga la portata a tutti i processi di fronteggiamento reticolare.

Ma se un certo grado di aiuto reciproco è presente in ogni rete di fronteggiamento, e anche in moltissimi gruppi di altro tipo, cosa ci fa dire che il secondo dei nostri esempi descrive un gruppo di auto/mutuo aiuto, mentre gli altri due no? Il Lavoro Sociale Relazionale chiarisce che l'elemento distintivo è l'estensione della finalità (Raineri, 2011). Se la finalità della rete riguarda principalmente il miglioramento della situazione di una specifica persona (o di una specifica famiglia), come nel primo esempio, parliamo di reti centrate sul caso: i membri della rete si aiutano a vicenda per riuscire ad aiutare Tizio o Caio.

Se la finalità della rete riguarda principalmente il miglioramento della situazione di un'intera categoria di persone (tutte quelle di un quartiere, o tutte quelle con un determinato problema, ecc.), parliamo di reti di comunità: i membri della rete si aiutano a vicenda per riuscire ad aiutare un numero indefinito di altri.

In un gruppo di auto/mutuo aiuto, invece, la finalità è interna, cioè riguarda principalmente il miglioramento delle situazioni personali di «ciascuno di noi che facciamo parte del gruppo» (e solo in seconda istanza, e non sempre, si allarga anche ad altri soggetti esterni). Poiché la finalità riguarda le vite di ciascuno, essa è per così dire una finalità plurale e comune allo stesso tempo: Tizio e Caio partecipano al gruppo per costruire il proprio personale percorso di cambiamento (ad esempio, ognuno di loro deve trovare il suo personale modo per smettere di bere), ma tali percorsi presentano molti elementi simili (nell'esempio, per tutti il problema è legato al consumo di alcol).

Questo tipo di finalità, centrata sulla «vita di ciascuno di noi» partecipanti al gruppo, implica che i partecipanti siano sullo stesso piano rispetto al problema da affrontare e quindi possano più facilmente essere pari fra loro anche rispetto all'aiuto da costruire. Ciò consente di privilegiare l'aiuto reciproco rispetto a qualsiasi altra forma di aiuto. Infatti, il Lavoro Sociale Relazionale sottolinea che — pur se in qualsiasi tipo di gruppo (e di rete di fronteggiamento) vi sono processi di reciprocità — i gruppi di auto/mutuo aiuto sono gruppi strutturati appositamente per favorire tale reciprocità al maggior livello possibile (Folgheraiter, 2011).

In sintesi, secondo il Lavoro Sociale Relazionale i gruppi di auto/mutuo aiuto sono delle reti di fronteggiamento caratterizzate da una finalità interna (cioè che ri-

guarda principalmente le persone del gruppo, e non altra gente al di fuori) e plurale, cioè rivolta ad affrontare contemporaneamente tanti problemi simili, uno per ogni membro del gruppo.

Conoscenze esperienziali ed empowerment

Accanto a quelli di Riessman (1965) e di Schwartz (1977), un altro contributo «storico», molto rilevante per spiegare le dinamiche della reciprocità è quello di Thomasina Borkman (1976) riguardo alle conoscenze e alle competenze esperienziali.

Experiential knowledge is truth learned from personal experience with a phenomenon, rather than truth acquired by discursive reasoning, observation, or reflection on information provided by others. It tends to be concrete, specific, and commonsensical, since they are based on the individual's actual experience, which is unique, limited, and more or less representative of the experience of others who have the same problem. [...] Besides experiential knowledge, there is experiential expertise, which refers to competence or skill in handling or resolving a problem through the use of one's own experience. (Borkman, 1976, pp. 446-447)

È proprio su questo tipo di conoscenze e di competenze che si basa l'aiuto scambiato in un gruppo di auto/mutuo aiuto. Si può osservare che ciascuno possiede questo tipo di conoscenze anche prima di arrivare nel gruppo, ma evidentemente, senza il gruppo, esse non aiutano a superare la difficoltà. Perché invece nel gruppo diventano utili? Inoltre, se non sono generalizzabili, come possono servire anche ad altri, dato che ciascuno ha una sua situazione irripetibile?

My hypothesis is that the usefulness of experiential knowledge derives from the fact that the self-help-group structure provides for the sharing of a relatively large amount of knowledge. By pooling the experiences of a number of people, the common elements of the problem and attempts to cope with it emerge, while simultaneously highlighting the uniqueness of each individual's situation. Consequently, the individual learns how his problem is both similar to and different from that of others, which forces him to utilize the knowledge selectively to fit his situation. (Borkman, 1976, p. 450)

In altre parole, il gruppo di auto/mutuo aiuto può essere considerato un contesto nel quale, attraverso processi di condivisione e di dialogo, le conoscenze e l'expertise esperienziali emergono, vengono esplicitate in parole e messe a confronto, assumono una qualche struttura e diventano così utili per tutti i partecipanti.

Quando persone motivate possono discutere e ascoltare l'un l'altra le reciproche esperienze, che sono simili, da quel loro confrontarsi emerge un sapere esperienziale di caratura superiore, un sentire meditato che esprime l'esperienza condivisa e che, dunque, assume una caratteristica di inter-soggettività: una valenza che, se è diversa dall'oggettività della scienza, è comunque qualcosa di diverso dalla mera soggettività contingente. (Folgheraiter, 2009, p. 66)

La possibilità di attingere alle risorse ricavate dalla propria esperienza, invece che dipendere dall'intervento dei professionisti, è forse la principale base da cui si sviluppano i processi di empowerment e di resilienza che avvengono nei gruppi di auto/mutuo aiuto. Infatti, viene rilevato che molti partecipanti sentono di poter contare sulle proprie forze e su quelle di altre persone significative, nonostante le difficoltà che stanno attraversando nella propria vita (Gitterman e Shulman, 2005; Lee e Swenson, 2005; Cohen e Graybeal, 2007; Hyde, 2013; Steinberg, 2014).

La reciprocità fra professionisti e utenti

Il Lavoro Sociale Relazionale prende molto sul serio quanto scrive Borkman:

The concept of experiential knowledge is applicable to more phenomena than self-help groups. The usefulness of experiential knowledge as an explanatory factor in the civil rights, consumer participation, and other «client power» movements needs to be explored. (Borkman, 1976, p. 454, corsivo mio)

La riflessione metodologica del Lavoro Sociale Relazionale mette in discussione il fatto che le conoscenze professionali siano *sempre* superiori rispetto a quelle esperienziali. Borkman (1976) nota acutamente che i diretti interessati, le persone che hanno bisogno di aiuto per affrontare una difficoltà, di solito si trovano a dover prendere per buone le conoscenze e le competenze dei professionisti, senza poterle valutare.

