

Un lento cammino verso l'autonomia

La formazione del Lavoro sociale in Lituania

Lijana Gvaldaitė
Jolita Buzaitytė-
Kašalynienė
Birute Švedaitė-
Sakalauskė
Università di Vilnius

L'articolo analizza, in base alle ricerche effettuate, alcuni aspetti della professionalizzazione del Lavoro sociale in Lituania, Paese in cui, come in tanti altri dell'Est europeo, il Lavoro sociale ha iniziato a formarsi soltanto 20 anni fa, ed è contraddistinto da un lato da un forte retaggio sovietico e dall'altro dalle nuove sfide poste dalle società moderne. Le ricerche, di tipo sia qualitativo sia quantitativo, effettuate dalle autrici hanno messo in luce alcuni aspetti connessi allo status professionale degli operatori sociali, nonché alla loro identità e alla collocazione degli operatori sociali stessi rispetto a questi temi. Emergono quindi alcune possibili indicazioni per il cambiamento e il miglioramento delle condizioni lavorative e della situazione generale del Lavoro sociale in Lituania.

Parole chiave:

Autonomia ed emancipazione del Lavoro sociale – Identità, motivazione, autostima degli operatori sociali.

In Lituania¹, dopo la proclamazione dell'indipendenza dall'Unione Sovietica nel 1990, accanto alle trasformazioni strutturali a vari livelli, si sono avviati i processi di formazione del sistema di sostegno sociale e della professione del Lavoro sociale, prevalentemente basati sui valori e sui modelli occidentali. I primi anni dell'indipendenza segnano nel Paese anche l'inizio del Lavoro sociale² come professione, attraverso il

¹ La Repubblica della Lituania (in Lt. Lietuvos Respublika) è uno Stato dell'Europa Centrale posto sul Mar Baltico; attualmente conta quasi 3 milioni di abitanti, con capitale Vilnius. Per 50 anni (dal 1940 al 1990) ha fatto parte dell'Unione Sovietica e ora, a partire dal 2004, è membro dell'Unione Europea.

² Nell'articolo ci si riferisce al Lavoro sociale e agli operatori sociali per delineare il campo d'azione dei professionisti del sociale in generale, non essendoci una vera e propria diversificazione di figure professionali quali assistenti sociali, educatori professionali e così via. (*ndt*)

nuovo sistema legislativo delle politiche di welfare, lo sviluppo dei servizi sociali, la formazione dei requisiti per le competenze professionali degli operatori sociali e, a partire dal 1994, l'avvio dei percorsi formativi nelle università e nei collegi (*Universities of Applied Sciences*). All'inizio, come è successo anche negli altri Paesi dell'Est europeo, questi nuovi indirizzi di studio e attività professionali hanno suscitato un boom di interesse, tanto che i programmi universitari e i corsi vari di riqualifica professionale hanno attirato un alto numero di partecipanti. In questi ultimi anni, invece, si nota una forte diminuzione di interesse verso il Lavoro sociale, soprattutto tra i giovani.

Il contesto della Lituania

Nonostante in 20 anni lo status della professione e il corpus teorico-metodologico si siano senz'altro sviluppati e consolidati, rispetto ai Paesi occidentali l'identità professionale e il livello di competenza, così come il riconoscimento sociale e istituzionale della professione, rimangono finora abbastanza carenti. Attualmente vi sono corsi di Social Work in sette università e dieci collegi (*Universities of Applied Sciences*) della Lituania; dal punto di vista accademico, pur avendo scarso riconoscimento scientifico rispetto ad altri corsi di laurea e specializzazioni, hanno livello e struttura formativa pari ad altri: quattro anni di baccalaureato e due anni di studi magistrali. Gli studi di dottorato, invece, sono ancora inseriti nei programmi di Sociologia o di Scienze dell'educazione, non esistendo dottorati autonomi di ricerca nell'ambito del Lavoro sociale. Dal 2014, con il decreto del Ministro degli Affari Sociali e del Lavoro, agli operatori sociali per l'esercizio della professione viene richiesta una laurea in Lavoro sociale. Questo decreto segna certamente un passo importante nella formazione del Lavoro sociale nel Paese.

Il Lavoro sociale in Lituania viene impiegato prevalentemente a livello statale: i servizi vengono organizzati ed erogati a livello ministeriale e municipale. Tuttavia, la nascita e lo sviluppo della nuova professione hanno suscitato tante iniziative nel Terzo settore e, dopo l'indipendenza, sono nate parecchie organizzazioni non governative (ONG) che hanno contribuito significativamente allo sviluppo di alquanti servizi sociali a favore delle persone bisognose e hanno dato e continuano a dare un'impronta significativa anche alla formazione dell'identità del Lavoro sociale. Nell'ultimo decennio, dopo l'adesione della Lituania all'Unione Europea avvenuta nel 2004, si constata paradossalmente un indebolimento del Terzo settore: questo soprattutto per la mancanza di fondi finanziari, e conseguentemente di risorse umane, nonché per la tendenza sempre più forte dello Stato a concentrare e centralizzare l'erogazione di servizi.

In merito alla situazione professionale e all'organizzazione dei servizi l'articolo entrerà nello specifico presentando alcuni dati di una ricerca qualitativa e quantitativa svolta in Lituania nel quadro del progetto «Il Lavoro sociale: tra dipendenza e autonomia», finanziato dal Consiglio delle Scienze della Lituania. La ricerca nel contesto lituano è apparsa innovativa, in quanto il processo di professionalizzazione del Lavoro sociale non è oggetto di studio nel nostro Paese e, inoltre, mancano discussioni su

questi temi sia a livello accademico che tra gli operatori (Varžinskienė, 2008; Švedaitė-Sakalauskė, Gvaldaitė e Buzaitytė-Kašalynienė, 2014). Durante la ricerca, sono state effettuate interviste narrative approfondite con gli operatori sociali che lavorano in diversi settori e organizzazioni e con alcuni dirigenti dei Servizi (in tutto 14 interviste). Gli intervistati sono stati selezionati secondo dei criteri predefiniti: sesso, età, formazione professionale nel Lavoro sociale, specificità delle funzioni svolte, tipo del servizio e dell'organizzazione, località geografica.

