

1. I principi del lavoro sociale: dai principi universali ai significati contestuali

Premessa

Traendo origine dall'avvento della modernità, il lavoro sociale si sviluppa in risposta ai profondi mutamenti che hanno connotato prima le società occidentali e, successivamente, quelle del terzo e del quarto mondo in diversi aspetti (demografico, economico, politico, valoriale e culturale).

Il lavoro sociale rappresenta, quindi, un ambito in continua evoluzione, caratterizzato dall'adattamento critico al contesto territoriale nel quale si trova ad agire, pur rimanendo all'interno di una cornice di senso rappresentata dall'insieme dei principi fondamentali, ossia dalla struttura etica universalmente accolta e condivisa entro cui si declinano aspetti specifici e locali.

La cornice etico-valoriale - condivisa dalla comunità scientifica internazionale - è rappresentata dalla definizione di *social work*¹ che racchiude i principi etici che ispirano le azioni professionali sul piano individuale e collettivo raggiungibili grazie alle competenze professionali e anche attraverso attività valutative e di ricerca sociale (Grinnell & Unrau, 2010)

In aggiunta, la disamina di alcune correnti teoriche e tematiche sociali come l'*anti-oppressive social work*, l'*empowerment*, la giustizia sociale e la sensibilità interculturale saranno d'aiuto per definire il complesso terreno su cui si muovono sia i professionisti sociali e i cittadini sia i valutatori. Un'analisi approfondita intorno al senso del lavoro sociale e delle specificità della sua declinazione locale, in questo caso italiana, è fondamentale, quindi, per creare un contenitore riflessivo (Sicora, 2005) dal quale strutturare disegni di valutazione appropriati alla complessità e alle specificità del lavoro, sociale nel quale la conoscenza non è speculativa ma volta all'agire (Marzotto, 2002).

1.1 Lavoro sociale e servizio sociale: evoluzione storica, politica e culturale

1.1.1 Lavoro sociale e servizio sociale: tra storia e significati

Lo sviluppo del lavoro sociale è avvenuto in stretto collegamento con le trasformazioni della società, delle politiche sociali e dei sistemi di *welfare* nel loro divenire; la sua storia inoltre è stata fortemente influenzata dalle trasformazioni sociali che intorno alla fine dell'Ottocento ne hanno anche determinato la nascita. L'avvento della modernità rappresenta il principale riferimento storico, politico e culturale dell'affermazione del lavoro sociale, inizialmente strutturato entro istituzioni specifiche e orientato a una logica paternalistica dell'assistenza destinata a permanere per molti decenni.

D'altro canto, come afferma Lorenz, 'le origini del lavoro sociale non sono legate solamente ai processi di trasformazione sociale sorti al centro dell'ascesa della modernità [...], ma ancor di più collegate alle agende politiche per la loro stabilizzazione sistemica, così come rappresentato dal progetto dello Stato-nazione' (2010, p.25). All'interno di questa cornice, il lavoro sociale muove i

¹ In tutto l'elaborato si utilizzano i termini in inglese laddove la traduzione italiana sarebbe fuorviante, poco esplicitiva o qualora il termine inglese non sia stato adottato nella lingua italiana.

suoi primi passi con obiettivi di protezione, di controllo, di cura all'interno degli apparati di *welfare* che concorrono al compito moderno di 'detradizionalizzare' (*ibidem*) le società, ossia di supportare un pensiero razionale nel percorso verso l'efficienza produttiva.

Il lavoro sociale, in tutte le sue molteplici forme organizzative, è quindi il prodotto storico e politico di una riflessione sui principi e le funzioni dell'ordine sociale (Durkheim, 1996) verso il raggiungimento della coesione all'interno della comunità.

Data l'interdipendenza tra cambiamenti societari e lavoro sociale, quest'ultimo deve essere ripensato nella sua relazione con la società, che non può essere data per scontata. Un obiettivo del lavoro sociale deve diventare sempre più, infatti, la (ri)-costruzione della dimensione del sociale stesso (Lorenz, 2005) a fronte delle trasformazioni contemporanee – ad esempio il cambiamento del ruolo dello Stato - nazionali, dei flussi migratori.

Se la modernità si basava sul concetto di razionalità, nella 'post-modernità' questa dimensione non sembra più rappresentare un valore assoluto, lasciando invece spazio all'idea di relativismo, di frammentazione dei legami sociali, di incertezza del futuro (Tester, 2005) e alla conseguente necessità di rivedere le modalità di risposta ai bisogni sociali e identitari.

Ancora, appare opportuno evidenziare che se il lavoro sociale è profondamente influenzato dai cambiamenti che trasformano il volto delle società, si possono, tuttavia, rintracciare alcune coordinate fondanti universali, ossia quei principi essenziali che si sono anch'essi evoluti nel tempo, evitando così sia di risultare anacronistici sia di appiattirsi sulle mode conformistiche, senza mai perdere, allo stesso tempo le caratteristiche originarie.

I principi basilari hanno così mantenuto la loro matrice universalmente condivisibile (come ad esempio il principio della dignità della persona), adattandosi e accogliendo criticamente le istanze societarie emerse dai movimenti, dai fenomeni e dagli eventi che hanno segnato la storia moderna e contemporanea, come la definizione dei Diritti Fondamentali dell'Uomo (1948), il suffragio universale, il movimento femminista, la Convenzione Internazionale sui Diritti dell'Infanzia (1989), la globalizzazione.

E' evidente, quindi, la natura dinamica ed evolutiva del lavoro sociale, ma anche la forte influenza del contesto locale, tanto che la stessa definizione internazionale garantisce la flessibilità necessaria alla declinazione dei principi universali nei contesti operativi specifici, valorizzando le differenze culturali e la creatività professionale.

L'enunciato internazionale, però, mette a tema il concetto di lavoro sociale e non di servizio sociale, termine in uso nella tradizione italiana. Nella terminologia italiana, servizio sociale, infatti, si riferisce alla formazione e alla professione dell'assistente sociale², mentre lavoro sociale integra in sé diverse professioni come gli educatori professionali, gli animatori sociali, ecc.

² Nell'elaborato ci si riferisce all'assistente sociale al femminile per dare rilevanza all'impegno di tante donne che hanno creduto e tuttora credono in questa professione nonostante le difficoltà. La dimensione del genere nella professione è un dato rilevante, ovvero la maggior parte degli assistenti sociali sono donne sia in Italia che a livello internazionale, anche se all'estero la presenza maschile è più ampia che in Italia. La nascita della professione è comunque legata a figure femminili di spicco, che hanno combattuto per l'affermazione dei diritti umani e hanno ottenuto riconoscimenti sia locali sia internazionali per il loro impegno (es. Jane Addams ha vinto il Premio Nobel per la Pace nel 1931).

Nella riflessione di Folgheraiter, il lavoro sociale si riferisce alla scienza sottostante all'insieme delle cosiddette professioni sociali, vale a dire allo studio degli interventi di aiuto nei confronti di persone, famiglie, gruppi, comunità ritenute svantaggiate rispetto agli standard sociali dominanti' (2006, p. 132).

Al contrario, nella lingua inglese *social work* integra i due significati che compaiono in italiano *esocial services* indica in genere le organizzazioni. Queste differenze rispecchiano i diversi filoni che hanno vivacizzato il dibattito intorno alle questioni definitorie del lavoro sociale. Così, mentre negli Stati Uniti ci si riferisce a *social work* per indicare principalmente gli assistenti sociali i quali però, rispetto all'Italia, hanno un campo di azione molto ampio fino ad arrivare, in alcuni casi, al lavoro clinico di matrice psicologica; per quanto riguarda la Germania Otto & Lorenz comprendono nella locuzione '*social professions*' gli assistenti sociali e i pedagogisti sociali (1998, p.1-2).

Il significato, quindi, non è un'entità indipendente dalle persone (Fargion, 2002), né dalle organizzazioni ed è quindi opportuno prendere una posizione chiara.

Sia dal punto di vista teorico che operativo, la suddivisione concettuale dei due termini permette distinzioni interne all'ambito del lavoro sociale e consente di dare valore al contesto internazionale senza snaturare la tradizione italiana; con il termine servizio sociale ci si riferisce, quindi, al campo specifico degli assistenti sociali, mentre lavoro sociale indica la cornice di senso per la comprensione del lavoro delle professioni sociali (Giraldo & Riefolo, 1996; Folgheraiter, 2004), laddove il secondo rappresenta una categoria concettuale più ampia che ricomprende il servizio sociale inteso come disciplina, come professione e come meta - istituzione (Canevini & Neve, 2005³).

L'ampia accezione di lavoro sociale riconosce anche il ruolo comunitario dei non professionisti (utenti esperti, famigliari dell'associazionismo, famiglie affidatarie), che riescono spesso a riconoscere le difficoltà presenti nella società e nelle comunità prima dei servizi istituzionali e a sostenere persone o gruppi svantaggiati o in situazioni di bisogno (es. gruppi di automutuo aiuto). L'analisi proposta è, quindi, necessaria a definire il dominio del lavoro sociale e, al contempo, a porre le basi per la comprensione dei principi del *Whole Family Approach (WFA)* che, in parallelo a quelli del lavoro sociale, rappresentano le premesse per la valutazione appropriata dell'oggetto di studio, ossia i *Family Group Decision Making Models*⁴.