The potential client has to believe (or take on faith) the claim of the professional that he is competent and skillful in diagnosing and handling the problem at hand because of the possession of a skill so esoteric or complex that nonmembers of the profession cannot perform the work safely or satisfactorily and cannot even evaluate the work properly. (Ibidem, pp. 447-448, corsivo mio)

Il Lavoro Sociale Relazionale allarga questa riflessione osservando che questo «atto di fede» richiesto in partenza agli utenti costituisce un grave punto debole per l'utilizzo delle conoscenze professionali ai fini dell'aiuto, per varie ragioni. La relazione con i professionisti viene definita in maniera asimmetrica: i primi sanno cosa fare, gli utenti no, poiché non sono considerati in grado di capire fino in fondo di che cosa essi stessi avrebbero bisogno. Di qui deriva l'idea, così diffusa nel lavoro sociale, che il primo passo di ogni processo di aiuto dovrebbe essere quello di creare una relazione positiva con l'utente, in modo che egli si fidi dell'operatore e faccia quello che gli dice. L'asimmetria può facilmente condurre a etichettare negativamente le persone in difficoltà, e portare a una pratica professionale oppressiva. Inoltre, il potere di migliorare la situazione viene strutturalmente attribuito ai professionisti, e ciò porta a quello che il Lavoro Sociale Relazionale, sulla scorta di un grande maestro come Ivan Illich (Illich et al., 1977), chiama il paradosso dell'empowerment. Tale paradosso è il seguente: se per aiutare delle persone che si sentono impotenti di fronte alle preoccupazioni e alle sfide della vita chiedo loro di affidarsi a me, che so come fare, per ciò stesso confermo il loro disempowerment e forse perfino lo accresco. Se invece le considero persone

competenti e capaci di prendere il controllo sulle loro vite, allora non hanno bisogno del mio aiuto (Folgheraiter, 2011).

La questione è particolarmente rilevante quando le avversità da affrontare toccano ambiti vasti o molto significativi della vita delle persone, e richiedono un alto investimento di energie e di motivazione ai diretti interessati: proprio come succede nei problemi tipici del Lavoro Sociale.

I gruppi di auto/mutuo aiuto che si propongono come alternativa all'aiuto formale risolvono il paradosso dell'empowerment in una maniera radicale: per evitare il rischio di disempowerment legato dell'aiuto professionale, l'aiuto professionale viene eliminato del tutto. Ma in questo modo non si rischia di «gettare il bambino con l'acqua sporca»? Il Lavoro Sociale Relazionale esplora una strada alternativa, che può essere illustrata prendendo spunto ancora una volta da Borkman.

Because of the emphasis they give to experiential knowledge, self-help groups can be redefined as voluntary human service organizations of persons sharing a common problem who band together to resolve the problem through their mutual efforts, with experiential knowledge being a primary basis of authority in decision making. Viewed from this perspective, if some self-help groups can be seen as anti-professional, then some professionals can be seen as anti-experiential. (Borkman, 1976, p. 450, corsivo mio)

La domanda a cui il Lavoro Sociale Relazionale cerca di rispondere è, appunto: in che modo un operatore sociale può non essere anti-esperienziale?

Un operatore sociale non è anti-esperienziale se distingue fra problemi tecnici, che riguardano aspetti parziali della vita delle persone e ammettono delle risposte oggettive, e problemi di vita, in cui le percezioni inter-soggettive dei diretti interessati sono molto rilevanti, e che non possono essere affrontati senza tenere conto di ciò che i diretti interessati considerano buono, o opportuno, per se stessi (Folgheraiter, 2007; 2011). Steinberg, sempre in riferimento ai gruppi di auto/mutuo aiuto, spiega in maniera chiara cosa questo significa.

If the process is not perceived as helpful from group members' points of view, I argue that in fact, help is not taking place. I argue that it is necessary for help to be perceived, experienced, or felt for it to have taken place. Many will argue with this position, proposing that there are cases in which recipients may be incapable of understanding interventions as helpful. My counterargument is that if a process defined as helpful by the practitioner is not perceived as such by the recipient, it is the practitioner's dilemma to find ways to reach the recipient and with him or her to develop a mutual understanding of a process (whether the original or a new one) as helpful. Only then will consumers of social work be truly informed, capable of judging services, and capable of delivering evidence of effectiveness. It is our task, however, to help them to assume such a position. And this, group work does superbly. (Steinberg, 2010, p. 60)

I problemi tecnici (ad esempio come richiedere una prestazione assistenziale) si prestano a essere risolti dagli operatori sociali anche senza un profondo coinvolgimento degli utenti e dei caregiver, dando le informazioni o gestendo le procedure ammini-

strative necessarie. Invece i problemi di vita richiedono un'altra logica, perché non è possibile affrontarli senza tenere in considerazione le conoscenze esperienziali degli utenti e dei caregiver, le loro percezioni, il significato che attribuiscono alle circostanze della propria vita. Pertanto, di fronte a questi problemi un operatore sociale che non voglia essere anti-esperienziale evita di intervenire direttamente. Invece, accompagna le persone preoccupate a collegarsi assieme, a condividere le loro riflessioni sulla situazione di difficoltà e a svilupparle, per individuare loro stesse una via per migliorare, che sia convincente dal loro punto di vista. Un operatore sociale relazionale tende a restare in secondo piano riguardo al merito delle questioni da risolvere, e invece impiega la sua competenza professionale per facilitare la riflessione congiunta dei diretti interessati. L'accompagnamento dell'operatore sociale sostiene e amplifica, o anche innesca se necessario, i processi reticolari di fronteggiamento che fanno naturalmente parte della nostra vita quotidiana, e talvolta si inceppano di fronte ad avversità particolarmente dure, o quando le persone coinvolte sono particolarmente fragili. L'operatore sociale non si sostituisce alle persone nel riflettere e nel decidere come affrontare le difficoltà (Raineri, 2004; Folgheraiter 2007; 2011).

In questo modo, la conoscenza esperienziale viene rispettata e valorizzata, e si può uscire dal paradosso dell'empowerment.