Il contenuto delle interviste è stato analizzato secondo la metodologia della *Grounded Theory*, versione di Corbin e Strauss (2008), realizzando gradualmente le tre tappe della codifica dei dati: aperta, assiale e selettiva. La seconda ricerca citata nel corso dell'articolo è invece un'indagine di tipo quantitativo su 966 operatori sociali in Lituania (secondo i dati del Ministero degli Affari Sociali e del Lavoro, ce ne sono 7.000). Il questionario della ricerca è stato creato in base all'analisi delle interviste effettuate in precedenza, usando la scala di Likert (di 107 voci), ed è stato somministrato a operatori sociali che lavorano in diversi tipi di organizzazioni (non residenziali e residenziali, statali, municipali, ONG) di tutte le sette regioni della Lituania e in 20 differenti municipi, zone urbane e rurali. L'analisi dei dati quantitativi è stata realizzata con il pacchetto SPSS (22) attraverso analisi fattoriale, rotazione Varimax, chi quadrato, test ANOVA, test di Tukey, $p \leq 0,05$. In questo articolo verranno presentati alcuni dei risultati delle due ricerche.

«Professionisti ignorati»: la posizione di Cenerentola?

Come è noto, nel vasto contesto internazionale il Lavoro sociale è considerato come una professione mediocre rispetto ad altre — non solo dal punto di vista dell'agire pratico, ma anche rispetto al discorso teorico-scientifico. Folgheraiter fa notare, citando Pareto, che questo è dovuto anche al fatto che il Lavoro sociale «si occupa di clienti o gruppi che sono considerati marginali e deboli nelle società in cui vivono» (Folgheraiter, 2012, p. 20). Tali debolezza e marginalità sono ancora più evidenti in Lituania dove la professione è abbastanza all'inizio della formazione della sua identità. Tuttavia confortanti ci sembrano le parole dello stesso Folgheraiter che, riferendosi a Pascal, afferma che la professione che sa prendere a cuore le miserie degli uomini è la più nobile nel senso proprio delle sfide epistemologiche e della complessità dell'oggetto scientifico. Tale complessità potrebbe essere addirittura motivo di un certo orgoglio (ibidem). Infatti è importante sottolineare che in questi ultimi decenni, con i cambiamenti sociali che sono accaduti e che continuano ad accadere, è sempre più evidente l'importanza del Lavoro sociale e le società moderne dimostrano che non ne possono fare a meno. Tanto è vero che nelle società occidentali proprio il settore dei servizi sociali ha subito uno sviluppo quantitativo più ampio e cospicuo rispetto ad altri servizi dopo la Seconda Guerra Mondiale. Un boom delle prestazioni sociali e lo «scoppio» della nuova professione dopo il 1990 si registra anche nell'Est europeo ed è segnato dalle condizioni socio-politiche di questi Paesi, come d'altronde è successo altrove (Waaldijk 2011; Jones, 2014; Švedaitė-Sakalauskė, Gvaldaitė e Buzaitytė-Kašalynienė, 2014).

Quindi, rispetto a questa situazione paradossale si pone giustamente la domanda: come mai una professione che è ritenuta così importante per le persone rimane così poco riconosciuta a livello sociale, pubblico e politico?

Durante la nostra ricerca qualitativa sono emersi tanti aspetti riguardanti la sottovalutazione della professione del Lavoro sociale in Lituania. Dall'analisi del materiale delle interviste, seguendo le tappe della codifica della metodologia secondo la Grounded Theory, abbiamo formulato la categoria-fenomeno «professionisti ignorati», già dettagliatamente descritta in un articolo che le autrici hanno pubblicato in Lituania (Švedaitė-Sakalauskė, Gvaldaitė e Buzaitytė-Kašalynienė, 2014) e che brevemente presentiamo qui. Riassumendo le esperienze degli operatori sociali raccolte durante le interviste, il fenomeno «professionisti ignorati» (o «non adeguatamente riconosciuti») potrebbe essere caratterizzato nel modo seguente:

- nella maggioranza delle situazioni le competenze richieste agli operatori sociali per svolgere le loro funzioni sono abbastanza scarse (compiti di tipo tecnico e di segreteria, distribuzione dei beni materiali per gli utenti, ecc.); d'altra parte, a volte vengono delegate o richieste delle responsabilità che superano le possibilità reali dei professionisti (ad esempio, responsabilità totale verso la vita e i comportamenti degli utenti);
- gli operatori sociali sono costretti ad agire ignorando le finalità della professione e talvolta andando contro i principi del Lavoro sociale e l'etica professionale;
- i professionisti devono raggiungere i risultati senza avere a disposizione risorse adeguate.

I dati empirici hanno rilevato che il fenomeno esaminato — il mancato riconoscimento della professione — potrebbe essere di diversa intensità: da debole a forte e molto forte. Dal semplice ignorare a sanzioni disciplinari per l'adempimento non adeguato delle funzioni. Ovviamente quanto maggiore è il non riconoscimento della professionalità, tanto più ne risente il ruolo professionale dell'operatore sociale, nonché la persona stessa.

Abbiamo evidenziato che il mancato riconoscimento della professione avviene in due sfere: all'interno dei Servizi dove lavorano gli operatori (maggiormente da parte dei dirigenti o di altri professionisti, come psicologi, medici, giuristi) e da parte di altre istituzioni con cui gli operatori lavorano.

