

Studi Zancan

Politiche e servizi alle persone

novembre/dicembre n. 6-2012

Estratto

monografia

Servizio sociale e agire agapico

In collaborazione con



Studi Zancan

Politiche e servizi alle persone

rivista bimestrale della
Fondazione «Emanuela Zancan» onlus
Centro studi e ricerca sociale

Anno XIII - n. 6-2012

Direttore responsabile

Giuseppe Benvegnù-Pasini

Direzione

Giuseppe Benvegnù-Pasini, Giovanni Nervo, Tiziano Vecchiato.

Comitato di consulenza scientifica

Annamaria Campanini, Italo De Sandre, Milena Diomede Canevini, Paolo De Stefani, Cesare Dosi, Sergio Dugone, Flavia Franzoni, Maurizio Giordano, Maria Lia Lunardelli, Paolo Onofri, Augusto Palmonari, Emanuele Rossi, Giancarlo Rovati, Daniele Salmaso, Giovanni Sarpellon, Felice Scalvini.

Redazione

Alessandro Castegnaro (caporedattore), Giulia Barbero Vignola, Ingrid Berto, Maria Bezze, Cinzia Canali, Giorgia Gay, Cristina Gittoi, Elena Innocenti, Mattea Paganin, Antonio Prezioso.

Progetto grafico

Luigi Tognazzo

Direzione, redazione e amministrazione:

Onlus - centro studi e ricerca sociale
FONDAZIONE
«EMANUELA ZANCAN»
Via Vescovado, 66 - 35141 Padova
tel. 049663800 - fax 049663013
Codice Fiscale 00286760285
e-mail: studizancan@fondazionezancan.it
sito web: www.fondazionezancan.it
c/c postale n. 12106357

Abbonamenti anno 2013:

abbonamento cartaceo: € 50,00,
abbonamento on line: € 35,00,
abbonamento on line + cartaceo:
€ 65,00.

abbonamento on line speciale
€ 100,00

numero singolo: € 10,00

numero doppio: € 18,00

Studi Zancan utilizza un *processo di revisione tra pari (peer review)* per selezionare gli articoli da pubblicare. Chi desidera inviare testi per la pubblicazione deve attenersi ai seguenti criteri: il testo non deve essere già stato pubblicato; gli articoli non devono superare le 23.000 battute spazi inclusi (note e bibliografia vanno conteggiate). Tabelle e figure possono essere inserite se strettamente necessarie. La bibliografia va inserita a fondo articolo, mentre nel corpo del testo deve essere inserito tra parentesi il riferimento all'autore e l'anno di pubblicazione. Aggiungere all'articolo due sintesi di massimo 5 righe, una in italiano e una inglese. Gli articoli devono pervenire in formato Word per Windows o con estensione .doc. I contributi sono valutati in modo anonimo e imparziale da referee indipendenti, tenendo conto di originalità, qualità scientifica e chiarezza espositiva. Gli articoli che presentano esperienze devono avere un approccio critico e documentare i risultati conseguiti. La redazione si riserva di chiedere revisioni del testo sulla base delle valutazioni espresse dai referee.

Autorizzazione del Tribunale di Padova
n. 1680 del 23/12/99

Stampa: Alberto Brigo Editore - Rovigo
Finito di stampare nel mese di dicembre
2012

Copyright © 2012 Fondazione «Emanuela Zancan» Onlus Centro studi
e ricerca sociale - Padova