Quindi, nel Lavoro Sociale Relazionale, l'accompagnare le persone restando il più possibile dietro le quinte non significa rinunciare al proprio ruolo professionale. Al contrario, significa dimostrare una competenza così profonda da riconoscere di aver bisogno degli utenti e dei caregiver, e delle loro conoscenze, per poter fare bene il proprio lavoro di aiuto, tanto quanto gli utenti e i caregiver hanno bisogno dei professionisti per affrontare le loro difficoltà. Gli operatori sociali possono essere dei professionisti migliori se «si fanno aiutare» dai propri utenti ad aiutarli: questa è l'idea centrale del Lavoro Sociale Relazionale, ed è stata sviluppata proprio osservando i gruppi di aiuto/mutuo aiuto (Folgheraiter, 2009).

Il Lavoro Sociale Relazionale concepisce la reciprocità non solo tra i partecipanti al gruppo, ma anche tra i partecipanti e un professionista eventualmente coinvolto nel gruppo. Se non si mette di traverso, se evita di accentrare su di sé l'attenzione e le aspettative, e rinuncia a tenere sotto il suo controllo i processi del gruppo, può imparare moltissimo sulla vita delle persone in difficoltà, sulle loro esperienze con i servizi, sui loro punti di forza e su cosa le affatica. Queste lezioni sono utili, ma ce n'è un'altra più importante. Se resta aperto ai feedback che vengono dal gruppo, l'operatore impara come meglio facilitarli, cioè come meglio aiutare quelle persone a elaborare le proprie conoscenze esperienziali e a utilizzarle per migliorare. Un operatore sociale non può acquisire questo apprendimento una volta per tutte: poiché ogni gruppo è unico e ogni persona è unica, a ogni nuovo incontro è indispensabile imparare come connettersi alle conoscenze esperienziali contingenti che emergono da quelle specifiche persone in quella situazione specifica (Folgheraiter, 2004). È, questa, l'istanza idiografica, o particolaristica, del Lavoro Sociale.

Se l'operatore si avvicina agli utenti e ai caregiver come se dicesse loro: «Ho bisogno di voi per imparare come aiutarvi», allora entrambe le parti sono sullo stesso piano, perché entrambe hanno bisogno di aiuto e contemporaneamente possono

darne. In questo modo, viene scardinato il paternalismo che è sotteso alla relazione di aiuto quando in essa distinguiamo nettamente chi aiuta da chi viene aiutato. Si apre così la strada a un'idea relazionale dell'empowerment (Folgheraiter, 2002): utenti e caregiver sviluppano il proprio empowerment come individui e come gruppo anche grazie all'operatore, e allo stesso tempo l'operatore accresce il proprio empowerment professionale grazie agli utenti e ai caregiver.

In mutual-aid practice membership voices are more than integral to determining effectiveness of process. They are, individually and collectively, the definitive voice, and to constantly seek their judgment is not only fundamental to group work but provides direction for all action. (Steinberg, 2010, pp. 59-60)

Il ruolo dei professionisti nei gruppi di aiuto/mutuo aiuto

I gruppi di aiuto/mutuo aiuto sono originariamente nati come alternativa ai servizi formali. Le persone possono aiutarsi da sole in vari modi: ad esempio leggendo un manuale, cercando suggerimenti sul web, impegnandosi individualmente in un programma per migliorare la propria salute, ecc. I gruppi di aiuto/mutuo aiuto possono essere considerati una di queste forme di auto-aiuto, realizzate *senza* il coinvolgimento diretto di alcun esperto (Self Help Nottingham, 2000; Pistrang, Barker e Humphreys, 2008). Tuttavia molti professionisti, tra cui molti operatori sociali, hanno contribuito al diffondersi dei gruppi di aiuto/mutuo aiuto (Wituk et al., 2000). In Italia, assistenti sociali, educatori, medici e infermieri hanno giocato un ruolo importante nell'introduzione e nella diffusione del movimento dei Club Alcolologici Territoriali, uno tra i più ampi movimenti di auto/mutuo italiani (Hudolin, 1990). Nickel et al. (2016) mostrano che è possibile sviluppare delle modalità sistematiche di collaborazione tra professionisti e gruppi di auto/mutuo aiuto tramite un coinvolgimento intensivo di rappresentanti dei gruppi. In una ricerca pubblicata nel 2002, Ben-Ari ha rilevato che queste due posizioni «storiche», di contrapposizione o di collaborazione, si ritrovano con vari gradi intermedi anche nelle opinioni espresse dai partecipanti ai gruppi in merito alla collaborazione con i professionisti (Ben-Ari, 2002).

In sintesi, l'indipendenza dai professionisti può essere intesa in modi diversi: in un senso drastico, come totale assenza di contatti fra i partecipanti al gruppo e gli operatori, con il gruppo visto come alternativo ai sistemi formali di aiuto; oppure — in un senso più sfumato — indipendenza può significare che l'azione del gruppo resta sotto il controllo dei suoi membri, pur in presenza di una qualche collaborazione con operatori e servizi, collaborazione che a seconda dei casi può assumere diverse forme: dal supporto nell'avvio del gruppo, alla richiesta di consulenze, fino allo sviluppo di organizzazioni di auto/mutuo aiuto che assumono professionisti per supportare la propria attività (Leung, 2010; Flora et al., 2010). In ogni caso, il controllo da parte dei membri del gruppo è generalmente riconosciuto come un aspetto rilevante per distinguere un gruppo di aiuto/mutuo aiuto da altri tipi di gruppo. Ma non sempre è facile identificare quanto tale controllo è effettivamente del gruppo, e quanto è del

professionista. Per motivi analoghi, è talvolta difficile orientarsi nella letteratura che riguarda il ruolo del social worker all'interno di un gruppo di aiuto/mutuo aiuto perché, come è noto, vi sono molti contributi sul lavoro sociale con i gruppi, compresi alcuni classici di grande valore,³ ma non sempre è chiaro se i gruppi di cui si parla possano essere effettivamente considerati di aiuto/mutuo aiuto.

L'operatore sociale come facilitatore

Il Lavoro Sociale Relazionale ci offre una bussola utile in tal senso, aiutandoci a focalizzare meglio il rapporto fra il gruppo di aiuto/mutuo aiuto e i professionisti, in particolare gli operatori sociali.

Se il ruolo dell'operatore sociale è orientato a valorizzare la conoscenza esperienziale presente nel gruppo, allora il gruppo mantiene e sviluppa mutualità e auto-aiuto. Se invece l'operatore interviene nel gruppo per realizzare un intervento, o un percorso terapeutico, definiti in base alla sua competenza professionale, allora la conoscenza esperienziale dei partecipanti passa in secondo piano, non viene utilizzata, e di conseguenza il gruppo non è più di auto/mutuo aiuto, è un gruppo di altro tipo.