L'analisi ha permesso di chiarire che il rapporto degli operatori sociali con il fenomeno e il livello del fenomeno dipendono da: 1) la personalità dell'operatore sociale (motivazione professionale, competenza, principi e valori come guida nelle attività, tratti personali, ecc.); 2) il contesto dove lavora l'operatore sociale (ambiente che fa crescere o non fa crescere professionalità); 3) le condizioni intervenienti (secondo la terminologia della Grounded Theory).

Rispetto all'ambiente, dove lavorano gli operatori sociali, abbiamo dunque evidenziato degli aspetti che fanno crescere la professionalità e al contrario che la ostacolano. Nel caso dei «professionisti ignorati» si presuppone che l'ambiente che non fa crescere la professionalità automaticamente «ignora» la professionalità degli

operatori sociali. Qual è allora l'atteggiamento degli stessi operatori sociali rispetto alla manifestazione del mancato riconoscimento della professione? Come essi cercano di «sopravvivere» nella loro situazione lavorativa?

Le interviste hanno permesso di identificare due strategie che gli operatori sociali elaborano per affrontare le complesse situazioni lavorative. Coloro a cui interessa salvaguardare i principi del Lavoro sociale nel luogo di lavoro creano *strategie comportamentali di tipo manipolatorio o addirittura deviante* rispetto ai dirigenti e al sistema gestionale nei servizi (cioè per il bene degli utenti agiscono all'insaputa dei dirigenti, violano le rigide regole dell'istituzione, ecc.). Questo comporta anche rischi, forti emozioni e tante energie sprecate in discussioni, litigi, lotte e manipolazioni, invece di essere usate per il lavoro con gli utenti e per lo sviluppo dei servizi e della professione. Inoltre i risultati non sono soddisfacenti perché queste, a volte, non sono che «fatiche di Sisifo», di solito poco efficaci perché messe in atto da singole persone e inoltre con poca influenza sui cambiamenti nel sistema complessivo del Lavoro sociale. Per questa ragione c'è anche un alto rischio di burnout. Nei casi in cui i professionisti scelgono la *posizione conformista*, invece, le conseguenze possono essere altrettanto rischiose: la percezione di essere soli e demotivati, la fuga, la chiusura in se stessi. Anche in questo caso, nel campo del Lavoro sociale la situazione non cambia, perché a volte con il termine «Lavoro sociale» vengono indicati mansioni e compiti che invece con esso non hanno e non possono avere a che fare.

Si pone dunque la domanda di quale possa essere la soluzione, che cosa potrebbe aiutare a uscire da questi circoli viziosi. A nostro parere le strade da percorrere potrebbero essere: l'agire solidale e comunitario degli operatori sociali, che aiuti loro stessi a essere riconosciuti e alla fine a essere se stessi, la pubblicizzazione delle buone prassi e, senz'altro, un supporto accademico scientifico in questi processi. Comunque è difficile immaginare che dei cambiamenti sostanziali possano avvenire senza un movimento dal basso, senza che ci sia un'iniziativa da parte degli stessi professionisti.

Secondo il suggerimento del percorso metodologico della Grounded Theory, abbiamo ipotizzato quali potrebbero essere *le condizioni contestuali e intervenienti* che influenzano lo status quo del fenomeno «professionisti ignorati», condizioni che, nel nostro caso, sono intrecciate tra loro.

L'inizio e la formazione storica del Lavoro sociale in Lituania hanno avuto e hanno senz'altro influenza sullo stato attuale della professione. Durante il regime sovietico (che in Lituania è durato 50 anni) il Lavoro sociale non esisteva. C'erano però diverse attività di aiuto sociale, servizi sia residenziali che non, a favore di persone con disabilità, famiglie e minori, anziani, che non erano chiamate «servizi sociali», ma svolgevano funzioni tecnicamente analoghe. Negli anni Novanta, non c'erano esperti di Lavoro sociale nel Paese: le conoscenze e le metodologie sono state introdotte progressivamente dai Paesi occidentali (in particolare da Stati Uniti, Germania e Paesi scandinavi), talvolta sono state considerate estranee alla mentalità lituana e non sempre accettate. All'inizio, come inevitabile, dominava sia nell'organizzazione e nell'erogazione dei servizi, sia nel lavoro diretto con gli utenti l'impostazione so-

Cambiamenti sostanziali non possono avvenire senza un movimento dal basso

vietica, di cui si risente tuttora in Lituania come negli altri Paesi del blocco sovietico o dell'Est europeo, seppur poi adattati al nuovo contesto. Proprio in questo senso è spiegabile, per certi aspetti, perché la Lituania finora abbia conservato un sistema di strutture strettamente residenziale, il Lavoro sociale sia fortemente burocratizzato e la maggior parte delle prestazioni vengano erogate dai servizi statali e municipali, con le ONG e l'iniziativa dei cittadini in generale abbastanza deboli. Ovviamente c'è già stato un «cambio generazionale», sono stati formati e riqualificati numerosi gruppi di nuovi professionisti, ma molti di essi nel sistema attuale così rigido non trovano come e dove utilizzare la loro competenza. C'è inoltre da notare che le ricerche nel campo del Lavoro sociale e la formazione del corpus teorico-metodologico a livello nazionale sono finora abbastanza scarse e talvolta caratterizzate da ecletticità e superficialità. D'altra parte, questi cambiamenti non sono processi immediati, esigono tempi lunghi e investimenti stabili di risorse.

Un'altra condizione interveniente riguarda le strategie e le politiche per il Lavoro sociale in Lituania, che vengono elaborate e promosse da persone che non hanno competenza nel campo. Per questa ragione, quando obiettivi, principi e valori sono molto schematici e burocratici, lontani dalla realtà sociale e dai bisogni degli utenti, le decisioni intraprese e le strategie messe in atto divergono dalla specificità del Lavoro sociale. Inoltre, il settore ONG, a cui appartengono anche le organizzazioni della Chiesa cattolica e di altre confessioni religiose, coinvolge una minima parte delle prestazioni ed è considerato più un elemento di supporto aggiuntivo che non un vero e proprio partner.