Proprio alla luce della *volatilità dei significati* e per rendere, quindi, comprensibile il lavoro di ricerca, è necessario specificare il significato di alcuni termini: *con Whole Family Approach (WFA)* ci si riferisce a un insieme di modelli operativi e di pratiche professionali nell'ambito del lavoro sociale che mettono al centro della scena decisionale e operativa la famiglia e i suoi membri, mentre il termine *Family Group Decision Making Models* caratterizza una parte specifica di questi

³ AA.VV (2005) Dizionario di Servizio Sociale, voce 'servizio sociale' a cura di Canevini e Neve, Carocci, Roma.

⁴ In tutto l'elaborato si mantiene la denominazione inglese *Family Group Decision Making Models* (modelli FGDM) per aderenza ai contenuti delle ricerche analizzate. Si utilizzano in seguito anche denominazioni specifiche di modelli che rientrano nella più ampia famiglia dei modelli di presa di decisioni partecipata (FGDM).

modelli, che puntano fortemente l'attenzione su di una suddivisione equa del potere decisionale tra famiglia e servizi sociali.

1.1.2 Teorie e valori

Il breve *excursus* sui significati di lavoro e servizio sociale tematizza l'importanza dei valori, universali e particolari, sottesi a ogni processo sia operativo (Bertin, 1996), anch'essi prodotto della storia.

La natura del dibattito storico sul senso del lavoro nell'ambito sociale è particolarmente rilevante: i professionisti del sociale sono, infatti, fortemente condizionati dagli approcci teorici e metodologici di riferimento, nonché dall'atteggiamento con cui si pongono nei confronti della realtà e dell'evento da analizzare (Allegri, 2002). Un professionista, una comunità di pensiero costruiscono, quindi, la propria *vision*, che ha un significato non scontato e che influenza la comprensione degli eventi.

Per quanto esistono visioni differenti a livello internazionale, il confronto, soprattutto in accademia e nei Paesi anglosassoni, si è focalizzato principalmente sulla dimensione epistemologica (Fargion, 2009), strettamente connessa alla visione del lavoro sociale e del servizio sociale e strutturante la loro definizione. La dicotomia più persistente in questi dibattiti pone da una parte i sostenitori dell'approccio positivista da cui si è sviluppata la corrente delle *evidence-based practice*, mutuata dalla medicina (*ibidem*) e da importanti filoni di ricerca quantitativa e sperimentale, dall'altra i fautori degli approcci interpretativisti o costruttivisti. In alcuni casi questo dibattito si è concretizzato in un conflitto sulla bontà dei metodi di ricerca – qualitativi *versus* quantitativi – mentre in altre ha dato vita a riflessioni feconde sulla natura e identità del lavoro con le persone che varia dipendentemente dalla concezione di realtà.

Nessuna scelta operativa è, quindi, neutra e il primo quesito concerne proprio il modo in cui si vuole conoscere - conoscere l'altro, il contesto nel quale si è immersi – perché ciò definisce sia come si intende il proprio ruolo sia il rapporto con i beneficiari, le organizzazioni e le comunità.

La logica dominante su come 'è meglio conoscere', ossia la visione condivisa della realtà, si struttura attraverso processi di organizzazione e categorizzazione del sapere che la rende oggettiva e permette di condividere assunti sul significato delle cose (Mead, 1967). Questo processo è comune anche per il lavoro sociale e la sua valutazione; Payne sostiene, infatti, che il lavoro quotidiano degli assistenti sociali crea il servizio sociale (2005) e da questo si desume l'importanza della consapevolezza della visione profonda del proprio agire, ossia dei paradigmi scelti per orientare il pensiero e l'azione.

La connessione tra pensiero e azione è evidente nella riflessione di Gui (2004), con la quale ribadisce che il modo in cui nel servizio sociale *si conosce* (p.30) risponde a un'istanza prettamente operativa – o pratica - e non speculativa e ha quindi una immediata declinazione 'nel campo' professionale: la scelta del paradigma e dell'approccio di riferimento non può prescindere da questa necessità.

E' evidente che le scelte epistemologiche degli operatori dei servizi comportino variabilità nel campo del lavoro sociale con implicazioni operative che devono interessare i valutatori, evitando di dare per scontato che i professionisti condividano gli stessi *frame* teorici che definiscono la logica dell'aiuto.

La riflessione epistemologica non è sempre stata materia di riflessione del servizio sociale; questa ha, infatti, inizio negli anni '70, ossia in un periodo storico di crisi del sistema sociale, quando 'il servizio sociale comincia ad interrogarsi su come sia possibile conoscere la realtà sociale, in cosa consista la realtà che conosciamo, ovvero che rapporto ci sia tra soggetto conoscente e realtà conosciuta' (Fargion, 2009, p.112), mettendo di conseguenza in discussione la visione precedente.

Le teorie di servizio sociale sono state influenzate sia dai paradigmi e dalle teorie sociologiche - come il positivismo logico, il funzionalismo, il costruttivismo, il realismo critico - sia da quelle prettamente psicologiche come la psicanalisi, la teoria dei sistemi, le teorie della Gestalt, creando in questo modo una sintesi di saperi che guida l'agire dell'assistente sociale e, quindi, ne deriva che i concetti di aiuto e di società siano dipendenti dal paradigma - o dai paradigmi - di riferimento adottato: la concezione di aiuto, di persone, di società non è quindi neutra e altrettanto vale per questi stessi concetti applicati alla dimensione valutativa.

Nella prospettiva funzionalista (Merton, 2000) ad esempio, la persona deve rispondere alle attese di ruolo e di conseguenza il benessere è visto come l'integrazione nel sistema al fine di saper svolgere il proprio ruolo - integrazione funzionale che si lega all'attesa di ruolo quindi - e all'interno del quale è possibile che l'assistente sociale si veda maggiormente legata all'istituzione che rappresenta piuttosto che alle persone con le quali si relaziona; nell'ottica conflittualista (Marx, 1968) invece l'accento rispetto alla condizione di bisogno è sul mancato accesso alle risorse, che determina iniquità strutturale della società (Gui, 2004): seguendo questa prospettiva aumenterebbe il lavoro di comunità e sul territorio.

La proposta del realismo critico ricomponne in parte la frattura tra concezione della realtà come esistente in sé e come costruzione, nello specifico la realtà esiste - un albero esiste, una persona esiste - ma è presa in considerazione dalle persone solo una volta entrati in relazione con essa (Baskar, 2008), ossia si conosce davvero quando si impara a nominare ciò che accade.

Questa posizione appare in grado di sintetizzare una visione ontologica comprensiva sia dell'"oggettivo" sia del 'soggettivo'. Una parte della realtà, infatti, - quella percepita - è costruita attraverso i significati che si attribuiscono agli eventi e alle azioni compiute e che rendono questo significato parte della realtà. Come ormai è noto, anche i significati della stessa esperienza sono differenti da persona a persona: se si pensa ad esempio a un gruppo di amici di fronte un film, quante possibilità ci sono di ascoltare lo stesso racconto rispetto a quella medesima esperienza? Tutti però diranno di aver guardato un film su di uno schermo, ovviamente se posseggono le categorie concettuali di film e schermo.

Gli assistenti sociali vivono la loro esperienza nella relazione con l'altro, laddove l'altro è spesso costituito da diversi interlocutori - beneficiari, amministratori, *managers* - e, allo stesso tempo,

l'altro vive la propria esperienza all'interno di quella stessa relazione che sarà però sensorialmente differente. Come spiega Urek, il professionista può 'costruire un caso sociale' (2005) se utilizza come *assessment benchmark* solo i propri *frame* culturali e morali di riferimento senza connettere gli eventi individuali, famigliari e sociali con la percezione delle persone direttamente coinvolte o senza comprendere quali sono gli schemi di riferimento di questi ultimi. La medesima persona, infatti, trovandosi di fronte a due assistenti sociali che hanno fatto scelte epistemologiche e di metodo differenti potrà vedere attivate differenti modalità relazionali, metodi di *assessment* e conseguenti modelli di intervento.

Lo scopo della prima parte dell'elaborato è, pertanto, quello di evidenziare la necessità di assunzione di consapevolezza rispetto al fatto che la propria visione del mondo cambia il modo di osservare, conoscere e valutare la realtà e la breve riflessione in merito al dibattito sui paradigmi di riferimento del servizio sociale⁵ rappresenta un punto di partenza per porre l'accento sul senso del lavoro in ambito sociale e quindi, sul senso della valutazione, in contrasto inoltre con la prevalente supremazia del metodo.

La specifica visione che si propone punta, allora, sulla comprensione della natura degli oggetti di valutazione e delle basi filosofiche del campo in cui sono inseriti, prima di affrontare nello specifico i significati del processo valutativo di cui il sociale è il perno. Alla luce delle considerazioni precedenti sul senso delle parole, è importante entrare nel merito del concetto specifico di sociale nell'ambito di studio e dei principi a questo sottesi.

1.2 Gli aspetti fondativi del lavoro sociale

Il dibattito sulla natura del lavoro sociale ha avuto anche un ruolo costruttivo nell'identificare i tratti comuni per la costruzione di una definizione di *social work* densa di concetti e puntualizzazioni che rappresentano la linea guida su cui basare la riflessione ontologica, epistemologica e operativa del lavoro sociale e della valutazione dei modelli operativi.