Il Lavoro Sociale Relazionale chiarisce che l'operatore valorizza la conoscenza esperienziale se assume un ruolo di facilitatore, seguendo un metodo simile a quello dell'approccio centrato sulla persona (Rogers, 1951), con la differenza che qui la facilitazione non riguarda un singolo cliente, ma un gruppo.

La facilitazione si distingue dal coordinamento o dalla conduzione per il fatto che i contenuti che vengono discussi, il modo in cui se ne parla, le azioni che vengono concordate restano in mano al gruppo. Il facilitatore evita di dare risposte o consigli, ma invece si propone soprattutto di aiutare i partecipanti a scambiarsi riflessioni, a decidere assieme e a realizzare quanto stabilito. Il facilitatore resta tendenzialmente in secondo piano rispetto all'agire del gruppo, in modo che venga fuori con maggiore risalto la conoscenza esperienziale. Per indicare l'insieme di queste funzioni, il Lavoro Sociale Relazionale utilizza l'espressione «retro-azione», per sottolineare che il facilitatore accompagna, o «segue», i processi del gruppo, non li dirige. Per fare ciò, in analogia a quanto propone Carkhuff (2000) per una relazione duale di aiuto, il facilitatore ascolta attivamente le persone e ripropone loro in parole quello che esse stesse hanno espresso come gruppo, in modo che possano «vederlo» più chiaramente e quindi possano utilizzarlo più facilmente per rifletterci ancora su, per aggiungere altre idee e per prendere delle decisioni.

L'idea della facilitazione offre una chiave utile per distinguere quando i suggerimenti offerti dalla letteratura a chi lavora con i gruppi possono essere adatti a un gruppo di auto/mutuo aiuto, e quando no.

Tra le indicazioni coerenti alla logica della facilitazione troviamo ad esempio quanto scrive Schwartz (1985-2006) a proposito dell'«intervento» del professionista.

³ Si veda ad esempio l'insieme di articoli classici proposto nella rivista «Social Work with Groups» nel 2006, vol. 28, nn. 3-4.

The concept of «intervention,» although it would later become fashionable, was essentially inappropriate since one does not «intervene» in a system from the inside; it is a contradiction in terms. Within the system, the worker's function was to provide the skills with which to mediate the transactions between each individual and the group, reinforcing the energies with which they reached out to each other. (Schwartz, 2006, p. 83)

Vanno nella stessa direzione Gitterman e colleghi (Gitterman, 1989; Gitterman e Shulman, 2005; Knight e Gitterman, 2013), quando evidenziano che:

The primary role of the social worker leading a group is to encourage and support members' helping relationships with one another. [...] The group worker's role is to connect the bereaved individual to the group and the group to the individual, building upon members' commonalities. (Knight e Gitterman, 2013, p. 7)

Schwartz (1985-2006) nota anche che queste funzioni richiedono flessibilità.

It was not possible for the worker to maintain an orderly and logical progression of ideas when constantly being called upon to react quickly in the press of events. The agenda was often controlled by impulse and feeling, and the worker had to develop the ability to make quick connections and find underlying themes. (Schwartz, 2006, p. 83)

Nel Lavoro Sociale Relazionale tale flessibilità è legata all'idea di programmazione aperta (Folgheraiter, 2007). Programmazione aperta significa che l'operatore, se vuole avere un ruolo di facilitazione, programmerà l'attività del gruppo (o della rete di fronteggiamento) solo a grandi linee, e tale programmazione riguarderà il processo più che i contenuti. Questo è indispensabile per mettere in primo piano l'iniziativa, le risorse e la forza del gruppo. L'operatore potrà retro-agire soltanto se, prima, ci sarà stato spazio per l'azione del gruppo. Potrà riformulare soltanto se, prima, le persone avranno avuto modo di «formulare» le proprie riflessioni e i propri sentimenti.

Venendo a un livello più pratico, secondo il Lavoro Sociale Relazionale l'operatore agisce come facilitatore quando identifica potenziali membri di un gruppo e li aiuta a incontrarsi (Folgheraiter, 2011); sostiene la costituzione di un gruppo-guida e aiuta nei compiti organizzativi; connette il gruppo alla comunità locale per favorire l'ingresso di nuovi membri, che sono preziosi per il gruppo. Soprattutto, il social worker è un facilitatore quando aiuta a trasformare una questione individuale in un'opportunità per tutto il gruppo, ad esempio attraverso le fasi identificate da Kurland e Salmon (1993) basate sul processo di problem solving grupale descritto da John Dewey (1910). Si tratta, per usare le parole della Steinberg (2014, p. 134), di un «mutual-aid approach to individual problem solving». A nessun partecipante viene chiesto di mettere momentaneamente fra parentesi le proprie difficoltà per concentrarsi su quelle altrui, o di assumere che la sua situazione sia uguale in tutto a quella di un altro. Ciascuno, invece, lavora su quella parte del suo problema che, almeno per qualche aspetto, è comune anche al resto del gruppo. È in tal modo che nel gruppo si sviluppa contemporaneamente l'aiuto per se stessi e per gli altri.

Dalla facilitazione grupitale alla facilitazione di una rete di caso

Steinberg, in un appassionato articolo (2010), afferma che il lavoro sociale con i gruppi di auto/mutuo aiuto costituisce uno dei modi per svolgere al meglio il social work, dato che l'auto/mutuo aiuto si basa sui punti di forza delle persone, ha un approccio olistico, è profondamente coerente ai valori antioppressivi, è intrinsecamente psico-sociale e viene costantemente verificato attraverso il feedback dei partecipanti e del gruppo nel suo insieme.

Il Lavoro Sociale Relazionale va ancora più avanti su questa strada, perché ritiene che gli elementi fondamentali tipici del lavoro con i gruppi di auto/mutuo aiuto siano di grande utilità anche per il lavoro sociale con singole persone o singole famiglie. Il metodo che il Lavoro Sociale Relazionale propone per il livello «di caso» è infatti molto simile a quello che viene usato per facilitare un gruppo di auto/mutuo aiuto.

