

*Nuove sfide per la formazione*

# Teoria e principi del Servizio sociale fra tradizione e innovazione<sup>1</sup>

Fabio Folgheraiter  
Università Cattolica di Milano

## Il più antico operatore del welfare

L'assistente sociale è, con il medico, il più antico operatore del welfare. Per meglio dire: è *più antico ancora del welfare stesso*. L'assistente sociale c'era prima ancora che la moderna protezione sociale prendesse la forma attuale (cioè dal secondo dopoguerra in poi). Da decenni prima, se non da qualche secolo, in tanti territori (specialmente nei contesti metropolitani industrializzati) si muovevano, al servizio della società, «operatori» con le sembianze dei futuri moderni assistenti sociali.

Non solo. Possiamo dire pure che l'assistente sociale *viene prima* (è più antico) *delle teorie scientifiche* che lo abiliterebbero a operare come moderno professionista. Prima ancora delle scienze sociali, l'assistente sociale c'era! Non per tutte le altre figure di operatori possiamo dire la stessa cosa. Ad esempio, prendiamo lo psicologo o lo psicoterapeuta professionale. Figure di questo genere sono inimmaginabili nei tempi precedenti alla comparsa delle prime Scuole teoriche della psicologia scientifica (prima cioè della comparsa della psicoanalisi freudiana agli inizi del Novecento, o prima del comportamentismo nordamericano, ecc.). Le funzioni di aiuto tipiche degli operatori sociali erano invece esercitate anche prima dell'emergere delle scienze umane nelle forme mature che conosciamo oggi (la sociologia, la psicologia, il diritto, l'etica, l'economia, la statistica, la pedagogia, l'antropologia e anche... lo stesso *social work*).

L'antenato dell'assistente sociale era un «altruista per vocazione» (o «per professione» come avrebbe detto più tardi Lubove, 1965) che si muoveva prescindendo dalla gran parte dei concetti e delle categorie mentali che per noi oggi sono scontati. Non andava a tentoni perché fosse un ignorante. Era perché non c'era (quasi) nulla da sapere nel merito. Operava a *buon senso*, ragionando *intuitivamente* (nel bene e nel male). Bruno Bortoli (2013) ha studiato le grandi figure di *operatrici sociali* (i «giganti del lavoro sociale») attive nei secoli cosiddetti prescientifici (cioè fino ai primi decenni del Novecento). Tali grandi donne (da Jane Addams a Mary Richmond, ecc.) sono state

<sup>1</sup> Il saggio ripropone l'intervento dell'autore nel convegno «Gli assistenti sociali nella realtà bresciana. Università, servizi e territorio in dialogo», Università Cattolica di Brescia, 9 maggio 2019.

in grado di affrontare i problemi sociali enormemente complessi delle società di allora con *metodo e rigore*, ma con minimi appoggi nelle scienze sociali positivistiche. Erano operatrici che dovevano/sapevano impegnare la loro *intelligenza diretta* (la loro capacità riflessiva, diremmo oggi) per assolvere contemporaneamente due operazioni: primo, per rispondere alle urgenze e riparare se possibile le singole difficoltà che incontravano sul campo; secondo, per poi *imparare metodologicamente* e quindi per «estrarre» da quel loro agire non delle teorie vere e proprie, bensì dei *metodi di lavoro* (o delle *linee guida*) trasmissibili: il *case work*, il *group work* e il *community work*. Tali metodi famosi incorporavano le *prime embrionali teorie specifiche* di *social work*, da cui poi sono nate le *Scuole di servizio sociale*, con la loro tradizione formativa specializzata (Bortoli, 2013) antesignana dei nostri attuali corsi di laurea universitari.

Nel processo di *modernizzazione* del Lavoro sociale, il percorso che ha portato alla costruzione di un'*epistemologia specifica* per il servizio sociale è stato lungo e complicato. Dapprima il *social work* ha cercato semplicemente di attingere alle scienze sociali allora emergenti. Le succhiava, per così dire, e fin troppo avidamente. La professione si è lasciata affascinare intellettualmente *incorporando quei nuovi pensieri a tal punto da risultarne poi quasi colonizzata*. Molti discorsi di *social work* al tempo del *casework* suonavano sempre un po' (troppo) sociologici e/o un po' (troppo) psicologici. Le dimensioni strutturali e quelle psicodinamiche finivano spesso per impastarsi assieme, e alla fine non era sempre facile raccapezzarsi. Sembrava allora ovvio, agli albori della modernità del welfare, che un discorso su come affrontare il disagio sociale fosse «scientifico» solo se riproduceva i contenuti e le logiche delle scienze umane epistemologicamente più accreditate.