Nel procedere con l'analisi dei principi del lavoro sociale e del *Whole Family Approach (WFA)*, si prende ora in considerazione la definizione adottata dall'*International Federation of Social Workers (IFSW)* nel 2000 a Montreal, rivista ogni 10 anni attraverso il lavoro di un comitato congiunto delle due maggiori associazioni internazionali: la *International Federation of Social Workers (IFSW)* e la *European Association of Social Workers (EASW)*. La definizione di *social work* è considerata anche in Italia dagli assistenti sociali uno dei punti di orientamento per l'azione.

The social work profession promotes social change, problem solving in human relationships and the empowerment and liberation of people to enhance well-being. Utilising theories of human behaviour and social systems, social work intervenes at the points where people interact with their environments. Principles of human rights and

⁵ Per un'esauriente disamina del tema si veda: Michael Payne (2005) *Modern Social Work Theory*. London: Palgrave McMillan; Fargion (2009) *Il servizio sociale. Storia, temi e dibattiti*. Roma: La Terza.

social justice are fundamental to social work (Definizione di Lavoro Sociale, Montreal, 2000)⁶.

Gli elementi principali che compongono la definizione sono quindi: la promozione del cambiamento sociale e della persona nel suo contesto di vita, attraverso azioni di *empowerment* relazionale; la costruzione del benessere; il perseguimento della giustizia sociale e la tutela dei diritti umani.

Il termine 'sociale' contenuto nella definizione può essere descritto come l'azione finalizzata e sinergica tra più persone laddove il termine *caring*, che non appare nella definizione internazionale, rappresenta però la tensione costante delle professioni sociali: il termine *caring* riassume in sé, infatti, l'ideale di attenzione all'altro, di accoglienza dell'altro, anche se, come si avrà modo di vedere in seguito, può anche portare a effetti disabilitanti e perversi. Si tratta, quindi, di attivare azioni di cura, di *care*, per migliorare la qualità di vita, a prescindere dalla persistenza o meno di una patologia (Bortoli & Folgheraiter, 2005, 121-128⁷).

La dimensione della cura come guarigione, come contemplato nell'accezione medica, implica l'assunto dell'esistenza di una malattia e da qui deriva la necessità di individuare una diagnosi e un trattamento. Dunque, non è possibile applicare *tout court* lo stesso assunto teorico anche al lavoro sociale e al servizio sociale perché: 'lo schema diagnosi/trattamento caratterizza l'ambito medico e, quando trasferito nel sociale, semplifica in genere la complessità delle situazioni di disagio sociale talora al punto da oscurarle' (*ibidem*). La necessità di mettere a tema il significato di cura nello specifico del lavoro sociale – laddove cura in italiano ha un solo referente semantico, mentre in inglese è suddiviso in *cure* (curare) e *care* (prendersi cura) - è il percorso obbligato per porre le basi della successiva discussione sul tema della valutazione nel lavoro sociale e, nello specifico, dei modelli FGDM, tenuto conto che il modo di intendere il lavoro con le persone è alla base delle scelte di metodo sia degli assistenti sociali sia dei valutatori.

Il modello medico è uno degli schemi concettuali adottati negli ambiti del lavoro sociale, che porta in sé una visione della persona e del ruolo del professionista specifica in cui la persona è un paziente 'nelle mani' dell'esperto che detiene il sapere. Anche se questo modello è sempre meno utilizzato nella pratica del servizio sociale, accade di riscontrarne gli assunti di base in alcuni servizi e in pratiche autoreferenziali.

Nell'ambito valutativo è tuttora dominante, anche se in linea generale esiste un accordo della comunità scientifica sul 'principio che non esiste un unico approccio alla valutazione' (Allegrì, 2002, p.2). La supremazia di una logica specifica, spesso implicita, applicata sia alle organizzazioni sia ai processi valutativi richiede di comprenderne le premesse epistemologiche e storiche.

In passato, ma non solo, le professioni sociali hanno, infatti, mutuato il modello medico 'diagnosi e trattamento', probabilmente, come asseriscono Bortoli e Folgheraiter, per una maggior

⁶International Federation of Social Workers (IFSW), General Meeting, 25-27 July 2000 Montréal, Québec, Canada, <http://www.ifsw.org/f38000138.html>, consultato il 13 aprile 2011.

⁷ AA.VV (2005) Dizionario di Servizio Sociale, voce 'lavoro sociale' a cura di Bortoli e Folgheraiter p.121-128

semplicità cognitiva che tale approccio porta con sé e in parte per suo più alto *status* intrinseco (2005). L'assunto della *care* però, al contrario di quello della *cure*, sostiene che non si possa confondere il disagio sociale, per quanto persistente, con la patologia, anche se non si può negare che molte manifestazioni di disagio sociale siano connesse a (o causate da) qualche evidente anomalia strutturale formalmente diagnosticabile, cioè qualche malattia come ad esempio una psicosi, una dipendenza psicofisica o un deficit sensoriale.

Se il lavoro sociale è inteso come un contenitore relazionale nel quale le persone sono viste nella loro interezza e del quale fanno parte, piuttosto che un luogo dove riparare un pezzo difettoso, anche quando in presenza di una patologia, si capisce quanto sia necessario non perdere di vista l'ontologia del lavoro sociale che è inclusa nella sua stessa denominazione, ovvero il sociale.

Alla professione di assistente sociale sono generalmente attribuiti tre mandati (sociale, professionale, istituzionale) (Dal Pra, 1987; Ferrario, 1996) che ne determinano la multidimensionalità o trifocalità (Gui, 2004), ovvero quella delle persone singole, della comunità e quella istituzionale. Sembra tautologico asserire che il mandato sociale, ossia la relazione costante con la società civile, con la collettività e la comunità, sia il presupposto dell'azione dell'assistente sociale, ma l'esperienza ha insegnato che il mandato istituzionale può spesso prendere il sopravvento su quello professionale e sociale, portando a un tecnicismo pieno di procedure e vuoto di relazioni.

Non ha senso operare però una distinzione tra interventi sul singolo, sui gruppi, sulla comunità, come tradizionalmente avveniva, in quanto l'ottica trifocale⁸ comporta che l'assistente sociale riesca a cogliere la prospettiva della persona in difficoltà, avviando percorsi di collaborazione per fronteggiare il problema e allo stesso tempo che tenga presente la situazione singola come possibile spia di un fenomeno più ampio (Fargion, 2009).

E' dunque a questo punto del processo di aiuto che entra in scena la funzione dell'assistente sociale sia come accompagnatrice di cambiamento individuale sia come promotrice di trasformazioni istituzionali che riflettano i principi basilari del servizio sociale e della promozione della cittadinanza attiva. Questi tre mandati e i loro conseguenti *focus* – individuo, comunità, organizzazione – dovrebbero, quindi, insieme rappresentare da una parte la mappa che orienta l'agire degli assistenti sociali e dall'altra il caleidoscopio attraverso cui guardare la realtà.

Se si guardasse, infatti, la realtà sociale solo con una di queste lenti, il rischio sarebbe di appiattare la complessità su di un solo livello, entro un unico mandato, illuminando

⁸ La visione della trifocalità come costante connessione è attualmente condivisa a livello internazionale, ma spesso nella pratica di servizio sociale i tre *focus* – individuo, comunità e organizzazione - sono stati messi in contrapposizione con il riconoscimento di un peso maggiore all'una o all'altra: l'accesso dibattuto tra le pioniere del servizio sociale Mary Richmond (1917), sostenitrice del *social casework*, e la riformista Jane Addams (1990) ne è uno dei primi e più eclatanti esempi.

Ripercorrendo la storia del servizio sociale, si nota che questa si è sviluppata lungo due filoni fin dalla metà del diciannovesimo secolo, dapprima in Gran Bretagna e successivamente negli Stati Uniti. Le *Charity Organization Society* (COS) da una parte e il movimento dei *Settlement* dall'altra costituivano lo scenario del pionieristico servizio sociale attraverso le sue figure di spicco, Mary Richmond e Jane Addams. Le COS basavano il loro intervento sulle *friendly visitors*, che si impegnavano in un percorso di elevazione morale a favore dei poveri, anticipando il *social casework*, opera di Mary Richmond che vedeva nel metodo e nella professionalità la possibilità di evitare il paternalismo dei primi assistenti sociali. Il movimento dei *Settlement*, iniziato a Londra con i coniugi Barnett, si diffuse poi negli Stati Uniti dove nel 1889 Jane Addams e Ellen Starr fondarono *Hull House*, che divenne l'emblema di un lavoro sociale comunitario orientato all'azione sociale e di riforma.

esclusivamente un angolo: osservare con i tre fuochi direzionati su aspetti differenti, ma integrati in quanto parte di un *unicuum*, non permette certo di cogliere il tutto, ma piuttosto parti di un organismo che ha diverse sfaccettature, luci, colori.