A livello di caso, l'operatore sociale può iniziare il processo di aiuto individuando, in collaborazione con l'utente e i suoi caregiver, un primo abbozzo di rete di fronteggiamento, cioè un insieme di persone preoccupate per il problema di quell'utente o di quella famiglia. Queste persone potranno essere l'utente stesso e i suoi caregiver, altri familiari, amici o vicini, altri operatori sociali o sanitari. Di seguito, l'operatore aiuterà queste persone a collegarsi tra loro, a incontrarsi per mettere a fuoco delle finalità che tutti loro vogliono raggiungere e a riflettere assieme su come realizzarle. Da questa riflessione potrà emergere anche che è opportuno coinvolgere qualcun altro, e allora si cercherà assieme di farlo. L'operatore accompagnerà questo processo seguendo la logica della retro-azione perché, proprio come avviene nei gruppi di auto/mutuo aiuto, più le strategie di azione saranno basate sulla conoscenza esperienziale dei diretti interessati, più saranno convincenti per loro stessi e stimoleranno il loro empowerment, e quindi avranno maggior probabilità di risultare effettivamente di aiuto.

Come si può notare, questo percorso è analogo a quello della facilitazione di un gruppo di auto/mutuo aiuto. La differenza riguarda la finalità, che qui non è plurale, ma focalizzata sulla situazione di un individuo o di una famiglia. Gli altri membri della rete di fronteggiamento partecipano non per migliorare genericamente la propria vita, ma per migliorare se stessi nell'essere di aiuto a *quella* persona o a quella famiglia. Poiché la finalità non è plurima, anche l'approccio di problem solving sarà differente. Lo schema di riferimento sarà quello del problem solving congiunto (Folgheraiter, 2007), non quello mutualistico a cui si è accennato sopra.

Dalla facilitazione grupitale alla facilitazione di reti di comunità

Breton (2010) osserva che la letteratura sul social work con i gruppi ha variamente esplorato la possibilità che un gruppo vada oltre un focus interno al gruppo stesso, e osserva:

to reducing mutual aid to an intra-group phenomenon leads us to concentrate on the healing power of mutual aid and to forget its liberating power. Liberating po-

wer is linked to extra-group and to inter-group solidarity, which leads to strength, action and change at the social, economic and political levels. (Breton, 2010, p. 115)

Greenfield e Rothman (1987) riportano parecchi esempi di gruppi che decidono di proseguire come gruppi di azione politica. In effetti, quando un gruppo è coeso, forte, quando le persone si identificano nel gruppo stesso, allora è molto probabile che ci siano le energie per definire una nuova finalità esterna al gruppo.

Malekoff (2007) propone l'idea di «extending the bonds of belonging beyond the group» (pp. 180-182), per sottolineare il doppio focus del lavoro con i gruppi: rispondere ai bisogni individuali e contribuire a modificare la società più ampia.

When group members develop a sense of solidarity with people outside the group (in the local community, the wider society, or the world), they start thinking of themselves as also belonging to that community, that society, and the world. As the consciousness of belonging to a larger collectivity develops, so can the idea of having the right to influence that larger collectivity. Gaining awareness of that right is a part of becoming empowered. (Cit. in Breton, 2010, p. 47)

I gruppi di auto/mutuo aiuto sono considerati utili anche per migliorare i servizi formali. Già molti anni fa, Hatch e Kickbusch (1983) evidenziarono che «potential benefits from self-help may lie also in improvements in the quality and the structure of institutional services and in the behavior of professionals» (p. 195). Anche oggi, l'Organizzazione Mondiale della Sanità riconosce che le organizzazioni di auto/mutuo aiuto contribuiscono allo sviluppo della salute e ne raccomanda il coinvolgimento nel sistema dei servizi (WHO, 2013).

Il Lavoro Sociale Relazionale, in linea con i contributi sopra citati, focalizza i due processi, fra loro complementari, grazie ai quali i gruppi di auto/mutuo aiuto possono diventare una straordinaria risorsa non solo per i propri membri, ma anche per la comunità locale, i servizi istituzionali e la società intera. Il primo riguarda l'emersione e l'elaborazione della conoscenza esperienziale che, quando viene «lavorata» nel gruppo, non è più soltanto qualcosa di privato, di individuale, ma si trasforma in un sapere comune, che diventa spendibile anche al di fuori del gruppo. Il secondo processo consiste nel fatto che le relazioni che si intrecciano nel gruppo di auto/mutuo aiuto abilitano le persone a partecipare non solo al miglioramento della propria vita, ma anche al miglioramento sociale. In tal modo, il valore delle conoscenze esperienziali trabocca, per così dire, anche al di fuori delle specifiche vite di quelle persone e contribuisce a finalità più ampie (Folgheraiter, 2009).

Qual è il ruolo del lavoro sociale professionale in questo allargamento della finalità dal livello di gruppo al livello comunitario? Il Lavoro Sociale Relazionale lo concepisce, ancora una volta, come accompagnamento delle persone in relazione, affinché rafforzino il legame reciproco e sviluppino riflessività per raggiungere il loro scopo condiviso. Nel Lavoro Sociale Relazionale l'operatore ha sempre la funzione di facilitare un gruppo di persone che hanno una finalità condivisa (e quindi sono una rete di fronteggiamento), sia a livello di caso, sia a livello di gruppo, sia a livello di comunità. Ciò che cambia è il tipo di finalità. In questa traslazione del medesimo

impianto metodologico dal livello di gruppo a quello di comunità, il Lavoro Sociale Relazionale evidenzia un'indicazione utile per gli operatori che si occupano di processi comunitari: qualsiasi sia l'iniziativa da realizzare, nel lavoro di comunità è importante che le persone vengano *prima di tutto* aiutate a esplorare assieme la propria esperienza e a fare emergere la propria conoscenza esperienziale, altrimenti non sentiranno di poter veramente partecipare e non svilupperanno motivazione. Di conseguenza, il processo rischierà di diventare centrato sui professionisti e, quindi, di esaurirsi presto o di dare scarsi risultati.

Per un Lavoro Sociale sostenibile: gruppi di auto/mutuo aiuto e capitale sociale

Il costrutto sociologico di capitale sociale (per un'introduzione generale si veda Field, 2003) riassume efficacemente ciò che un operatore sociale relazionale si propone di accrescere quando aiuta le persone ad affrontare i propri problemi di vita.

Secondo il Lavoro Sociale Relazionale, le persone possono migliorarsi nell'affrontare i propri problemi di vita quando sono in relazione con altri che condividono le loro finalità, quando tra loro si crea un clima di fiducia che permette di riflettere assieme arricchendosi grazie alla presenza di diverse idee e punti di vista: in poche parole, quando il capitale sociale aumenta.