È chiaro che il Servizio sociale, essendo la vita umana «multidisciplinare» in assenza, non può non avere un legame profondissimo, e inestricabile, con tutte quelle discipline di contorno. Un legame tuttavia non può essere un legaccio, deve essere una connessione rispettosa delle identità in gioco. E qui il punto è: il *social work*, o più in astratto l'*aiuto sociale*, ha una *propria identità* scientifica? Oggi gli studiosi sono tutti abbastanza d'accordo nel dire che, accanto a una *pratica* di servizio sociale (*social work practice*), esiste una *teoria specifica* di servizio sociale (*social work theory*). Del resto, è solo se c'è un *proprium teorico* a guidare la pratica operativa che possiamo parlare di una *professione vera e propria* (e non di un semplice mestiere).

## Quale teoria per la professione?

Questa premessa per dire cosa? Per evidenziare innanzitutto che il rapporto teoria-pratica negli ambiti professionali complessi non può mai essere lineare e diretto. E poi per trarre degli insegnamenti dal paradosso imbarazzante che abbiamo or ora esplicitato: è imbarazzante per la nostra mentalità illuministica ammettere che c'è stato un tempo in cui tutto il nostro attuale sofisticato armamentario *cognitivo* non esisteva eppure anche allora si operava, *anche allora si facevano cose belle* in campo «sociale»! E forse ancora più imbarazzante è capovolgere la prospettiva e constatare che anche oggi *troviamo difficoltà e impacci a risolvere i problemi sociali*, oggi che sappiamo un

sacco di cose. Troviamo difficoltà (e a volte andiamo in *burnout*) come e forse più di allora, quando si sapeva poco di oggettivo.

Nei tempi premoderni, gli operatori che provavano sulla loro pelle l'impotenza e la frustrazione, di fronte agli insuccessi potevano tuttavia mettere in campo una *giustificazione* e una *speranza*. Dicevano: «Per forza che facciamo fatica, è perché ci mancano i minimi strumenti intellettuali; ma domani quando il progresso scientifico ci illuminerà, allora sì che potremo andare sul velluto!». Per noi «tardo-moderni» la prospettiva è più cupa. Non si sa più a che santo votarsi! Abbiamo potuto sperimentare *ampiamente* che la grande quantità di conoscenze e informazioni ci aiuta e non ci aiuta, e a volte purtroppo ci ingolfa.

Per noi, nei nostri tempi, che vie di fuga rimangono? Quali giustificazioni e quali speranze ci rimangono? Cosa può fare, in questo contesto, una sede formativa e una sede di ricerca scientifica come una Università? Quali innovazioni ci potranno aiutare davvero — e non ulteriormente ingarbugliare?

Possiamo qui abbozzare solo un minimo ragionamento.

## Innovare. La sfida della formazione

Per uscire da una crisi ci vuole *innovazione*, cioè cambiare le cose in profondità (Faccio notare che lo diciamo anche ai nostri utenti nei Servizi: «Se continuate a fare le stesse cose, resterete sempre nei guai in cui siete»). Sicuramente ora siamo in un tempo storico in cui abbiamo bisogno di innovare, la teoria come le pratiche. Ma c'è un problema. Innovare vuol dire *andare avanti*. Se però noi in passato siamo sempre *andati avanti* in una *direzione che ci ha messo in buca*, dobbiamo chiederci: avanti sì, ma sempre in quella direzione? Avanti per infilarci ancora di più in *quella buca*? Dobbiamo produrre ancora nuove conoscenze e nuovi dati oggettivi? O abbiamo bisogno di un *nuovo senso*? E tale senso più pieno dell'agire e del pensare il sociale lo dobbiamo immaginare ingabbiato sempre più dentro i sistemi politico-amministrativi, oppure lo dobbiamo immaginare *tendenzialmente più aperto*?

Negli anni della modernità, il servizio sociale come professione ha cercato di *innovarsi* (di capire come *andare avanti*) lungo le due direzioni che si sentivano più scoperte: a) si è sempre più incardinato entro i sistemi amministrativi di welfare state (anche di mix); b) ha cercato di divenire sempre più standardizzato e prestazionale, cioè di divenire sempre più cognitivamente controllato e prevedibile («teorico») e perciò paradossalmente meno *riflessivo* (più *logico*, ma meno *ragionevole*). Queste direzioni vanno un po' approfondite.