Secondo questa concezione del lavoro sociale e nello specifico dell'azione dell'assistente sociale, la persona viene prima di tutto – con i suoi bisogni e le sue risorse, le sue reti e la sua comunità – ed è a favore di questa che l'operatore sociale esplica le diverse dimensioni del suo mandato e presta la sua professionalità, verso un percorso condiviso di benessere. In questo senso, il mandato istituzionale e quello professionale entrano in gioco a garantire il rispetto e la realizzazione del mandato sociale e permettono che esso si esprima in maniera coerente e appropriata (Maci, 2011).

In accordo con questa logica, processi valutativi in contrasto con la dimensione etica del servizio sociale potrebbero essere boicottati e perdere validità: l'analisi delle ricerche internazionali ha ad esempio messo in luce la difficoltà, e in alcuni casi l'impossibilità, di utilizzare campioni casuali nell'ambito della valutazione dei modelli di intervento.

L'assistente sociale però non recita un monologo sulla scena del mandato sociale, ma si integra costantemente con altri professionisti che condividono la responsabilità della costruzione di percorsi di benessere (educatori sociali, animatori sociali, insegnanti, *manager* dei servizi sociali) e soprattutto con reti comunitarie formali e informali caratterizzate spesso da legami forti (famiglia, gruppo di pari, reti di vicinato, associazioni di utenti) o deboli (Granovetter, 1973; Buchanan, 2002) importanti per sviluppare al meglio il compito di lavorare insieme alle persone nel loro contesto di vita e in interrelazione con i mondi vitali che caratterizzano le multiple appartenenze di ogni essere umano (*the person in environment*).

Gli operatori sociali dovrebbero lavorare 'insieme a' e non 'per' le persone attraverso un processo che unisce gli individui tra loro e li fa interagire, come spiega bene l'interazionismo simbolico (Mead, 1967): l'assistente sociale dovrebbe adottare sempre una visione olistica che prenda in considerazione le interconnessioni costanti tra la persona, la sua storia, l'ambiente nelle sue diverse sfaccettature. Ciò rende l'assistente sociale un effettivo agente di cambiamento (Pincus, Minahan, 1973; Hare, 2004) a qualsiasi livello lavori. Attraverso questa chiave di lettura, emerge lo specifico del servizio sociale, ossia quell'interfaccia tra individuo e ambiente che rende insufficiente un approccio unicamente psicologico, nella sua attenzione al singolo individuo, o unicamente sociologico o educativo, nell'attenzione al contesto ambientale (Bortoli, 1997, p.128) e che lo differenzia in parte dalle altre professioni sociali: la continua tensione a essere al contempo una professione e una disciplina di sintesi dei saperi (Gui, 2004).

In questa visione di interconnessione dei livelli epistemologici e operativi, gli ideali democratici ed egualitari sono la base del lavoro sociale, laddove per uguaglianza si intende equità e non standardizzazione degli interventi, come invece è avvenuto e può avvenire quando il mandato istituzionale prevarica quello sociale. Nella definizione internazionale il tema della democraticità, della liberazione dall'oppressione sono, quindi, temi centrali; per questo motivo è sempre

opportuno fermare il pensiero sul fatto che il servizio sociale deve costantemente riflettere sulla propria natura ontologica e sulla coerenza delle pratiche operative attivate.

Un tema centrale per il servizio sociale così come per la valutazione in questo ambito, è la posizione di Illich (2008), che mette in guardia dal pericolo di dare per scontato che le professioni di aiuto, proprio perché così denominate, siano di per sé stese strumento di liberazione dall'oppressione.

L'autore evidenzia, infatti, come le logiche perverse di un sistema che può a sua volta diventare oppressivo e disabilitante, possano condizionare le azioni di *care* fino al punto di strumentalizzarle come giustificazione per la decisione, piuttosto che per il sostegno. E' il professionista a dover giocare la propria umanità professionale, a dover diventare agente di cambiamento all'interno del sistema nel quale lavora, a uscire dal ruolo specifico diventando una '*sinapsi*' che mette in comunicazione senza sostituirsi alle persone.

Si comprende, quindi, che la visione del servizio sociale legata al professionista come detentore di risposte, come 'L'esperto', è anacronistica e in conflitto con la definizione internazionale, che ha nel suo statuto di senso una visione costruttiva della società e proattiva nei confronti delle competenze delle persone.

Per comprendere i contorni ancora un po' sfumati dell'ambito del lavoro sociale e della valutazione dei programmi nel servizio sociale, è necessario far riferimento ad alcune teorie come la sensibilità interculturale, la giustizia sociale e l'*anti-oppressive social work* che costituiscono il legame di continuità tra questi due ambiti – servizio sociale e valutazione.

1.3 Lo sviluppo della sensibilità interculturale come impegno etico del lavoro sociale e della valutazione

1.3.1 La consapevolezza di sé, la comprensione dell'altro

In considerazione di quanto esplicitato in precedenza sul tema della concezione della realtà, degli elementi costitutivi del lavoro sociale e della valutazione, è imprescindibile ora soffermarsi sul tema etico della consapevolezza della propria *worldview*, ovvero del modo in cui il professionista – compreso il valutatore - e ogni altra persona, fa esperienza della differenza e quindi dell'altro.

Quando Balboni affronta il tema della creazione di stereotipi e sociotipi punta l'attenzione sulla necessità di guardare anche a noi stessi - "noi visti da noi stessi" (1999, p.14) - per renderci conto di quanto anche i "sociotipi più accurati e affascinanti siano solo delle generalizzazioni": la cultura, infatti, ha aspetti latenti che spesso sono ancor meno visibili ai suoi stessi membri.

Questo modo di approcciare la differenza permette di non perdere sé stessi, ossia di non sentire l'esigenza di legarsi fortemente a un ruolo specifico per difendersi da quelli che si percepiscono come attacchi all'identità. E' evidente che il lavoro sociale sia intrinsecamente collegato al concetto di diversità: gli assistenti sociali ad esempio si confrontano tradizionalmente con la diversità nella sua manifestazione più evidente, ovvero con coloro che sono considerati devianti rispetto alle norme sociali condivise (es. genitori abusanti, senza fissa dimora, ragazzi che commettono reati).

Negli ultimi decenni, la globalizzazione ha posto sfide ancora più ardue e accade sempre più di sovente di doversi confrontare con istanze collegate a culture etniche, di appartenenza religiosa, di orientamento sessuale differenti. La più grande sfida del servizio sociale è diventata, quindi, connettere locale e globale in una società che sente di doversi sempre più difendere dal 'diverso' e, soprattutto nei momenti di crisi', elegge il 'diverso' a capro espiatorio.

E' semplicistico pensare che la mera vicinanza tra persone di culture diverse possa portare a una maggior sensibilità interculturale e flessibilità di pensiero, piuttosto al contrario comporta un rafforzamento di stereotipi e tensioni se il contesto nel quale avviene il contatto non è includente e positivo (Allport, 1979; Lyons e Farrell, 1994). L'aumento della diversità porta, infatti, inevitabilmente un confronto tra pratiche, credenze, usanze, ma soprattutto valori, confronto che può essere una possibilità di crescita comunitaria oppure costituire il terreno di conflitti e tensioni.

Per proseguire nella presentazione del tema è, però, importante definire il concetto di gruppo culturale, ossia un gruppo di persone che condividono un modo di pensare, sentire, che reagiscono in maniera simile agli eventi perché hanno appreso, attraverso l'esempio degli altri, le modalità di risposta tipiche del loro gruppo di appartenenza, che sono considerate "ottimali" e quindi degne di essere perseguite e trasmesse (Castiglioni, 2005). Ogni persona appartiene però a diversi gruppi culturali – genere, orientamento sessuale, nazionale, professionale – dei quali condivide valori, credenze e comportamenti trasmessi attraverso simboli quali la lingua e gli oggetti concreti prodotti da un gruppo, nonché significati che modifica nel momento stesso in cui li mette in pratica. Nell'incontro con l'altro, a livello consapevole o meno, i riferimenti valoriali dell'uno e dell'altro possono entrare in conflitto, dando avvio a incomprensioni anche irreparabili con le quali i professionisti del sociale si confrontano quotidianamente.

Proprio a fronte della forte relazione con la diversità, la comprensione della dimensione culturale propria e altrui è importante per supportare i professionisti del sociale e i valutatori nell'interfacciarsi con la complessità in maniera adeguata e competente.