Non sempre gli interventi di lavoro sociale hanno l'effetto di accrescere il capitale sociale degli utenti, dei caregiver o della comunità locale. Al contrario, talvolta lo consumano senza riuscire a produrne di nuovo. In particolare, possono consumare la fiducia generalizzata nell'altro, che è una componente essenziale del capitale sociale (Donati, 2014).

A una persona in difficoltà è richiesto un certo investimento di fiducia per entrare nell'ufficio di un professionista. La fiducia è necessaria per raccontare di sé, per accettare di dover chiedere aiuto, per prendere in considerazione le soluzioni proposte dall'esperto, ecc. Gli operatori possono «bruciare» questa fiducia quando, ad esempio, la utilizzano in modo strumentale per spingere le persone ad accettare gli interventi definiti unilateralmente da loro, nel quadro di un approccio centrato sui professionisti. Oppure quando se ne servono per avviare processi solo in apparenza partecipativi, dove alla fine le decisioni importanti vengono prese dagli operatori o dai manager. Si possono fin troppo spesso sentire utenti o caregiver dire che preferirebbero non avere più a che fare con i servizi sociali, a causa delle esperienze negative avute in passato. O cittadini dire che non vale la pena di perdere tempo nella partecipazione, perché tanto «è già tutto deciso» da qualcun altro. In questi esempi, il capitale sociale è stato consumato.

Anche per entrare in un gruppo di auto/mutuo si ha bisogno di un po' di capitale sociale: ad esempio, il contatto con qualcuno che già partecipa, un minimo di fiducia che il gruppo mi aiuterà, la fiducia necessaria per parlare di me di fronte ad altri. Ma, a differenza di altri tipi di aiuto, la partecipazione al gruppo sembra avere l'effetto di far aumentare il capitale sociale, di rigenerarlo invece che di consumarlo, aumentando l'interesse dei membri alla partecipazione e al bene comune, anche al di fuori del gruppo.

Per esempio, Kurtz e Fisher (2003) hanno studiato l'esperienza di persone coinvolte in programmi degli Alcolisti Anonimi e impegnate nella propria comunità, documentando come questa partecipazione comunitaria sia influenzata dal programma dei dodici passi. Gli intervistati riferiscono che il gruppo li ha preparati dando loro l'opportunità di «allenarsi» alla partecipazione, motivandoli a contribuire alla propria comunità e mettendoli in contatto con i servizi territoriali.

Lo studio quantitativo di Folgheraiter e Pasini (2009) si riferisce ancor più direttamente al capitale sociale. I risultati mostrano che, dopo alcuni anni di partecipazione a un CAT (Club Alcolologico Territoriale; Hudolin, 1990), il capitale sociale delle persone in recovery dalla dipendenza da alcol è maggiore di quello mediamente presente nella generalità della popolazione. Ciò significa che i gruppi riescono non solo a far uscire le persone dai problemi alcol-correlati, restituendole alla società come cittadini alla pari degli altri, ma vanno oltre: restituiscono alla società dei cittadini «con una marcia in più», particolarmente sensibili al bene comune e capaci di partecipare per costruirlo.

Questo effetto di rigenerazione del capitale sociale ci porta a dire che i gruppi di auto/mutuo aiuto sono una forma di lavoro sociale sostenibile. Nelle scienze ambientali, economiche e sociali, lo sviluppo sostenibile è quello che risponde ai bisogni del presente senza compromettere per le generazioni future la capacità di rispondere alle proprie necessità (Brundtland, 1987). Così, è «sostenibile» quel lavoro sociale che non consuma risorse senza rigenerarne o produrne di nuove. Possiamo riferirci a risorse economiche, e in tal caso — per dirla in maniera schematica — il lavoro sociale è sostenibile quando il denaro impiegato per aiutare una o più persone viene indirettamente ripagato, in un momento successivo, dal fatto che quelle persone tornino a essere utili a se stesse e agli altri, ad esempio ridiventando in grado di produrre un reddito. Ma il social work impiega anche capitale umano e capitale sociale. Così, quando l'esito della relazione con gli operatori sociali è che la persona, la famiglia o la comunità diventano dipendenti dall'aiuto assistenzialistico, o si convincono che potranno affrontare i propri problemi di vita soltanto grazie alla competenza tecnica degli esperti, questo è un lavoro sociale poco sostenibile, perché invece di incrementare le risorse delle persone le svaluta o le immobilizza. Se invece le persone vengono aiutate in un modo che rafforzi il loro empowerment, che le porti ad allargare le loro relazioni, a costruire qualcosa di buono con gli altri, a dare qualcosa alla loro comunità e a riceverne in cambio, allora il capitale sociale cresce (Raineri e Calcaterra, 2015). Questo, nell'ottica del Lavoro Sociale Relazionale, significa realizzare un social work sostenibile e contribuire alla costruzione di un ambiente di vita migliore per tutti, non soltanto per i cosiddetti utenti. Partendo dai gruppi di auto/mutuo aiuto, il Lavoro Sociale Relazionale offre agli operatori una via per costruire un aiuto di tale natura anche al livello di caso e al livello di comunità.

Abstract

According to Relational Social Work, mutual/self-help groups are specific coping networks that are founded on the reciprocity principle. Self-help/mutual-aid groups bring into light

the experiential knowledge of people in trouble so that it can be useful in improving local communities and social services and in increasing practitioner expertise. Moreover, they represent a type of sustainable social work by reproducing and increasing social capital, as indicated by significant research results. In Relational Social Work, these strengths are considered so valuable that Relational Social Work is designed to «enact» them not only in the groups but also at the case and community levels. This article explains how Relational Social Work has established theoretical principles and practical suggestions – based on the specific characteristics and dynamics of mutual/self-help groups analysed in social work literature – that all social workers, even those who are not working in a self-help organization, can apply. It then highlights the lessons that mutual/self-help groups can offer to the field of social work, and, in parallel, how Relational Social Work's theoretical framework can provide a better understanding of the unique characteristics of mutual/self-help groups.

Keywords

Mutual/self-help groups – Relational Social Work – Experiential knowledge – Relational guide.