Rivista associata all'Unione Stampa
Periodica Italiana
ISSN 1591-2965

Sommario

5 Editoriale

La Costituzione fondamento dei principi del servizio sociale
Giovanni Nervo



9 Politiche e servizi

11 La lotta alla povertà con un welfare generativo

Maria Bezze, Tiziano Vecchiato

31 Valutare le competenze genitoriali

Cinzia Canali, Tiziano Vecchiato

47 Imprenditori nella crisi: dalla difficoltà alla resilienza

Manuela Bertocchi, Piero Muraro

61 *Moral distress*: quando lo stress genera colpa

Renzo Pegoraro, Marina Rossi



75 Approfondimenti monografici

**Servizio sociale professionale e agire agapico:
riflessioni teoriche, processi operativi**

77 Servizio sociale professionale e agire agapico

Vera Araújo

82 L'agire agapico nell'azione professionale

Tiziano Vecchiato

- 94** Relazione agapica: generatività ed eccedenza riconoscibile in termini di valore professionale e sociale
Maria Rosalba Demartis
- 104** La cura e il prendersi cura
Paolo De Maina, Mario Giostra
- 115** Alla ricerca di tracce di agire agapico nel servizio sociale professionale
Elisabetta Neve
- 122** Agire agapico e istituzioni: un binomio possibile?
Angelo Lippi
- 130** Un dibattito tra studiosi o un percorso di ricerca da intraprendere?
Anna Maria Ziliani
- 140** Curare e prendersi cura: differenze e complementarietà per meglio caratterizzare l'incontro e l'aiuto professionale
Cristina Braida
- 149** Il servizio sociale in Brasile e il paradigma dell'agire agapico
Angela Maria Bezerra Silva
- 159** Riflessioni teoriche e processi operativi nell'esperienza nordamericana
Maritza Vasquez Reyes
- 168** L'azione agapica e l'effetto sulle istituzioni verso il bene comune
Rolando Cristao

 **177 Esperienze e documentazione**

- 177** La valutazione di efficacia come risultato di un processo organizzativo
Nadia Pierani

 **184 Rubriche**

- 184** Recensioni
- 186** Informazione sociale via Internet
Lavoro e disuguaglianze di genere
a cura di Giorgia Gay
- 188** Abbiamo ricevuto
- 189** Summary
- 191** Gli autori di questo numero



La sezione monografica propone i contributi presentati nel seminario di ricerca e approfondimento sul tema «Servizio sociale professionale e agire agapico: riflessioni teoriche, processi operativi», organizzato dalla Fondazione «E. Zancan» e da Social One a Rocca di Papa, Roma, dal 30 agosto al 1° settembre 2012.

Il servizio sociale affonda le proprie radici professionali nell'incontro con le persone, valorizzando le loro capacità e potenzialità. L'ascolto, l'orientamento e l'accompagnamento sono altrettanti modi di aiutare promuovendo e condividendo responsabilità. Anche per questo i principi e i valori della professione hanno trovato modo di esprimersi, sul piano tecnico e metodologico, nei contesti di vita delle persone. Non poteva essere diversamente, visto che per incontrare più facilmente le persone è necessario ridurre le barriere organizzative e regolative che, soprattutto per i soggetti più deboli, rappresentano altrettanti ostacoli per accedere in condizioni di equità alle risposte di welfare.

In questa prospettiva la centralità della persona non rappresenta soltanto un'opzione etica, visto che è ancor prima condizione necessaria per interpretare l'incontro con l'altro nella relazione di aiuto, facendo di essa condizione generativa per comprendere i bisogni e le capacità, problemi e responsabilità possibili.

La domanda da cui è nato il seminario è come tutto questo possa rappresentare un patrimonio di esperienza e di cultura per capire se e in che misura l'agire agapico rappresenti un fattore implicito e da meglio scoprire nella esperienza del servizio sociale professionale o se rappresenti una ulteriore frontiera di ricerca e di sviluppo professionale.

Per sua natura il concetto di agire agapico è un'opzione teorica e metodologica che rende possibili nuove analisi dei processi sociali e professionali, riguardanti la fraternità umana e come essa possa esprimersi in diversi ambienti di azione e relazione. Il servizio alle persone e alle famiglie ne è un esempio. La composizione delle diversità, senza negarle, è un aspetto molto rilevante dell'agire agapico, mentre approcci consolidati di analisi dell'azione sociale hanno guardato alla diversità in termini di conflitto e fisiologica riduzione dell'alterità.