Un'altra condizione che, a nostro avviso, interviene fortemente riguarda la posizione degli stessi operatori sociali: la forza associativa degli operatori sociali è molto debole: non esiste sindacato e l'attuale associazione degli operatori sociali non ha

una grande utilità pratica, essendo più che altro un organo formale. Gli operatori sociali o non partecipano del tutto a questo processo di formazione dell'identità professionale o vi partecipano minimamente. Quindi la cultura della partecipazione e della rappresentanza degli operatori sociali è praticamente inesistente, il che può essere legato ovviamente alle condizioni socio-politiche della Lituania del secolo scorso,

Manca una cultura della partecipazione

alla mentalità dominante e a certe tradizioni tuttora presenti. C'è da dire, peraltro, che in questi ultimi anni si sono evidenziate ancora di più la debolezza della società civile e la posizione conformistica e passiva della popolazione, che inevitabilmente toccano anche gli operatori sociali. Inoltre, il ruolo centrale dello Stato sia nella formazione dell'identità di Lavoro sociale come professione, sia nell'erogazione dei servizi, crea tanta dipendenza degli operatori sociali dalle istituzioni e non favorisce la loro libertà di pensiero e di azione.

Un'altra condizione che interviene è legata allo status professionale del Lavoro sociale in Lituania. Come abbiamo detto, nonostante tanti investimenti sulla formazione di nuovi professionisti, si investe poco sullo sviluppo dei servizi (per questa ragione agli operatori viene richiesto di fare tanto, ma con poche o minime risorse) e quindi sulla crescita della professione. Tra l'altro, è una professione che rimane tra

le meno retribuite in Lituania (spesso lo stipendio dell'operatore sociale è di poco maggiore al sussidio sociale di cui è beneficiario un suo utente). Perciò spesso le persone competenti o ambiziose non sono attratte da questo settore, oppure non vi rimangono a lungo: solo un terzo di chi termina gli studi di Lavoro sociale sceglie di lavorare nel settore (come operatori sociali o manager dei servizi). Alcuni operatori sociali emigrano nei Paesi occidentali e trovano possibilità di lavorare percependo una retribuzione maggiore.

Tra le condizioni intervenienti in Lituania, infine, possiamo evidenziare anche le tendenze che si stanno insinuando nella società verso l'intolleranza nei confronti delle persone povere ed emarginate. Infatti, la mentalità neoliberistica che si sta radicando sempre di più nel Paese sta accentuando una sorta di tendenza all'autosufficienza e alla capacità di farsi da sé. In tale contesto, è difficile che una professione che aiuta e difende le persone ai margini della società e sostiene i principi di solidarietà, giustizia sociale e dignità della persona ottenga riconoscimento sociale e stima.

Al termine di questo paragrafo possiamo ritornare al riferimento a Cenerentola: la categoria-fenomeno dei «professionisti ignorati» (Švedaitė-Sakalauskė, Gvaldaitė e Buzaitytė-Kašalynienė, 2014) emersa ascoltando gli operatori sociali lituani durante le interviste è legata a questa metafora. Cenerentola è sottovalutata da tutti e deve fare dei lavori impossibili che la matrigna e gli altri le ordinano, ma è una persona giovane, abile e splendida sia dentro che fuori. Diviene finalmente felice quando viene liberata dal Principe. Pensando alla situazione del Lavoro sociale ci sorge una domanda legittima, cioè se soltanto grazie a un fattore esterno, a qualcosa che accade da fuori — simbolicamente identificato con la figura del principe — possa intervenire qualcosa che «salvi» la professione dalla sua difficile condizione o se ci sia bisogno anche di un'iniziativa interna affinché la realtà inizi a cambiare. Ciò potrebbe essere la strada per una crescita e una maturazione professionali, oltre che personali.

«Emancipazione» del Lavoro sociale

Per la definizione di un'altra categoria-fenomeno che è emersa durante l'analisi delle interviste abbiamo usato il termine «emancipazione», il quale riguarda l'essere e l'agire dell'operatore sociale, come professionista, così come la situazione del Lavoro sociale in generale, rispetto ad altre professioni. Di conseguenza l'operatore sociale «emancipato» è colui che ha alta consapevolezza della professione ed è autonomo internamente, capace di difendere i valori e i principi professionali e di agire in base ad essi, di fare advocacy a favore degli utenti e della professione.

I temi dell'emancipazione, dell'autonomia e dell'autodeterminazione sono abbastanza frequenti nelle discussioni e nelle ricerche sul Lavoro sociale internazionale di questi ultimi anni e sono noti per la complessità della definizione e dell'interpretazione. In campo internazionale, sono stati fatti diversi studi e ricerche riguardo alle condizioni di ingiustizia sociale, di marginalizzazione e oppressione di persone e gruppi, tematiche tutte inerenti al concetto di emancipazione (Lorenz, 2005; Jönsson, 2010; Hyslop, 2011; Waaldijk, 2011). Il termine emancipazione ha inevitabilmente dei nessi

con il concetto di empowerment, attualmente molto diffuso nei contesti di sostegno sociale e soggetto ad ampia e complessa interpretazione, ma che qui non esaminiamo. Si tratta però di temi che vengono per lo più riferiti agli utenti degli operatori sociali, cioè ai beneficiari del sistema del sostegno sociale che si trovano in stato di bisogno e di aiuto. A noi invece interessava analizzare l'agire degli operatori sociali e lo status del Lavoro sociale in Lituania, dal punto di vista della loro emancipazione: qual è la loro consapevolezza riguardo all'identità del Lavoro sociale, quanto sono liberi e autonomi nello svolgere la loro professione, quali sono i fattori che influenzano il fenomeno stesso dell'emancipazione.