Bibliografia

- Aglen B., Hedlund M. e Landstad B.J. (2011), *Self-help and self-help groups for people with long-lasting health problems or mental health difficulties in a Nordic context: A review*, «Scandinavian Journal of Public Health», vol. 39, pp. 813-822.
- Ben-Ari A.T. (2002), *Dimensions and predictions of professional involvement in self-help groups: A view from within*, «Health and Social Work», vol. 27, n. 2, pp. 95-103.
- Borkman T. (1976), *Experiential knowledge: A new concept for the analysis of self-help groups*, «The Social Service Review», pp. 445-456.
- Borkman T. (1999), *Understanding self-help/mutual aid: Experiential learning in the commons*, New Brunswick, NJ/ London, Rutgers University Press.
- Breton M. (1990), *Learning from social group work traditions*, «Social Work with Groups», vol. 13, n. 3, pp. 21-34.
- Breton M. (2010), *Citizenship consciousness, nonbounded solidarity, and social justice*, «Social Work with Groups», vol. 34, n. 1, pp. 35-50.
- Brundtland G.H. (1987), *Our common future-Call for action*, «Environmental Conservation», vol. 14, n. 4, pp. 291-294.
- Carkhuff R.R. (2000), *The art of helping in the 21st century* (Vol. 8), Amherst, MA, Human Resource Development.
- Cohen M.B. e Graybeal C.T. (2007), *Using solution-oriented techniques in mutual aid groups*, «Social Work with Groups», vol. 30, n. 4, pp. 41-58.
- Cohen M.B. e Mullender A. (1999), *The personal in the political: Exploring the group work continuum from individual to social change goals*, «Social Work with Groups», vol. 22, n. 1, pp. 13-31.
- Dewey J. (1910), *How We Think*, Boston, MA, Heath.
- Donati P. (2014), *Sociologia relazionale. Come cambiare la società*, Brescia, La Scuola.
- Dominelli L. (2002), *Anti-Oppressive Social Work: Theory and Practice*, Basingstoke, Palgrave Macmillan.

- Dominelli L. (2012), *Green Social Work: From Environmental Crises to Environmental Justice*, Cambridge, Polity Press.
- Drumm K. (2006), *The essential power of group work*, «Social Work with Groups», vol. 29, nn. 2-3, pp. 17-31.
- Field J. (2003), *Social Capital*, London, Routledge.
- Flora K., Raftopoulos A. e Pontikes T.K. (2010), *A look at the evolution of the self-help movement*, «Journal of Groups in Addiction & Recovery», vol. 5, nn. 3-4, pp. 214-225.
- Folgheraiter F. (1998), *Teoria e metodologia del servizio sociale. La prospettiva di rete*, Milano, FrancoAngeli.
- Folgheraiter F. (2002), *Voce «Empowerment»*, con B. Bortoli, «Lavoro Sociale», vol. 2, n. 2, pp. 273-281.
- Folgheraiter F. (2004), *Relational social work: Toward networking and societal practices*, London, Jessica Kingsley.
- Folgheraiter F. (2007), *Relational social work: principles and practices*, «Social Policy and Society», vol. 6, n. 2, pp. 265-274.
- Folgheraiter F. (2009), *Saggi di welfare. Qualità delle relazioni e servizi sociali*, Trento, Erickson.
- Folgheraiter F. (2011), *Fondamenti di metodologia relazionale. La logica sociale dell'aiuto*, Trento, Erickson.
- Folgheraiter F. (2015), *Relational Social Work*. In J.D. Wright (a cura di), *International Encyclopedia of the Social e Behavioral Sciences*, 2nd edition, Vol. 20, Oxford, Elsevier, pp. 221-226.
- Folgheraiter F. e Pasini A. (2009), *Self-help Groups and Social Capital: New Directions in Welfare Policies?*, «Social Work Education», vol. 28, n. 3, pp. 253-267.
- Folgheraiter F. e Raineri M.L. (2012), *A critical analysis of the social work definition according to the relational paradigm*, «International Social Work», vol. 55, n. 4, pp. 473-487.
- Gidron B. e Chesler M. (1994), *Chapter 1. Universal and particular attributes of self-help: A framework for international and intra-national analysis*. In F. Lavoie, T. Borkman e B. Gidron, *Self-Help and Mutual Aid Groups: International and Multicultural Perspectives*, New York/London, Haworth, pp. 1-44.
- Gitterman A. (2006), *Building mutual support in groups*, «Social Work with Groups», vol. 28, nn. 3-4, pp. 91-106. Originale pubblicato in «Social Work with Groups», vol. 12, n. 2, 1989.
- Gitterman A. e Shulman L. (a cura di) (2005), *Mutual aid groups, vulnerable and resilient populations and the life cycle* (3rd ed.), New York, Columbia University Press, 1st ed. 1994.
- Gray M., Midgley J. e Webb S.A. (a cura di) (2012), *The SAGE handbook of social work*, London, Sage.
- Greenfield W. e Rothman B. (1987), *Termination or transformation? Evolving beyond termination in groups*. In J. Lassner, K. Powell e E. Finnegan (a cura di), *Social group work. Competence and values in practice*, New York, Haworth, pp. 51-66.
- Gutman C. e Shennar-Golan V. (2012), *Instilling the soul of group work in social work education*, «Social Work with Groups», vol. 35, n. 2, pp. 138-149.
- Hatch S. e Kickbusch I. (a cura di) (1983), *Self-Help and Health in Europe. New Approaches in Health Care*, Copenhagen, WHO.
- Hatzidimitriadou E. (2002), *Political ideology, helping mechanisms and empowerment of mental health self-help/mutual aid groups*, «Journal of Community and Applied Social Psychology», vol. 12, n. 4, pp. 271-285.
- Hudolin V. (1990), *Manuale di alcologia*, Trento, Erickson.
- Humphreys K. (2003), *Circles of recovery. Self-help organizations for addictions*, Cambridge, Cambridge University Press.