Uno degli elementi fondativi dell'agire agapico è presente anche nell'azione del servizio sociale professionale: l'esperienza del dono e dell'eccedenza del dono oltre misura. È quanto caratterizza la relazione di fraternità e di amore, quando insieme proiettano l'esperienza di relazione oltre la reciprocità e lo scambio generoso. Lo scambio per sua natura è soggetto alle regole dell'entropia. Nel contempo la relazione agapica è generativa, quindi moltiplicativa dei beni a disposizione. Va in direzione opposta all'entropia visto che non consuma ma genera capacità e possibilità.

Ma perché questo avvenga è necessario che curare e prendersi cura possano mettere radici più profonde, che non sostituiscono quelle consuete, basate sull'approfondimento dei fattori di natura organica e funzionale, cognitiva e comportamentale, socioambientale e relazionale, valoriale e spirituale. I risultati del seminario testimoniano come la teorizzazione e la metodologia del servizio sociale professionale possono dare un contributo significativo allo sviluppo di una ricerca che guarda a questi problemi. I temi su cui si è concentrata la ricerca e il confronto seminariale sono tre:

- curare e prendersi cura: differenze e complementarità per meglio caratterizzare l'incontro e l'aiuto professionale;*
- la relazione agapica come condizione generativa di eccedenza riconoscibile in termini di valore personale e sociale;*
- agire agapico nelle organizzazioni e nelle istituzioni: ostacoli e criticità per nuovi modi di intendere la costruzione del bene comune.*

Servizio sociale professionale e agire agapico

V e r a A r a ú j o

Questo seminario rappresenta un passo nuovo nel lavoro di ricerca che Social-One sta svolgendo. Infatti, in questi pochi anni di esistenza ogni convegno, seminario, incontro ha significato un momento forte, una tappa foriera di novità.

Il gruppo «Social-One» (Scienze sociali in dialogo) si è costituito e va crescendo come un gruppo composito e variegato, nonché sempre più internazionale, di sociologi e studiosi di servizio sociale che si incontra con continuità e regolarità. Vogliamo portare avanti un'esperienza di vita, di studio e di confronto attraverso una dinamica dialogica in cui l'ascolto e la reciproca apertura e accoglienza facilitino e incrementino l'integrazione e la crescita intellettuale a partire dalla competenza specifica della propria disciplina.

Social-One si prefigge di inserirsi e di proseguire nel filone di una sociologia umanistica appassionata di analizzare, comprendere, valorizzare e promuovere l'essere umano nella sua dimensione relazionale e sociale, ricco di identità e capace di socialità in un continuo e arricchente movimento di crescita, evoluzione, dono, in mezzo a fatiche, sofferenze, contrasti, difficoltà. Una sociologia, dunque, imperniata sulla centralità della persona come attore sociale, che offre nuovi spunti di riflessione e di ricerca, nuove chiavi di lettura e di interpretazione della realtà sociale. La sociologia

vista in questa prospettiva può accogliere concetti nuovi come «persona» (Gruppo SPE, 2004) nelle proprie categorie non come un optional ma come un'operazione coraggiosa e necessaria e, di seguito, altri concetti come amore-agape (Boltanski L., 2005), fraternità, unità, comunione.

Il convegno del 2005 su «Relazione sociale e fraternità: paradosso o modello sostenibile?» fu vero momento di uscita a vita pubblica e di primi approcci di ricerca empirica. Nel 2007, su proposta dell'Università Cattolica di Milano e del Gruppo SPE, abbiamo realizzato il seminario «Umanizzare la società» con la presenza di un gruppo della comunità accademica della Cattolica. In quell'occasione, oltre a presentare il nostro progetto di ricerca, abbiamo messo in luce - con la relazione di Tiziano Vecchiato - come nel nostro Dna è scritto un rapporto stretto tra la sociologia e il servizio sociale, da cui derivano scambi e ricchezze di tipo teorico e applicativo.