La cultura, infatti, è il prodotto di un processo di apprendimento e, pertanto, trasmissibile attraverso simboli che diventano condivisi e significativi (McDaniel, Samovar, Porter, 2008)⁹, ma tende a essere etnocentrica, quindi posta al centro da chi ne fa parte: la sensibilità interculturale non è, infatti, naturale. Questo tema è rilevante sia per i professionisti del sociale sia per i

⁹ McDaniel, Samovar e Porter (2008) individuano sei caratteristiche cross culturali che definiscono la cultura nell'ottica della psicologia sociale: la cultura è appresa, non esistono aspetti genetici di acquisizione della cultura. Alla nascita non conosciamo le regole culturali, ma attraverso il processo di interiorizzazione - osservazione, imitazione, interazione - viene trasmesso il modo appropriato di pensare e agire. Questo processo di acculturazione avviene sia a livello conscio che inconscio; la cultura è trasmissibile: la cultura rappresenta il legame tra le generazioni future e quelle passate. La cultura esiste proprio perché si ripete e si trasmette da una generazione all'altra; la cultura è simbolica: parole, gesti, immagini sono simboli usati per trasmettere significati. la cultura è dinamica: nonostante la sua natura storica, la cultura non è statica ma piuttosto in continua evoluzione. Spesso i cambiamenti interessano la parte più superficiale della cultura e sono quelli nell'immediato più visibili (abbigliamento, cibo, trasporti), mentre le strutture più profonde della cultura come i valori, la morale, l'importanza della religione, l'atteggiamento verso il genere, l'età e l'orientamento sessuale sono più resistenti al cambiamento; la cultura è etnocentrica: come sostiene M.J.Bennett (2002) la sensibilità interculturale non è naturale. la cultura è anche selettiva. La selettività è importante per due motivi: ciò che si seleziona è ciò che si reputa basilare rispetto ai valori e agli assunti e che viene trasmesso alle generazioni successive come importante; la selezione di ciò che è di valore permette di differenziare e separare un gruppo dall'altro.

valutatori laddove si trovano, spesso, immersi in un ambiente che non conoscono e di cui devono decodificare i codici simbolici. La possibilità di evoluzione dinamica della cultura è un altro aspetto interessante per i professionisti del sociale e i valutatori che dovrebbero essere in grado di recepire i cambiamenti anche superficiali per leggere e comprendere i bisogni emergenti.

Se è necessario conoscersi (Bernstein & Halaszyn, 1996) per accedere all'altro, è allora utile soffermarci sul concetto di sviluppo della sensibilità interculturale¹⁰, un processo di apprendimento che avviene prevalentemente nella fase della cosiddetta socializzazione secondaria¹¹ anche se i meccanismi di cura primari permettono di porre le basi per l'accesso all'altro e la sperimentazione del mondo esterno, pur non determinandoli.

La socializzazione secondaria è, infatti, un processo continuo di apprendimento, che dura tutto l'arco della vita e, a differenza di quella primaria, comporta nell'individuo la potenziale consapevolezza della propria posizione all'interno di un processo duraturo e cumulativo nel quale egli è agente primario del processo stesso (Berger & Luckman, 1997) e che può supportare la riflessività, ideale a cui gli assistenti sociali tendono. Proprio la riflessività è lo strumento privilegiato per porre attenzione a come ci poniamo verso l'altro - alle attribuzioni causali¹², alla formulazione dei giudizi, tutti elementi rilevanti per la valutazione.

Le attribuzioni causali consentono, infatti, di andare 'al di là dell'informazione data', soprattutto quando l'informazione che il soggetto possiede è incongruente con i suoi schemi personali o sociali. Esempi simili potrebbero essere proposti per molti aspetti della vita quotidiana in una prospettiva culturale: l'utilizzo degli spazi¹³, la gestione dei conflitti, l'esternazione o meno delle emozioni, l'utilizzo della gestualità, il tono della voce.

La teoria dell'attribuzione ci permette di comprendere il processo per il quale le persone formano l'interpretazione causale del proprio e altrui comportamento. L'essere umano, infatti, ricerca spiegazioni dei comportamenti, ma con differenze sostanziali tra chi agisce e chi osserva. Jones e Nisbett (1972) argomentano che chi agisce tende ad attribuire il proprio comportamento a fattori situazionali, mentre chi osserva tende ad attribuire il comportamento a qualità intrinseche nella persona osservata. Ciò avviene soprattutto in circostanze nelle quali gli

¹⁰ Da una ricerca di Remy, Nathan et al. (1975) l'età di 10 anni appare il periodo più indicato per esporre i bambini all'apprendimento delle altre culture. I ricercatori sostengono che durante questa età si accresca la capacità di vedere le situazioni da una prospettiva multipla, ma allo stesso tempo i bambini non possiedono ancora stereotipi nei confronti delle altre culture. Durante la pre-adolescenza avviene di norma il salto dal pensiero operativo a quello astratto, secondo la teoria dello sviluppo intellettuale di Piaget. I pre-adolescenti iniziano a comprendere le relazioni gerarchiche e la complessità legata alle regole e alle norme, aumenta la capacità di assumere punti di vista diversi dal proprio. Inoltre, un nuovo gruppo culturale diventa di fondamentale importanza nel passaggio all'adolescenza: il gruppo dei pari che porta con sé un forte senso di appartenenza.

¹¹ La socializzazione primaria è la prima socializzazione che l'individuo affronta nell'infanzia, attraverso la quale diventa un membro della società e che consente di acquisire le competenze sociali di base. La socializzazione secondaria è invece ogni processo successivo che consente l'acquisizione delle competenze sociali specialistiche, che introduce un soggetto già socializzato in nuovi settori del *mondo oggettivo* della sua società, secondo il linguaggio di Luckman e Berger, ossia nei differenti contesti che compongono l'ambiente sociale. La socializzazione secondaria è l'interiorizzazione di "sottomondi" istituzionali, l'acquisizione della conoscenza legata ad un ruolo (1997 p. 191). Ogni individuo ricopre una pluralità di ruoli che si collocano in sfere separate tra loro.

¹² Le attribuzioni causali sono quei processi che le persone mettono in atto quando devono operare questo tipo di spiegazione, ossia quando inferiscono le cause che stanno dietro specifiche azioni e sentimenti (Arcuri, 1995, p.102).

¹³ Per una completa trattazione in merito alla prossemica si veda E.T. Hall (1990) *La dimensione nascosta*, Bompiani.

individui non si conoscono; avviene invece più raramente in situazioni relazionali dove il grado di conoscenza è maggiore. Ne consegue che sia più probabile attribuire comportamenti negativi a persone provenienti da altri gruppi come dovute a tratti di personalità e che si giudichino le stesse azioni in se stessi o all'interno del proprio gruppo come dovute a situazioni contingenti. Questo tipo di processo è chiamato '*fundamental attribution error*'¹⁴ (Gudykunst & Kim, 2002, pag.88).

L'errore fondamentale di attribuzione è definito da Jones e Harris (1967) come la tendenza delle persone a sovra-enfatizzare spiegazioni di comportamenti osservati basandosi su tratti di personalità, sottostimando invece le spiegazioni contestuali. La sovrattribuzione è di solito agita nei confronti di chi fa parte dell'*out group*, mentre nei confronti dei propri comportamenti ci si può trovare di fronte alla situazione contraria: questa discrepanza è chiamata pregiudizio dell'attore-osservatore.

Ancora, secondo il *modello della covarianza* teorizzato da Kelley (2004)¹⁵ mentre si formula un'attribuzione, si raccolgono dati o informazioni che possono aiutare a pervenire a un giudizio, dati fondamentali nel servizio sociale: la dimensione della distintività – quante volte l'evento accade in presenza dell'entità -, la coerenza nel tempo e nelle modalità – quante volte l'evento accade in assenza dell'entità -, il consenso – a quanti soggetti succede lo stesso evento. Le dimensioni non hanno però la medesima rilevanza e i soggetti tendono a prediligere la dimensione della distintività al posto di quella della coerenza nel processo attributivo.

1.3.2 Lo sviluppo della sensibilità interculturale come base per la significazione appropriata dell'esperienza

Applicando la teoria dell'attribuzione ai processi di comunicazione tra le culture, si può comprendere il rischio che le persone impongano le proprie categorie culturali per spiegare situazioni nuove o non usuali e che precludano la possibilità di comprendere le categorie utilizzate da altre culture. I professionisti del sociale corrono questo rischio quotidianamente e non basta informarsi sulle pratiche legate ad altre culture per riuscire a comprenderle, è necessario sviluppare un'attitudine dinamica di costruzione della propria percezione delle differenze.

In considerazione di quanto affrontato, la cultura equipaggia le persone delle conoscenze utili a comprendere l'ambiente e i contesti nei quali si vive e ci si relaziona continuamente. Essa provvede le lenti con le quali percepiamo, interpretiamo e rispondiamo con la comunicazione verbale, paraverbale e non verbale.

Secondo Milton Bennett, è opportuno descrivere la sensibilità interculturale in termini evolutivi, in quanto si tratta 'di una costruzione della realtà, un modo di concepirla, che si adegua

¹⁴ I risultati delle ricerche condotte a proposito dell'errore fondamentale di attribuzione e della differenza attore-osservatore sono stati ottenuti prevalentemente in ricerche condotte nelle culture occidentali. In contesti socioculturali differenti i risultati potrebbero quindi essere differenti.

¹⁵ Le informazioni riguardo a questo modello, così come quelle riguardanti il modello della covarianza, sono tratte dai manuali di psicologia sociale e per una trattazione esaustiva sull'argomento si guardi: Jones *et al.* (1972) '*Attribution. Perceiving the causes of behavior*'; Jones and Harris (1967) '*The Attribution of attitudes*'; L. Berkowitz (1965) 'From acts to disposition: the attribution process in person perception' in [a cura di], '*Advances in experimental social psychology*', vol.II, New York, Academic Press, pp.220 - 266; Hewstone (1989) '*Teoria dell'attribuzione*'. Bologna: Il Mulino.

progressivamente ad accogliere la differenza culturale, che è alla base dello sviluppo_evolutivo degli esseri umani' (1993, p. 24). Le ricerche con gli adulti suggeriscono che lo sviluppo della sensibilità interculturale è un processo multidimensionale al quale sono associate tutte le dimensioni fondamentali dell'apprendimento: la dimensione cognitiva, affettiva e comportamentale (Bennett, 2002).