Anche per questo fenomeno abbiamo osservato come venga influenzato innanzitutto dalla personalità dell'operatore sociale, dall'ambiente dove lavora e dalle condizioni intervenienti. Questi fattori sono interconnessi, ma l'influenza più forte è data dalla personalità dell'operatore sociale: motivazione, autostima personale e professionale, principi e valori su cui si basa il suo agire professionale. Abbiamo rilevato che questi aspetti giocano un ruolo primario nell'esercizio della professione e sono anche vincenti sull'ambiente e sulle condizioni socio-culturali in cui si trova l'operatore.

In questo modo è stato individuato come, anche negli ambienti che non fanno crescere la professionalità,³ se gli operatori hanno motivazione e autostima elevati, sia possibile essere «emancipati», cioè realizzare in modo libero e completo quanto richiesto dalla professione. C'è da dire però che negli ambienti rigidi e ostili questo richiede più energie e impegno, sicuramente ha dei risultati meno efficaci sul lavoro e, inoltre, comporta per gli operatori dei notevoli rischi a livello psicologico.

In seguito alle interviste effettuate, la manifestazione di questo fenomeno è stata verificata nell'indagine quantitativa, formulando le possibili caratteristiche del «Lavoro sociale emancipatorio» (in 18 item). Per la mancanza di spazio non le riportiamo tutte, ma commentiamo soltanto alcune delle risposte degli operatori che sono sembrate più significative. La maggior parte di loro ha risposto che riesce ad accettare gli utenti così come sono, con i loro valori, punti di vista, comportamenti (79%); che loro sono «avvocati» dei loro utenti, nel senso che non hanno paura di difendere i loro interessi e diritti (66 %); che nella loro organizzazione parlano apertamente dei problemi che sorgono al lavoro (64%) e prendono iniziativa nell'avviare la collaborazione con i colleghi all'interno dell'organizzazione dove lavorano (64%). Le percentuali più basse delle risposte riguardavano invece le seguenti affermazioni: gli intervistati si sentono a disagio nel rapporto con i dirigenti per i problemi degli utenti (9%); sono dei membri attivi degli organismi associativi (17%); sollecitano i loro colleghi a partecipare agli organismi associativi per difendere gli interessi del Lavoro sociale (19%); sostengono che le indicazioni/istruzioni delle istituzioni superiori rendono schematico il loro lavoro (24%); per primi prendono iniziativa nella collaborazione con altre organizzazioni (25%). Quindi, dai risultati della ricerca si può dedurre che gli operatori sociali

³ Durante l'analisi delle interviste si sono evidenziati tre stili principali di leadership dei responsabili dei servizi, divergenti tra di loro rispetto alla professionalità dei loro operatori: quello che la fa crescere, quello la mantiene a un livello stagnante e quello che la reprime (Gvaldaitė, Švedaitė-Sakalauskė e Buzaitytė-Kašalynienė, 2014).

riescono a essere più a loro agio all'interno dell'organizzazione e svolgendo il lavoro diretto con gli utenti, il che è abbastanza ovvio e comprensibile. La maggiore difficoltà, invece, riguarda i rapporti al di fuori dell'organizzazione e nell'azione sociale a favore degli utenti e della professione, dove i professionisti devono apparire come difensori, rappresentanti, avvocati dei loro utenti.

Riferendoci alla categoria del «Lavoro sociale emancipatorio», i rispondenti possono essere suddivisi in tre gruppi in cui esso si manifesta in modo debole (28%), medio (43%) e forte (29%). Questi risultati mostrano come tendenza generale che l'emancipazione del Lavoro sociale, cioè il Lavoro sociale vero e proprio, si manifesta soltanto per un terzo delle situazioni lavorative degli operatori sociali.

Per osservare il rapporto del Lavoro sociale emancipatorio con gli stili di leadership dei dirigenti delle organizzazioni dove lavorano gli operatori sociali, è stato paragonato il livello di manifestazione dell'emancipazione con gli stili di leadership: quello che fa crescere la professionalità degli operatori, quello che la mantiene a un livello stagnante e quello repressivo (tabella 1).

TABELLA 1

Livello di manifestazione del lavoro emancipatorio da parte degli operatori secondo gli stili di leadership dei dirigenti

	Totale N= 966	Leadership che fa crescere la professionalità			Leadership «stagnante»			Leadership «repressiva»		
		Manif. debole n = 314	Manif. media n = 326	Manif. forte n = 326	Non c'è manif. n = 582	Manif. debole n = 276	Manif. media n = 108	Non c'è manif. n = 377	Manif. debole n = 380	Manif. media n = 209
Manifestazione debole	28%	42%	31%	12%	31%	24%	19%	34%	25%	23%
Manifestazione media	43%	43%	48%	39%	44%	45%	37%	43%	46%	40%
Manifestazione forte	29%	15%	21%	49%	25%	31%	44%	23%	29%	37%
Media	7,6	6,1	7,4	9,3	7,3	7,8	8,8	7,0	7,8	8,4

Nota: Il colore grigio chiaro indica i risultati statisticamente significativi più bassi, il colore grigio scuro quelli più alti, quando $p \leq 0,05$.

L'analisi dei dati mostra che il Lavoro sociale emancipatorio è legato a tutti gli stili di leadership: il Lavoro sociale emancipatorio aumenta quando aumentano le manifestazioni della leadership che fa crescere la professionalità e la correlazione è positiva di tipo medio ($k = 0,42$; $p = 0,000$), invece la correlazione con la leadership stagnante e repressiva è positiva, ma debole (rispettivamente $k = 0,14$ e $k = 0,13$; $p = 0,000$). Questo fa presupporre che il Lavoro sociale emancipatorio non è strettamente

dipendente dallo stile di leadership nell'organizzazione: probabilmente esso agisce più come una condizione interveniente che può rafforzare o indebolire l'emancipazione. In questo modo la nostra ricerca ha permesso di ipotizzare che l'emancipazione del Lavoro sociale dipenda maggiormente dalla consapevolezza rispetto all'identità del Lavoro sociale, dell'autostima professionale e della motivazione.