### a) L'incardinamento nei meccanismi del welfare state

Oggi gli assistenti sociali e tanti altri operatori stanno sperimentando che cosa vuole dire essere diventati degli «ingranaggi»: nel tempo, l'operatore sociale è stato forzato a divenire un funzionario del welfare, la rotellina di un meccanismo imper-

sonale (NB: per colmo di ironia, si è considerato tale assimilazione un progresso). Il *social worker* è stato assunto nelle organizzazioni per incontrare i cittadini bisognosi e distribuire loro ciò che il sistema — le politiche sociali — statuisce per legge. Non stiamo dicendo poco: diciamo che il professionista sociale è stato via via nel tempo attaccato nella sua caratteristica più forte, che è la *libertà decisionale (e metodologica)*.

Negli ultimi due decenni poi le cose si sono ulteriormente complicate, per non dire deteriorate. Con l'affermarsi dell'impostazione *liberistica* e con l'ossessione dell'efficienza dell'impostazione *managerialista/proceduralista*, la libertà professionale è stata sistematicamente ridotta a vantaggio delle procedure manageriali. Il professionista sul campo è, per precisa strategia, sempre più controllato e indirizzato dalle linee manageriali e direzionali retrostanti (Folgheraiter, 2016). La preoccupazione è far sì che il tempo del professionista renda, non risulti sprecato in attività poco efficienti... Peccato che nel campo del servizio sociale tra le attività catalogate come *poco efficienti*, e quindi *non essenziali*, ci finisca dentro spesso anche la *parte umana ed emozionale* delle prestazioni, le *attenzioni* e le *premure* che costituiscono l'essenza della cura sociale (della *care*, à la Don Milani) (Scuola di Barbiana, 1967).

Chi ha responsabilità formative nella gestione dei corsi di laurea in Servizio sociale si chiede come formare i giovani in queste sensibilità o, meglio, come renderli attenti a rispettare l'efficienza senza che ciò vada a scapito della *relazione con gli altri*. Gli studenti vanno aiutati a capire che, per le professioni sociali, la *care* non è un lusso ma un aspetto inderogabile; pensiamo alla disabilità grave e alla non autosufficienza, al fine vita, alla tutela dei minori, alla devianza, e così via. È necessario perciò che l'Università come sede formativa faccia lo sforzo, insieme all'Ordine professionale come sede operativa e di rappresentanza, di ribadire, cogliendolo dal passato, il valore dell'autonomia professionale degli assistenti sociali. Anche se essi sono dipendenti da Organizzazioni sempre più complesse, vanno affermati dei minimi principi per tutelare la loro libertà «clinica» (operativa) cosicché essi possano muoversi verso *i loro interlocutori primari* — la società civile o i mondi della vita o i territori — in conformità alle necessità e alle potenzialità di ciascuno e non solo in conformità alle esigenze di *razionalizzazione manageriale interna*.

Nei nostri corsi di laurea, l'enfasi sull'autonomia progettuale degli studenti è sempre attenzionata: ad esempio, con gli *stage territoriali* e con il lavoro di *community work* noi vogliamo che gli studenti imparino a lavorare non solo dentro le briglie di un Ente, ma anche, o soprattutto, *fuori*, negli interstizi tra gli Enti e più in generale nel *sociale*.

#### b) *L'esigenza della riflessività e dello svincolo dalle teorie prescrittive*

Collegata strettamente alla questione della relativa *libertà creativa* degli operatori sociali c'è la necessità che essi siano *capaci di pensare gli interventi mentre questi «si fanno»*. L'idea di avere già in testa le soluzioni, e che queste soluzioni vengano fornite dalle teorie sistematiche o dai modelli teorici chiusi, sembra di buon senso ma in realtà essa non sta — io direi — né in cielo né in terra. Già Schön (1999) lo

spiegò molto bene a suo tempo, ma evidentemente le cose troppo ovvie, e troppo chiare, non si capiscono.

Nelle Università dobbiamo perciò innovare formazione su questo versante. Nel Lavoro sociale abbiamo bisogno non tanto di teorie *esplicative* o *prescrittive*, bensì di teorie *orientanti* (metodologie aperte). I formatori debbono stimolare nei giovani l'acquisizione di capacità di *ragionamento* autonomo, e di *sensatezza esistenziale*. Essere *sensati nel ragionare sulla vita degli altri* vuol dire, certo, tener conto il più possibile delle nozioni e dei dati scientifici disponibili, ma sapendoli inserire in un quadro mentale ed emotivo profondamente infisso nel particolare di ogni specifica situazione umana (caratterizzata spesso dalla grave irrazionalità, e dalla disumanità). Ogni dato e ogni conoscenza scientifica devono rimanere sullo sfondo della mente, mentre l'operatore ragiona *ad hoc* con il proprio cervello.