Il Modello Dinamico di Sensibilità Interculturale¹⁶ (DMIS) teorizza che a ogni livello di sviluppo corrispondano competenze differenti che via via, lungo il *continuum* (Fig.1), diventano più raffinate, ovvero in grado di reagire alla complessità in maniera sempre più flessibile e adattabile, senza perdere la propria essenza e sapendo gestire le faticose istanze etiche che il servizio sociale si trova spesso a fronteggiare.



Figura 1. Stadi del Modello Dinamico di Sensibilità Interculturale (DSIM)

Diventa chiaro, dunque, che essere interculturalmente competenti non significa solo avere conoscenze sulle culture specifiche, ma piuttosto attrezzarsi di una visione del mondo flessibile che sia in grado di accogliere la possibilità di utilizzare consapevolmente quelle conoscenze nell'interazione con l'altro. E' evidente l'assonanza con quanto indicato in precedenza: è più importante sviluppare competenze relazionali e di conoscenza di sé, piuttosto che munirsi di un *tool kit* di tecniche e strumenti che sono solo un mezzo sterile se non accompagnate da una sensibilità critica e creativa in grado di valorizzare le diversità culturali.

Se il contatto tra culture appare necessario ma non sufficiente, ciò che emerge come cruciale è il contesto all'interno del quale questo contatto si crea e, quindi, quanto esso è in grado di supportare e facilitare la conoscenza e riflessione di sé e sull'altro, nonché la capacità di contestualizzare: questo aspetto è fondamentale per la valutazione dei programmi perché aiuta a mettere in luce l'importanza del contenuto delle relazioni tra le persone e non solo, quindi, della corretta attivazione delle procedure previste dalle pratiche di lavoro sociale.

E' allora ancor più evidente la necessità di essere consapevoli dei propri *framework* di riferimento sia per gli assistenti sociali sia per i valutatori in quanto la capacità di essere flessibili, di adattarsi è allora possibile solo grazie al fatto che l'essere umano è dotato della competenza di portare a coscienza e comprendere il significato delle attività (Castiglioni, 2005).

Seguendo la proposta di Bennett, sembra opportuno evidenziare la necessità di dotarsi di un *mindset*¹⁷ (insieme di atteggiamenti e visione del mondo) e di uno *skillset* (insieme di competenze

¹⁶ Per una trattazione completa del Modello Dinamico di Sensibilità Interculturale si veda Bennett M.J. (2002) Principi di comunicazione interculturale. Milano: Franco Angeli.

¹⁷ Il *mindset* ha alla base l'assunto di riconoscimento della differenza e il mantenimento di un atteggiamento positivo e curioso verso la stessa, mentre lo *skillset* ha a che fare con l'abilità di utilizzare dei *framework* teorico-pratici generali per 'imparare ad imparare' dalle situazioni

e conoscenze pratiche] al fine di diventare sia interculturalmente sensibili che competenti. Comprendere una cultura oggettiva¹⁸, quindi, 'può creare conoscenza, ma non necessariamente generare competenze' (2002, p.25). La comprensione dell'esistenza di culture soggettive appare il primo passo per imparare che le attribuzioni valide nel proprio contesto possono essere fuorvianti in un ambiente differente, come esemplificato qui di seguito.

Proviamo a pensare alla scena seguente: Sofia¹⁹, un'assistente sociale, e Ester, una psicologa, colleghe in un servizio per la famiglia e i minori, entrambe di estrazione sociale medio-alta, stanno lavorando con una famiglia proveniente da un piccolo paese del Sud Italia. La sig.ra Gina fa la casalinga, è giovane e non era mai venuta al nord prima di sposarsi, non conosce nessuno e non ha una rete familiare presente. Il marito lavora alle poste e ha circa dieci anni più della moglie. Hanno due bambini e vivono in un appartamento di due locali. Dopo il colloquio al domicilio le due professioniste si confrontano e Sofia rimane stupita delle differenti opinioni che hanno avuto. Ester dice di non riuscire a capire come si possa vivere in quattro in due locali, che il fatto che i bambini non abbiano uno spazio dove giocare tranquilli o fare i compiti non è positivo e che la casa le è apparsa sporca e poco curata – propone infatti di mandare qualcuno a 'insegnare' alla sig.ra Gina a curare la casa. Sofia rimane perplessa perché a lei la casa è sembrata abbastanza in ordine e pulita e ha trovato funzionale la scelta dell'organizzazione all'interno dell'appartamento. Dal suo punto di vista, non si è posta la questione del come vivere in un appartamento di due locali in quattro persone perché consapevole delle difficoltà economiche della famiglia, anche se queste sono in parte dovute ad una fatica nella gestione delle finanze. Le due professioniste si sono a lungo confrontate sulla motivazione della loro differente visione della situazione e delle inferenze attivate dopo il colloquio: da una parte Ester ha pensato 'questi genitori non sono in grado di prendersi cura concretamente della loro famiglia', dall'altra Sofia si è detta 'sono più tranquilla ora perché mi sembra che nonostante le fatiche la sig.ra Gina riesca a gestire bene i compiti quotidiani'.

Sofia ed Ester hanno messo in atto, inizialmente in modo inconsapevole, i loro schemi di riferimento per analizzare la situazione di Gina e della sua famiglia, senza tener conto del punto di partenza di quest'ultima. Hanno interpretato, valutato e giudicato la situazione solo sulla base dei loro *framework* senza considerare il contesto culturale di origine, le condizioni strutturali, gli schemi di riferimento della famiglia. Questo processo inconsapevole influenza operatori e valutatori che quando entrano in un'organizzazione o riflettono su un modello di intervento tendono ad osservarlo sulla base dei propri schemi di riferimento e di categorie preformate.

L'argomentazione sulla costruzione dei giudizi, tanto importante sia per il servizio sociale sia per il tema della valutazione nell'ambito del lavoro sociale, riporta all'importanza del sapere ciò che la persona vuole fare di ciò che conosce. Questo passaggio è importante, e spesso sottovalutato, nonostante implichi la responsabilità delle nostre scelte nelle azioni che compiamo quotidianamente.

interculturali, per identificare aree di potenziale fraintendimento e per selezionare il comportamento più appropriato a quel dato contesto (Castiglioni, 2005).

¹⁸ Gli individui appartenenti a un gruppo culturale sviluppano modelli di comportamento e una cultura soggettiva funzionali al loro particolare ambiente di vita (Albert & Triandis, 1985): la cultura soggettiva può allora essere intesa come un insieme di norme, valori e comportamenti caratteristici delle persone in un dato contesto sociale. La cultura 'oggettiva' invece è l'insieme delle istituzioni culturali 'visibili', ovvero l'arte, la storia, la cucina.

¹⁹ In tutto lo scritto, i racconti esemplificativi sono reali, ma i nomi di tutte le persone coinvolte è stato modificato per non ledere la loro *privacy*.

Il tema della responsabilità, nell'accezione qui descritta, dovrebbe essere al centro del lavoro quotidiano degli operatori sociali, sia in modo auto-riflessivo sia nel lavoro con i bambini, i ragazzi, le famiglie per sostenerli realmente nell'apprendere dalle esperienze.

Altrettanto, per i valutatori dovrebbe essere una responsabilità l'accompagnamento degli operatori sociali e degli *stakeholders* verso un apprendimento consapevole dei punti critici e delle potenzialità del proprio lavoro nonché 'supportare il processo che trasforma le conoscenze in processi decisionali' (Bertin, 1996a, pag.43).

Si è trattato in precedenza a proposito del fatto che i significati delle parole non sono entità stabili; altrettanto si può dire per le esperienze rispetto al linguaggio che si utilizza per descriverle e all'apprendimento che se ne trae.

Prendendo spunto dalla teoria dei costrutti personali di George Kelly, 'una persona può essere testimone di una grande sequenza di episodi, e tuttavia, se non riesce a dare loro senso o si aspetta che siano conclusi prima di provare a ricostruirli, ottiene poco dall'esperienza di essere stato in prossimità di questi eventi mentre accadevano' (2004). Gli episodi diventano quindi eventi dotati di significato nel momento in cui la persona riesce ad interagire con gli episodi stessi, non esiste pertanto un significato insito nei fenomeni stessi, ma esiste l'esperienza che riesce a fare di un evento.

Come visto prima, parte della nostra esperienza è 'la capacità di nominare' (*languaging*), essa include anche la capacità di nominare l'esperienza stessa: da ciò derivano le 'spiegazioni'. La cultura è quindi una costruzione, ma non è puramente un'invenzione cognitiva, è sia la spiegazione sia l'essenza della nostra esperienza sociale. Il nostro comportamento è 'una messa in atto' della nostra esperienza collettiva, e, attraverso questo *enactment*, diviene ancora esperienza: questa è la sostanza dell'"identità culturale", anche di quella professionale. La dimensione di creazione e significazione dell'esperienza è tanto fondamentale per il successo degli interventi sociali in quanto rimanda alla qualità delle relazioni quanto lo è anche per i processi valutativi.