Identità della professione e aspetti correlati

Un ulteriore aspetto esaminato riguarda la consapevolezza degli operatori sociali rispetto all'identità della professione; sono stati formulati 12 item, sempre in base alle interviste effettuate in precedenza, che rispecchiavano il modello ideale di Lavoro sociale: non la situazione attuale, ma come essa dovrebbe essere a parere dei rispondenti.

La maggioranza delle risposte positive, come nel blocco di domande precedenti, riguarda il rispetto degli utenti: gli operatori sociali affermano che bisogna avere stima dell'utente così come egli è (89%). Si potrebbe supporre che questo sia dovuto alla posizione di empatia e alla natura relazionale del Lavoro sociale (Folgheraiter, 2011; Cabiati, 2015) ed è un dato molto interessante per la Lituania, perché tale atteggiamento non sembra molto diffuso tra gli operatori sociali. Le altre risposte con percentuali alte sono state: gli operatori sociali devono unirsi negli organismi associativi (81%); devono essere attivi e critici nella vita sociale e sollevare pubblicamente i problemi (59%). Qui è interessante notare che paradossalmente la partecipazione reale degli operatori sociali agli organismi associativi è tanto bassa (17%), come si è visto nella categoria del Lavoro sociale emancipatorio, quanto è alta l'idea dell'importanza di tale partecipazione, nonché l'intenzione di partecipare (81%). Del resto questo è ovvio, perché fino a quando l'intenzione non viene realizzata, messa in pratica, rimane solo a livello intenzionale, quindi astratto.

Le voci che hanno ricevuto le percentuali più basse sono state le seguenti: gli utenti sono come dei bambini e gli operatori sociali devono fare tutto al loro posto (22%); gli operatori sociali non possono cambiare la vita degli utenti e devono solo controllare il loro comportamento (26%) (però l'affermazione «disaccordo» su questa voce è solo del 19%); il compito principale del Lavoro sociale riguarda la sistemazione della documentazione e la delega degli utenti ad altre organizzazioni (29%). È importante notare che tali domande sono state formulate in base alle osservazioni emerse dalle interviste con gli operatori sociali e i loro dirigenti; tuttavia, i dati dell'indagine quantitativa ci fanno pensare che gli stessi professionisti non percepiscono il Lavoro sociale come ridotto al solo controllo e gestione tecnica di pratiche amministrative. Non si sa però come tale consapevolezza venga realizzata nella pratica: sarebbe interessante approfondire quest'aspetto in un'ulteriore ricerca, ma in ogni caso le risposte degli intervistati ci confermano che il Lavoro sociale è veramente vissuto come qualcosa di più dello svolgimento tecnicistico di funzioni amministrative. Bisogna aggiungere qui che la funzione di controllo è tipica e inevitabile nei compiti assegnati all'operatore sociale che però, comunque e in qualsiasi circostanza, è sempre chiamato a esercitare un ruolo di aiuto (Folgheraiter, 2011).

Per chiarire come le diverse voci dell'identità professionale si combinino insieme, abbiamo usato l'analisi fattoriale, che ha evidenziato due gruppi di caratteristiche riguardo all'identità, ai compiti e alla missione della professione:

1. *Controllori dei conti.* Con questa metafora si indica che agli operatori sociali vengono attribuite funzioni di controllo, di erogazione di prestazioni, di delega ad altri specialisti. La concezione dominante tra gli operatori sociali è che gli utenti non siano capaci di risolvere i loro problemi.
2. *Combattenti per la giustizia sociale, per i diritti e gli interessi degli utenti.* Con questa metafora si indica che la funzione del Lavoro sociale è la lotta contro l'ingiustizia sociale, la difesa dei diritti degli utenti e la rappresentanza dei loro interessi. Inoltre si sottolinea l'importanza dell'osservazione dei fenomeni sociali e di un atteggiamento critico secondo cui i problemi degli utenti hanno origini sociali e i professionisti devono unirsi per difendere gli interessi della loro professione.

Per valutare invece la motivazione degli operatori sociali verso il Lavoro sociale sono stati usati sei item. Sebbene la maggioranza dei rispondenti abbia risposto che il lavoro è di suo gradimento (71%), corrisponde alle proprie aspettative (65%) e sente una vocazione per la professione (57%), tuttavia, se tornasse indietro nel tempo, solo una parte (42%) sceglierebbe lo stesso lavoro, mentre un quinto (18%) afferma che vorrebbe scegliere un altro lavoro, ma in questo momento non ne ha la possibilità. In generale, insomma, la motivazione alla professione, in base all'opinione espressa dagli intervistati, è abbastanza alta.

Un ulteriore aspetto correlato è l'autostima professionale, per analizzare la quale sono stati proposti 15 item. La distribuzione delle frequenze delle risposte degli operatori sociali è presentata nella tabella 2.⁴

TABELLA 2
Lo status dell'autostima professionale degli assistenti sociali

Le caratteristiche dell'autostima professionale	1+2	3+4+NN	5+6
	Disaccordo	Difficile dire	D'accordo
Sono fiero della mia professione/di essere un operatore sociale	5%	41%	54%
Penso di essere un buon operatore sociale	1%	36%	63%
Penso che gli operatori sociali possano portare dei cambiamenti nella vita degli utenti	2%	27%	71%
Penso che gli operatori sociali possano portare dei cambiamenti nella comunità	5%	43%	52%

⁴ La scala Likert era composta dalle seguenti variabili per valutare il livello della manifestazione del fenomeno: NN) Non so/non ho risposto; 1) Totale disaccordo; 2) Disaccordo 3) Più disaccordo che accordo 4) Più accordo che disaccordo 5) D'accordo.