- Hyde B. (2013), *Mutual aid group work: Social work leading the way to recovery-focused mental health practice*, «Social Work with Groups», vol. 36, n. 1, pp. 43-58.
- Illich I., Zola I.K., McKnight J., Caplan J. e Shaiken H. (1977), *Disabling Professions*, London, Marion Boyers.
- Katz A.H. e Bender E. (1976), *The strength in US. Self-help Groups in the Modern World*, New York, Franklin, Watts.
- Knight C. e Gitterman A. (2013), *Group work with bereaved individuals: The power of mutual aid*, «Social Work», swt050.
- Kurland R. e Salmon R. (1993), *Group work vs. casework in a group: Principles and implications for teaching and practice*, «Social Work with Groups», vol. 15, n. 4, pp. 3-14.
- Kurtz L.F. e Fisher M. (2003), *Twelve-step recovery and community service*, «Health and Social Work», vol. 28, n. 2, pp. 137-145.
- Lee J. e Swenson C. (2005), *Mutual aid: A buffer against risk*. In A. Gitterman e L. Shulman (a cura di), *Mutual aid groups, vulnerable and resilient populations and the life cycle* (3rd ed.), New York, Columbia University Press, pp. 573-596.
- Leung T.T. (2010), *Social work professionalism in self-help organizations*, «International Social Work», vol. 53, n. 4, pp. 474-488.
- MacNair-Semands R., Ogrodniczuk J. e Joyce A. (2010), *Structure and initial validation of a short form of the Therapeutic Factors Inventory*, «International Journal of Group Psychotherapy», vol. 60, pp. 245-281.
- Malekoff A. (2007), *Group work with adolescents: Principles and practice*, New York, Guilford.
- Munn-Giddings C. e Borkman T. (2005), *Self-help/mutual aid as part of the psychosocial paradigm*. In S. Ramon e J. Williams (a cura di), *Mental Health at the Crossroads: The Promise of the Psychosocial Approach*, Aldershot, Ashgate, pp. 137-155.
- Munn-Giddings C. e McVicar A. (2007), *Self-help groups as mutual support: What do carers value?*, «Health and Social Care in the Community», vol. 15, n. 1, pp. 26-34.
- NAKOS – National Clearing House for the Encouragement and Support of Self-Help Groups (a cura di) (2013), *Selbsthilfe im Überblick 3 – Zahlen und Fakten 2011/2012*, Berlin, NAKOS.
- Nickel S., Trojan A. e Kofahl C. (2016), *Involving self-help groups in health-care institutions: the patients' contribution to and their view of 'self-help friendliness' as an approach to implement quality criteria of sustainable co-operation*, «Health Expectations», early view, pp. 1-14, doi: 10.1111/hex.12455.
- Northern H. (1987), *Selection of groups as the preferred modality of practice*. In J. Lassner, K. Powell e E. Finnegan (a cura di), *Social group work. Competence and values in practice*, New York, Haworth, pp. 19-34.
- Olson B.D., Jason L.A., Ferrari J. R. e Hutcheson T.D. (2005), *Bridging professional and mutual-help: An application of the transtheoretical model to the mutual-help organization*, «Applied and Preventive Psychology», vol. 11, n. 3, pp. 167-178.
- Parton N. e O'Byrne P. (2001), *Constructive social work. Towards a new practice*, London, Macmillan.
- Pistrang N., Barker C. e Humphreys K. (2008), *Mutual help groups for mental health problems: A review of effectiveness studies*, «American Journal of Community Psychology», vol. 42, nn. 1-2, pp. 110-121.
- Raineri M.L. (2004), *Il metodo di rete in pratica. Studi di caso nel servizio sociale*, Trento, Erickson.
- Raineri M.L. (2011), *Lavorare con la comunità: analisi metodologica di stage innovativi*, «Lavoro Sociale», vol. 11, n. 1, pp. 107-117.
- Raineri M.L. e Calcaterra V. (2015), *Social work strategies against crisis in everyday practice: An anti-oppressive case study*, «International Social Work», online December 4, 2015, doi: 0.1177/0020872815606793.

- Riessman F. (1965), *The « helper» therapy principle*, «Social Work», vol. 10, n. 2, pp. 27-32.
- Riessman F. (1997), *Ten self-help principles*, «Social Policy», vol. 27, n. 3, pp. 6-12.
- Rogers C.R. (1951), *Client-centered Therapy: Its Current Practice, Implications, and Theory, with Chapters*, Houghton Mifflin.
- Schwartz W. (1977), *Social group work: The interactionist approach*, «Encyclopedia of Social Work», National Association of Social Workers, Washington D.C. 2, pp. 1328-1338.
- Schwartz W. (2006), *The group work tradition and social work practice*, «Social Work with Groups», vol. 28, nn. 3-4, pp. 69-89. Originale pubblicato in «Social Work with Groups», vol. 8, n. 4, 1985/86.
- Schwartz W. e Zalba S. (a cura di) (1971), *The Practice of Group Work*, New York, Columbia University Press.
- Seebohm P., Chaudhary S., Boyce M., Elkan R., Avis M. e Munn-Giddings C. (2013), *The contribution of self-help/mutual aid groups to mental well-being*, «Health and Social Care in the Community», vol. 21, n. 4, pp. 391-401.
- Self Help Nottingham (2000), *Self Help Nottingham Homepage*, <http://www.selfhelp.org.uk> (consultato il 6 gennaio 2016).
- Shaffer J. e Galinsky M. (1989), *Models of group therapy* (2nd ed), Englewood Cliffs, NJ, Prentice Hall.
- Shulman L. (1999), *The skills of helping individuals, families, groups and communities* (4th ed.), Itasca, IL, Peacock.
- Shulman L. (2008), *The skills of helping individuals, families, groups, and communities* (5th ed.), Belmont, CA, Cengage.
- Steinberg D.M. (2010), *Mutual aid: A contribution to best-practice social work*, «Social Work with Groups», vol. 33, n. 1, pp. 53-68.
- Steinberg D.M. (2014), *A mutual-aid model for social work with groups* (3rd ed), New York, Routledge.
- Thompson N. (2006), *Anti-Discriminatory Practice*, Basingstoke, Palgrave Macmillan.
- Thompson N. (2011), *Promoting Equality: Working with Diversity and Difference*, Basingstoke, Palgrave Macmillan.
- Ward D. (2009), *Groupwork*. In R. Adams, L. Dominelli e M. Payne (a cura di), *Critical practice in Social Work* (2nd ed.), London, Palgrave MacMillan, pp. 115-124.
- WHO (2013), *Health 2020: a European policy framework supporting action across government and society for health and well-being*, p. 12, section 51, www.euro.who.int/__data/assets/pdf_file/0009/169803/RC62wd09-Eng.pdf (consultato il 1° maggio 2016).
- Wituk S.A., Shepherd M.D., Slavich S., Warren M. L. e Meissen G. (2000), *A topography of self-help groups: An empirical analysis*, «Social Work», vol. 45, n. 2, pp. 157-165.
- Wituk S.A., Tiemeyer S., Commer A., Warren M. e Meissen G. (2003), *Starting self-help groups: Empowering roles for social workers*, «Social Work with Groups», vol. 26, n. 1, pp. 83-92.