Da quanto affrontato fino ad ora, è lecito chiedersi: se gli operatori sociali e valutatori non si prendono questa responsabilità nei confronti di loro stessi, come possono lavorare eticamente verso una consapevolezza e riflessività che sostenga gli utenti a sviluppare l'abilità di vivere e apprendere dagli eventi? In Italia il tema dello sviluppo della sensibilità interculturale è poco diffuso nell'ambito sociale, ma è bene avere chiaro in mente che le competenze connesse con questa dimensione non sono consegnate insieme alla laurea in servizio sociale o all'iscrizione ad un'associazione nazionale di valutatori.

L'impegno etico alla conoscenza di sé e allo sviluppo della propria capacità di accogliere l'altro valorizzando le differenze è compreso nella responsabilità personale e professionale. Il professionista responsabile è, quindi, colui che attraverso la circolarità del sapere teorico e pratico, ma anche organizzativo, riesce a pensare alla propria professione come a una dimensione creativa e generatrice di giustizia basata su un pensiero critico nel quale *l'altro* è soggetto con il quale avere uno scambio reciproco, e non solo impartire prescrizioni: gli utenti

sono *La* risorsa dei servizi, senza di loro essi non esisterebbero; gli operatori, le organizzazioni, i cittadini sono la risorsa della valutazione.

I detrattori del DSIM e della visione di un ruolo tanto centrale dell'utente nella logica del lavoro sociale in generale, sostengono che le posizioni etnorelative della sensibilità interculturale comportino un abbandono dei valori morali e dei principi etici a favore dell'accettazione incondizionata del relativismo: ci si può sentir dire 'allora bisogna accettare tutto? E certo, per voi tutto va bene'. La sensibilità interculturale non corrisponde però al relativismo morale o all'etica situazionale e ciò è evidenziato dal modello evolutivo dello sviluppo cognitivo ed etico di William Perry (1999) che delinea un processo secondo il quale le persone sviluppano un comportamento ed un pensiero etico man mano che imparano di più sul mondo (Bennett, 2002, p.54).

Gli interculturalisti rifiutano l'idea che l'etica e la morale siano delle regole universali assolute e che l'unica soluzione a questa possibilità sia il suo opposto, ovvero l'etica situazionale, il caos. Rifiutano, pertanto, una visione dualistica a favore di una terza etnorelativa, nella quale l'etnorelativismo coesiste con forti principi etici (*ibidem*, p.55).

La riconciliazione tra cultura ed etica avviene in parallelo con gli ultimi due stadi del modello di Perry: relativismo contestuale e relativismo impegnato che si posizionano a fianco delle fasi etnorelative descritte nel modello di sviluppo della sensibilità interculturale.

Nella pratica degli assistenti sociali questo discorso corrisponde ad essere in grado di ascoltare, prendere in considerazione e soppesare tutti i punti di vista, confrontarsi con l'altro in maniera costruttiva non dimenticando il proprio mandato istituzionale, consapevole dei propri schemi di lettura e dei propri pregiudizi.

E' nella trasparenza di questo processo riflessivo che le persone trovano posto nel dialogo che ha comunque regole di responsabilità collegate al mandato istituzionale. Anche il valutatore ha le medesime responsabilità verso l'altro nella costruzione dei significati e dei giudizi. La valutazione, infatti, non è immune dai rischi in cui potrebbero incorrere gli operatori sociali nel momento in cui entrano in contatto con l'ambito specifico dei servizi sociali, caratterizzato da quanto affrontato fino a qui.

1.4 Potere e giustizia sociale: l'anti-oppressive social work

1.4.1 Equità, giustizia sociale e condivisione del potere

Lo sviluppo di due dimensioni trasversali, ovvero quella della sensibilità interculturale e quella dell'*anti-oppressive practice*, permette di realizzare il principio di giustizia enfatizzato dalla definizione internazionale. Per connettere le teorie presentate e la pratica del lavoro sociale, si deve però tornare brevemente alla questione delle scelte epistemologiche.

Secondo Sinclair è l'ideologia che costruisce la visione del mondo che poi si riproduce attraverso le scelte più o meno inconsapevoli di schemi teorici che guidano il nostro agire professionale: 'l'ideologia può essere vista come un insieme di idee, valori e credenze orientate a spiegare un ordine politico, a legittimare gerarchie esistenti e relazioni di potere nonché preservare l'identità di gruppo' (2005, p.228).

Essere *social worker* non significa di per sé essere professionisti competenti. Ci si dovrebbe chiedere quale tipo di professionista si desidera essere e se i servizi nei quali si lavora sono in relazione con il territorio, se guardano alle capacità delle persone o se, invece, sono autoreferenziali e hanno, anche se non esplicitamente, nel loro mandato più il tema del controllo delle fasce marginalizzate della popolazione che la *care* dei cittadini. La cultura di *welfare* è di fondamentale interesse per i valutatori e non la si può dare per scontata.

‘L’interesse del minore’, così come quello di aiuto, è un concetto cardine della tutela dei minorenni e altrettanto aperto ad interpretazioni: chi stabilisce le lenti adeguate per definire tale interesse? Il minore deve poter esprimere un’opinione sul suo benessere?

Sinclair, attraverso la trattazione della comunicazione distorta di Habermas, sostiene che nei servizi sociali per la famiglia sarebbe necessaria una comunicazione che non limiti in alcun modo la partecipazione di tutte le parti in causa a valutare i fatti e a portare argomentazioni al riguardo, e nel quale ogni persona abbia un’equa e aperta possibilità di entrare nella discussione (*ibidem*).

La ricerca di Cleaver e Freeman (1995) mostra, infatti, che gli *outcomes* relativi agli interventi di protezione sui bambini sono determinati dal grado di congruenza tra la prospettiva della famiglia e degli operatori: ciò non significa che i punti di vista debbano forzatamente convergere, piuttosto che si entra in una relazione di reciprocità nella quale si comprende il punto di vista dell’altro. Sono qui chiamati in causa in gioco il diritto di autodeterminazione e quello di equità di cui si occupa la branca di studio dell’*anti-oppressive social work*, che ha avuto poco sviluppo in Italia.

Il principio basilare della libertà dell’uomo e della sua possibilità di autodeterminazione potrebbe apparire astratto; rappresenta invece il cuore operativo della professione dell’assistente sociale, ciò che dovrebbe essere perseguito dai servizi sociali nel qui ed ora dell’incontro con la persona in situazione di disagio (Maci, 2011).

E’ all’interno della relazione che il professionista deve fare lo sforzo di tenere a mente che la persona non deve essere manipolata, anche se in buona fede, per instradarla sul percorso che l’operatore ha individuato come corretto e che risponde più alle sue cornici di riferimento valoriale che a quelli della persona. Si comprende che ciò vale anche per i valutatori che entrando in contatto con le istituzioni, gli operatori sociali, i beneficiari utilizzeranno i propri schemi di riferimento per decifrare ciò che accade. La risorsa del valutatore è però quella di dar voce alle diverse visioni degli interlocutori istituzionali e comunitari e dei beneficiari (Ciucci, 2008).

Certo non è facile mettere in pratica l’enunciato della libertà della persona anche perchè la domanda che sorge immediata è dove si colloca il confine tra la libertà di una persona e quella di un’altra in considerazione del fatto che il servizio sociale spesso si trova di fronte a questo dilemma etico (es. protezione di minorenni maltrattati). Si pone quindi da una parte la libertà del genitore di esperire la propria funzione come ritiene opportuno e dall’altra la libertà del bambino di avere diritto al benessere sia fisico che psicologico come enunciato dalla Convenzione dei Diritti del Fanciullo. In questi casi prevale la libertà del soggetto più debole nella sua possibilità di

esprimersi liberamente al fine di vedere rispettati i propri diritti, ma non sempre le situazioni si presentano in maniera chiara.

Ciò che si deve tenere in considerazione è che il significato dato ad alcuni concetti non è universale; si pensi alle implicazioni pratiche quando un'assistente sociale pensa che esista un solo modo di 'essere una brava mamma': una visione etnocentrica, oppressiva, porta a dare per scontato che il proprio modo di vedere il mondo sia quello giusto e che gli altri debbano adattarsi. Anche questo significa rispettare la libertà della persona, accogliere le differenze e valorizzarle laddove non comportino un danno per l'altro.

Il principio di libertà sia nel servizio sociale sia nell'ambito della valutazione si esplica nell'offrire una molteplicità di scenari possibili alle persone, fornire informazioni chiare e trasparenti, lasciare all'altro la possibilità di esprimere una scelta, o almeno di poter partecipare alla scelta, di quanto è buono per sé e per la propria vita, o ragionando per paradossi, di quanto non lo è. Si prenda ad esempio una persona che percorre una carriera deviante e sceglie, pur messa nelle condizioni di uscirne, di continuare a delinquere.

Questo esempio permette di mettere anche in evidenza che la libertà di scelta può essere, però, influenzata dalle iniquità strutturali interne a ogni società, diseguaglianze che portano alcune categorie di persone ad avere un minor accesso alle opportunità, ai servizi e alla mobilità sociale. E' qui che si traduce quindi la possibilità dei servizi sociali di ricercare l'equità attraverso un'informazione trasparente e l'accompagnamento alla conoscenza delle risorse territoriali.