L'operatore sociale deve quindi immettere maggiore razionalità e «umanità» nella vita delle persone e delle famiglie, deve aiutare gli interessati a prendere decisioni sagge che smorzino le tensioni, che allevino gli stress dovuti in genere al sentirsi manipolati e in balia degli altri.

Un vero operatore sociale deve vedersi come un *metodologo del farsi delle soluzioni*, non come un *solutore diretto*. Se l'assistente sociale pretende di *creare* soluzioni, anche qualora gli uscissero sensate e pertinenti dal suo punto di vista, rischia, quando le applica, di esasperare le parti irrazionali e *dis-umane* delle situazioni esistenziali, rischia di creare tensioni anziché avviarle a soluzione. Addirittura possiamo dire che un operatore unilateralmente solerte lede i diritti umani fondamentali e naturali dei suoi interlocutori: ogni vivente ha diritto di essere tenuto in gioco su tutte le questioni che riguardano la propria vita. Anche quando questo vivente fosse sottoposto a procedimenti giuridici restrittivi della propria libertà, un operatore sociale deve trovare il modo di incontrarlo e di ascoltarlo umanamente in tutto ciò che rimane ancora consegnato alla sua *libertà di uomo*. Per dirne una, la decisione di riabilitarsi e di individuare apprezzabili margini di cambiamento esistenziale rientra specialmente nella sfera di questa libertà.

È un paradosso grottesco che io auspichi per un mio utente che egli sia attivo e autonomo nel cambiamento di se stesso, quando il cambiamento è quello che voglio io...

Il nuovo problema della formazione degli studenti del lavoro sociale è quello di attrezzarli a sapere a cosa appoggiarsi per promuovere interventi efficaci. In un tempo in cui è venuta meno la fiducia nell'affidarsi a ciò che è scritto preventivamente nelle teorie o nei procedimenti consolidati, che cosa può dire loro l'Università, cioè il Tempio moderno all'interno del quale sono state prodotte tutte quelle teorie? Noi diciamo agli studenti: tieniti ben stretta, ovviamente, tutta la preparazione teorica che hai guadagnato sudando sui libri, considerala tuttavia importante solo *per il cinquanta per cento*. Per l'altro cinquanta, *cerca appoggi* «fuori» dalla tua competenza. Trova la sapienza che è nelle altre persone e appoggiate ad essa per far lievitare la competenza professionale che è dentro di te. *Se cresce l'altro, cresci anche tu operatore; e se cresci tu, cresce anche l'altro*. Diceva una famosa massima Zen: «Due mani possono applaudire; che applauso può fare una mano sola?».

Questo principio, il principio di *reciprocità*, per tanti aspetti è una straordinaria novità metodologica, ma in realtà è una *pratica antica* dell'umanità, che andrebbe rispolverata e considerata con grande rispetto per *andare avanti meglio*.

## Bibliografia

- Bortoli B. (2013), *I giganti del lavoro sociale. Grandi donne (e grandi uomini) nella storia del Welfare*, Trento, Erickson.
- Scuola di Barbiana (1967), *Lettera a una professoressa*, Firenze, Libreria Editrice Fiorentina.
- Folgheraiter F. (1998), *Teoria e metodologia del servizio sociale*, Milano, FrancoAngeli.
- Folgheraiter F. (2011), *Fondamenti di metodologia relazionale. La logica sociale dell'aiuto*, Trento, Erickson.
- Folgheraiter F. (2012), *The mystery of Social work*, Trento, Erickson.
- Folgheraiter F. (2016), *Scritti scelti. Teoria e metodologia di Social work*, Trento, Erickson.
- Folgheraiter F. e Cappelletti P. (a cura di) (2011), *Natural Helpers. Storie di utenti e familiari esperti*, Trento, Erickson.
- Lubove R. (1965), *The professional altruist. The emergence of social work as a career*, Cambridge, MA, Harvard University Press.
- Schön D.A. (1999), *Il professionista riflessivo*, Bari, Dedalo. Ed. or., *The reflective practitioner. How professionals think in action*, New York, Basic Books.
- .

Folgheraiter F. (2019), *Teoria e principi del Servizio sociale fra tradizione e innovazione. Nuove sfide per la formazione*, «Lavoro Sociale», vol. 19, suppl. al n. 4, pp. 7-12, doi: 10.14605/LS71