Penso che gli operatori sociali possano influenzare dei cambiamenti politici (a favore dei loro utenti, della professione, ecc.)	14%	56%	30%
La società odierna non potrebbe vivere senza il Lavoro sociale	5%	41%	54%
Penso che per svolgere le funzioni di Lavoro sociale ci sia bisogno di competenze specifiche, di alto livello	7%	33%	60%
Per svolgere il Lavoro sociale non c'è bisogno della formazione universitaria, bastano le capacità umane naturali	41%	37%	22%
Per le mansioni del Lavoro sociale è sufficiente finire gli studi nel collegio (Apply University), non c'è bisogno della laurea universitaria	17%	35%	48%
La professione di operatore sociale è ugualmente importante così come quella di medici, psicologi, pedagogisti, ecc.	5%	14%	81%
Gli uomini non scelgono questa professione a causa dei salari bassi	14%	31%	54%
Gli operatori sociali lituani sono capaci di difendere la specificità della loro professione in rapporto con le altre istituzioni e professionisti	8%	53%	39%
In Lituania gli operatori sociali posso fare pochi cambiamenti, il loro lavoro è sempre vincolato dalle regole, da rigidi requisiti, ecc.	8%	53%	39%
Spesso in Lituania gli operatori sociali scelgono questa professione perché non hanno altra scelta	38%	41%	21%
Gli operatori sociali della Lituania sono molto «patriottici» nei riguardi del Lavoro sociale, sono fieri della loro professione e la difendono	13%	60%	27%

Come si vede dai risultati, gli intervistati in maggioranza (81%) tendono a concordare che la professione sociale è tanto importante quanto le altre professioni (medici, psicologi, pedagogisti); che gli operatori sociali possono portare dei cambiamenti nella vita degli utenti (71%); che sono dei buoni professionisti (63%); che per svolgere la professione c'è bisogno di competenze specifiche di alto livello (60%). La convinzione che il Lavoro sociale possa incidere sui cambiamenti diminuisce in relazione al livello dell'intervento sociale: è più alta (71%) rispetto all'incidenza sulla vita degli utenti, quindi passa attraverso il rapporto diretto e individuale con gli utenti; è minore invece riguardo all'incidenza sulle comunità (52%) e registra frequenze ancora più basse riguardo alla possibile influenza sui cambiamenti politici (30%). È abbastanza ovvio che il rapporto diretto con gli utenti e non il livello comunitario o societario sia il luogo dei maggiori cambiamenti anche per i professionisti. Tuttavia vale la pena riferirsi qui alla riflessione di Folgheraiter (2012, p. 42), secondo cui «il Lavoro sociale è una professione, una pratica tesa alla trasformazione attiva della vita sociale

e dei sistemi umani». Si presume che le risposte degli operatori sociali lituani sorgano dalla loro esperienza e la poca incidenza a livello societario che si constata provochi una domanda sull'identità del Lavoro sociale in Lituania e sul suo stato attuale. È abbastanza evidente però che dei cambiamenti sono difficili da ottenere agendo solo individualisticamente e non tramite organismi associativi che possano rappresentare e salvaguardare la professione (Jones, 2014).

Al fine di esaminare come le differenti caratteristiche indagate si combinino insieme, è stata applicata l'analisi fattoriale che ha permesso di individuare cinque gruppi di fattori:

1. Gli operatori sociali che credono che il servizio sociale sia molto utile per la società e che possa influenzare i cambiamenti nella vita delle persone. Essi credono di essere buoni operatori sociali e sono orgogliosi della loro professione.
2. Sono orgogliosi della professione, ritengono che gli operatori sociali siano in grado di difendere la specificità delle competenze e responsabilità del Lavoro sociale, che la professione sia altrettanto importante delle altre professioni di aiuto, quali psicologi, insegnanti e medici.
3. È una professione di basso status, sono sufficienti gli studi al college (Apply University) e, in generale, si ritiene che la vocazione alla professione sia molto più importante degli studi specifici.
4. Il Lavoro sociale è una professione che può influenzare i cambiamenti a livello micro e macro.
5. Gli operatori sociali fanno questo lavoro perché non hanno altre possibilità di lavoro e la presenza maschile in questa professione è scarsa a causa dei salari bassi.

Usando il metodo di analisi statistica ($p \leq 0,05$), il manifestarsi del lavoro emancipatorio è stato confrontato con le caratteristiche dell'identità professionale, con la motivazione e con l'autostima professionale. Per limiti di spazio non riportiamo qui l'analisi dettagliata; diciamo soltanto che dai risultati si può dedurre che i valori del Lavoro sociale emancipatorio sono più alti quando sono alte la consapevolezza dell'identità professionale, la motivazione e l'autostima degli operatori sociali, e viceversa. C'è da aggiungere che non si sono verificate differenze statisticamente rilevanti per il manifestarsi del Lavoro sociale emancipatorio rispetto al tipo di organizzazione e di prestazioni né al territorio. Si può però notare una sua manifestazione lievemente maggiore nel settore ONG (37%), rispetto al livello statale (32%) e municipale (26%).

Ha trovato quindi conferma la nostra ipotesi iniziale, delineatasi a partire dalle interviste con gli operatori sociali, secondo cui sono i fattori interni e personali ad avere la maggior influenza sullo status della professione e quindi gli stessi operatori sociali, senza aspettare interventi esterni e salvifici, sono in grado di incidere sulla formazione di una nuova cultura di Lavoro sociale.