Parlando di utenti²⁰ e della relazione che si instaura con i professionisti nell'ambito del servizio sociale, è interessante differenziare tra autopercezione di appartenenza e la sua imposizione: l'identità culturale infatti può coincidere o meno con le appartenenze che la persona percepisce come proprie (Castiglioni, 2005).

Se non si pensa solo ai popoli oppressi, che non hanno scelta di appartenenza, ma ci si sofferma sulla quotidianità, si possono trovare alcuni esempi. Coloro che i servizi sociali inseriscono nella categoria degli utenti a volte non si reputano tali perché si vedono nella loro interezza: il gruppo degli utenti è, quindi, una costruzione sociale. L'etichetta di utenti, così come il modo in cui i professionisti costruiscono le loro interpretazioni e collocano le persone entro specifiche categorie, le fanno diventare incontestabili (Urek, 2005).

Una ricerca condotta in Finlandia riporta un esempio di come i fatti, letti nella loro frammentarietà e interpretati secondo i soli schemi tecnici, possano portare a 'costruire un caso' che diventa legittimo agli occhi di tutti i professionisti coinvolti e quindi un fatto in sé che non richiede ulteriori giustificazioni. Questa argomentazione è supportata dal concetto di scatola nera di Watzlawick *et al.* (1971), laddove le asserzioni sulle persone si reificano diventando fatti sui quali non si discute – la scatola nera si chiude e non è più riaperta: le affermazioni non sono più associate con l'autore, ma diventano parte della conoscenza tacita del gruppo di utenti (Hall S., 1997, p.146).

²⁰ Nel senso comune 'utente' è colui che si rivolge a istituzioni pubbliche per ottenere l'erogazione di servizi. Nell'ambito del lavoro sociale e del servizio sociale questo termine definisce le persone che spontaneamente o coattivamente si rivolgono ai professionisti del sociale.

E' anche responsabilità del processo valutativo riflettere non solo sul successo dei programmi ma anche sulla visione di servizio sociale, sulla qualità e sui contenuti del lavoro dei professionisti che, come si è argomentato, definiscono almeno in parte il contesto nel quale avviene l'incontro con la persona, la famiglia. Famiglia che si ritrova in un ambiente già connotato da norme legislative, da regole istituzionali, da consuetudini culturali.

I genitori sono allora 'ostili', 'poco collaborativi', mentre con una riflessione più attenta si potrebbe riconoscere che hanno il diritto a essere arrabbiati, impauriti, pieni di risentimento per l'intrusione dei servizi sociali nella loro vita [O'Hare, 1996]. Le persone, infatti, faticano a esprimere il loro punto di vista, soprattutto se in disaccordo con quello dell'operatore e sentono di trovarsi in una posizione di debolezza: gli atteggiamenti più sviluppati dagli utenti dei servizi sono solitamente opposizione o condiscendenza, raramente una persona sente di poter portare il proprio punto di vista critico in uno scambio equo.

La relazione assistente sociale – utente può essere resa più equa grazie alla possibilità di condividere il potere con i genitori e i ragazzi nella logica della reciprocità, della competenza di ognuno, nel fatto di lavorare insieme per eliminare i motivi di preoccupazione. E' un dato di fatto che gli assistenti sociali siano però poco formati a gestire il loro potere professionale (Bundy-Fazioli, Briar-Lawson & Hardiman, 2009) e talvolta anche a riconoscerlo, soprattutto quando si nascondono dietro l'appartenenza istituzionale.

Il concetto di potere è anch'esso relazionale, richiede infatti un contesto che comprende due o più persone e che in alcuni casi può fare sentire i soggetti, nello specifico gli utenti dei servizi sociali, sopraffatti da un senso di impotenza, vulnerabilità e paura a causa di un forte squilibrio di potere [Diorio, 1992]. Il tema del potere si collega a quello di giustizia sociale definita come:

Una condizione ideale in cui tutti i membri della società hanno gli stessi diritti di base, la stessa protezione, le stesse opportunità, gli stessi obblighi e benefici sociali (Reamer, 1998; Baker, 1995, cit. in Hare, 2004, p.416).

L'atteggiamento oppressivo del professionista non sempre è intenzionale, più spesso è inconsapevole e si può tradurre in comportamenti vessatori, attribuibili anche alle azioni di entrambi gli attori in gioco. Dahl identifica, a questo proposito, due posizioni nel rapporto di potere: quella di chi 'regola' il potere, chi detiene il potere – l'assistente sociale – e quella di 'chi reagisce' o 'dipende' da esso, cioè la persona o il gruppo considerati senza potere – gli utenti (1986, p.40). La regolazione del potere quindi non riguarda una sola parte e quella che appare come dipendente in realtà può avere più potere di chi è considerato il più forte (Bundy-Fazioli, Briar-Lawson & Hardiman, 2008).

Nella ricerca condotta da Bundy-Fazioli, Briar-Lawson e Hardiman, emerge chiaramente che spesso la percezione di mancanza di potere da parte degli utenti è legata alla mancata comprensione del tipo di rapporto che esiste tra i diversi soggetti istituzionali e alla conseguente sensazione di sentirsi schiacciati tra i vari ruoli, trattati come 'pezzi di problema' e 'pacchi postali'. E' evidente il richiamo al ruolo informativo del *social worker* e di integrazione delle diverse

parti della persona per restituire quell'integrità che a volte i servizi sociali fanno fatica a riconoscere.

L'anti-oppressive social work si caratterizza, quindi, per la tensione a garantire un sistema egualitario, impegnato a ridurre i deleteri effetti delle iniquità strutturali; ad attivare un metodo focalizzato sia sui processi sia sui risultati, ed a strutturare relazioni tra persone riducendo gli effetti negativi delle gerarchie sociali sulle interazioni e sul lavoro svolto insieme (Dominelli, 2002, p.3). Come sottolineano Wilson e Beresdorf (2000), esiste anche il rischio, nella pratica anti-oppressiva, di un coinvolgimento degli utenti nello sviluppo degli interventi sociali e dei servizi sociali che potrebbe a sua volta diventare vessatorio, allorquando gli esperti si appropriano della conoscenza degli utenti e cittadini attivi 'imbrigliandola' in strutture istituzionali e decidendo di farla loro.

La spinta ideale *dell'anti-oppressive social work* è quindi rivolta a rinunciare, almeno parzialmente, alla natura autoritaria del ruolo (Dumbrill, 2003; Gambrell, 1999), per costruire insieme all'altro una *partnership* in grado di produrre politica sociale a diversi livelli e per agire concretamente sulla rimozione degli ostacoli che producono disuguaglianza sociale.

La scarsa consapevolezza della propria visione del mondo, delle sue conseguenze sull'approccio all'altro e sul metodo di lavoro, nonché del potere connesso al proprio ruolo, portano spesso ad avere timore dei cambiamenti, delle intrusioni. Il processo valutativo in questi casi è percepito come intrusivo, delegittimante, giudicante se non è promosso come percorso paritario di comprensione nel quale ogni soggetto porta la propria competenza e il valutatore catalizza e integra le differenti visioni. Altrimenti, la stessa dinamica che si instaura tra operatori e utenti rischia di fossilizzare anche le relazioni tra valutatori e operatori e di far perdere di vista il valore delle diverse opinioni per il raggiungimento di un successo 'realistico e sostenibile'.

Conclusioni

I servizi sociali hanno l'onere primario di trattare il potere inerente il mandato istituzionale, sociale e professionale in una dimensione di consapevolezza dei propri schemi di riferimento culturali, cercando di evitare la riproduzione delle disuguaglianze strutturali presenti nella società che pongono l'utente in una posizione di subalternità e potenziale passività rispetto all'organizzazione istituzionale e all'Esperto.

Nessuna decisione o significato concettuale è, quindi, neutra, in quanto risente sempre del quadro ontologico ed epistemologico di riferimento, spesso inconsapevole, che guida la visione del mondo personale e professionale.

I principi fondamentali del servizio sociale richiedono, infatti, all'assistente sociale di agire in un'ottica di multidimensionalità che permette di vedere la persona nella sua complessità ed integrità: il *focus* è puntato sulla persona, sulle relazioni familiari e comunitarie anche quanto si lavora solo con il singolo soggetto.

Se da una parte il lavoro sociale e il servizio sociale sono connotati da un'universalità di intenti e di principi, sanciti nella definizione internazionale di Montréal, dall'altra rappresentano una realtà

che trova forma concreta grazie al contesto culturale, politico e storico nel quale si sviluppa e con il quale si trasforma.

In questa logica l'assistente sociale è catalizzatrice di relazioni comunitarie formali e informali autogenerative, promotrice di sviluppo di potenzialità costruttive e creative con una doppia visione, ossia la tensione ad agire sia per accompagnare la persona a raggiungere i cambiamenti che desidera sia a sviluppare una funzione riformista di cambiamento delle politiche sociali con la propria azione quotidiana.

Il percorso che le persone compiono dovrebbe quindi essere contenuto in una relazione di reciprocità, di costante co-costruzione e co-responsabilità dell'azione sociale, pur nella consapevolezza dello squilibrio di potere che è loro compito riparare.

Le teorie affrontate, offrono, quindi, il canovaccio per iniziare a definire la cornice delle finalità del lavoro sociale, le istanze etiche e professionali connesse con il servizio sociale.