Conclusioni

Le ricerche effettuate sulla professionalizzazione del Lavoro sociale in Lituania evidenziano che gli operatori sociali hanno un riconoscimento piuttosto scarso sia da parte della società sia dallo stesso sistema di sostegno sociale (istituzioni, dirigenti, altri professionisti). Abbiamo evidenziato che, nei casi in cui gli operatori sociali sono ignorati come professionisti, essi elaborano diverse strategie di comportamento verso i dirigenti e i contesti istituzionali: sono attivi nello svolgere la loro professione, ma nello stesso tempo trasgrediscono le regole delle istituzioni cercando di difendere gli interessi degli utenti e salvaguardare i principi di Lavoro sociale, nascondendo la realtà e il proprio agire. È emerso però che queste situazioni richiedono agli operatori sociali più energie e impegno nello svolgere le loro funzioni, il che ha delle conseguenze sugli esiti del lavoro e comporta dei rischi a livello psicologico. D'altro canto, coloro che si conformano alle regole e ai sistemi rischiano di trascurare gli interessi degli utenti e l'identità della professione.

Analizzando i contenuti e le condizioni del fenomeno-categoria dell'«emancipazione professionale» del Lavoro sociale in Lituania, la ricerca ha messo in luce come esso sia legato non tanto alle condizioni esterne quanto all'identità professionale, alla motivazione e all'autostima professionale degli operatori sociali. Un'alta consapevolezza dell'identità professionale, della motivazione e dell'autostima aumenta l'emancipazione e professionisti più emancipati sono in grado di rappresentare gli utenti, di fare advocacy per essi, di difendere i loro diritti così come quelli di gruppi, comunità e organizzazioni a livello nazionale e locale; inoltre, essi possono contribuire alla costruzione e allo sviluppo del Lavoro sociale. Tuttavia, i risultati delle ricerche mostrano come tendenza generale che l'«emancipazione del Lavoro sociale» si manifesta soltanto in un terzo delle situazioni lavorative degli operatori sociali lituani.

Secondo quanto hanno espresso gli intervistati, si può inoltre dedurre che gli operatori sociali lituani agiscono prevalentemente a livello micro — nel rapporto diretto e individuale con gli utenti — e difficilmente si rivolgono alla dimensione comunitaria e societaria, dove potrebbero essere promotori e protagonisti importanti dei cambiamenti sociali. Peraltro, in questo modo essi potrebbero rafforzare anche l'identità e lo status dello stesso Lavoro sociale in Lituania, anche attraverso degli organi professionali associativi.

I dati delle ricerche, pur nei loro limiti, sono fortemente provocatori e ci si auspica che possano essere un'occasione di riflessione e discussione per professionisti e accademici in Lituania, così come possano costituire una via per eventuali cambiamenti nel campo del Lavoro sociale e uno stimolo per nuove ricerche.

Abstract

This article analyses the current situation of social work in Lithuania, its identity and some aspects of development during the last 20 years, when, after the country's independence reacquired in 1990, social work began to form as a profession. The qualitative and

quantitative research carried out by the authors revealed general status of profession of social work, its professional identity and position of social workers themselves. It suggests some indications in order to change and improve the identity and status of social work in the country.

Keywords:

Autonomy and emancipation of social work – Professional identity – Motivation and self-esteem of social workers.

Bibliografia

- Cabiati E. (2015), *Gli assistenti sociali in child protection: Cosa pensano, cosa fanno, come stanno. Un'indagine in Lombardia*, Trento, Erickson.
- Corbin J. e Strauss A. (2008), *Qualitative research*, Los Angeles, CA, Sage.
- Folgheraiter F. (2011), *La logica sociale dell'aiuto: Fondamenti per una teoria relazionale del welfare*, Trento, Erickson.
- Folgheraiter F. (2012), *The mystery of social work*, Trento, Erickson.
- Gvaldaitė L., Švedaitė-Sakalauskė B. e Buzaitytė-Kašalynienė J. (2014), *Vadovavimas socialiniam darbui: Pasekmės darbuotojams ir profesinei veiklai [Gli stili di leadership nel Lavoro sociale: Conseguenze per gli operatori e l'attività professionale]*, «Tiltai», n. 2, pp. 109-125.
- Hyslop I. (2011), *Social work as a practice of freedom*, «Journal of Social Work», vol. 12, n. 4, pp. 404-422.
- Jones R. (2014), *The Best of Times, the Worst of Times: Social Work and Its Moment*, «British Journal of Social Work», n. 44, pp. 485-502.
- Jönsson J.H. (2010), *Beyond empowerment: Changing local communities*, «International Social Work», vol. 53, n. 3, pp. 393-406.
- Lorenz W. (2005), *Social Work and a New Social Order: Challenging New Liberalism's Erosion of Solidarity*, «Social Work and Society», n. 1, pp. 93-101.
- Švedaitė-Sakalauskė B., Gvaldaitė L. e Buzaitytė-Kašalynienė J. (2014), «*Nepaisomi profesionalai: socialiniai darbuotojai ir jų galia [I «professionisti ignorati»: assistenti sociali e la forza]*, «STEPP», n. 9, pp. 21-36.
- Varžinskienė L. (2008), *Socialinio darbo profesijos statuso ypatumai socialinių darbuotojų ir jų partnerių požiūriu [Aspetti dello stato del Lavoro sociale dal punto di vista degli operatori sociali e i loro partners]*, «Socialinis Darbas», vol. 7, n. 1, pp. 100-107.
- Waldijk B. (2011), *Social Work Between Oppression and Emancipation. Histories of Discomfort and Inspiration in Europe*, «Social Work and Society», vol. 9, n. 2, pp. 1-16.

Gvaldaitė L., Buzaitytė-Kašalynienė J. e Švedaitė-Sakalauskė B. (2015), *La formazione del Lavoro sociale in Lituania. Un lento cammino verso l'autonomia*, «Lavoro Sociale», vol. 15, suppl. al n. 6, pp. 23-37, doi: 10.14605/LS21.