Agire agapico
strumento
di analisi
sociale

Il 2008 segna una presa di direzione ben definita. «Agire agapico e scienze sociali» è il titolo del nostro convegno che focalizza l'agire agapico come strumento di analisi sociale e, dunque, di conoscenza della realtà sociale. Già allora abbiamo visto chiaro che l'agape di cui parliamo, anche se in termini e in una concettualizzazione sociologica, è quello che trova la sua sorgente e applicazione nel messaggio e nella vita di Gesù di Nazaret; che si approfondisce nella vita e nella comprensione dottrinale delle comunità cristiane e dei suoi dottori e profeti lungo i secoli e nei vari spazi geografici e culturali; che anche oggi, nel cuore della modernità e in contesti culturali molto diversi, trova inedite declinazioni nell'esperienza e nel pensiero di leader carismatici come Chiara Lubich, alla cui spiritualità e dottrina ci ispiriamo.

Il seminario del 2008 ha suscitato tra i presenti un dibattito acceso e costruttivo. Le critiche, le sottolineature, i suggerimenti, i colloqui, la convivenza, tutto ha costruito un momento alto, di vero dialogo, di attività culturale.

Nei due anni seguenti abbiamo avuto modo di colloquiare con vari sociologi italiani e con Axel Honneth della Scuola di Francoforte. Ci siamo sentiti incoraggiati a proseguire non senza attimi di difficoltà, di dubbi, di apprensioni, attimi che abbiamo cercato di superare proprio nello

spirito dell'amore-agape che per noi non è solo un tema di ricerca ma anche, e prima di tutto, un modo di vivere e di pensare, un atteggiamento cui ispirare le nostre relazioni, una chiave per superare e armonizzare le nostre differenze anche contrastanti, una risorsa senza limiti.

Siamo consapevoli dei rischi che si corre in un'elaborazione che pratica l'interdisciplinarietà. Ci vuole attenzione ai limiti epistemologici e metodologici. Però siamo convinti - in compagnia di una vasta schiera di pensatori - che il tempo che viviamo richiede senza ombra di dubbio uno sguardo al contempo globale e sintetico, capace di cogliere non solo i dettagli ma anche il senso generale della realtà sociale. Citiamo solo a mo' di esempio un passaggio di Bauman (2003): «La sociologia è sfidata ad aprirsi, a diminuire l'intensità del controllo sui propri confini, a favorire attivamente flussi immigratori da quei territori disciplinari che in passato venivano considerati stranieri e pericolosi. Dove un'idea è stata concepita e sviluppata non è più una questione così rilevante: quello che importa è quanto essa possa essere utile all'interno dell'officina sociologica, i cui strumenti sono ormai logori ed inutilizzabili».

Nel nostro caso, la contaminazione è prevalentemente con la teologia, fatto non certo nuovo nella tradizione sociologica. Basti pensare al concetto di «carisma» o di «habitus» elaborati rispettivamente da Weber e da Bourdieu.

Con questo bagaglio abbiamo svolto il seminario del 2011: «L'agire agapico come categoria interpretativa per le scienze sociali». Il tema si va concettualizzando, definendo, approfondendo meglio. I contributi teorici ed empirici dei papers nelle varie sezioni hanno indicato tante prospettive su cui lavorare. Viene in evidenza la necessità di una metodologia ad hoc per cogliere l'agire agapico nella realtà sociale, una metodologia insieme quantitativa e qualitativa che renda ragione di determinate azioni.

La partecipazione al seminario si è fatta più internazionale, con presenze anche dagli altri continenti. Tra essi un giovane sociologo della città di Recife nel nord-est del Brasile, che ci ha subito proposto di ripetere questo seminario nella sua città. Era una bella possibilità anche se non di facile attuazione. Eppure, siamo appena tornati da Recife dove il 6/7 luglio si è svolto un seminario in partnership

Il rapporto
con il servizio
sociale

con il gruppo del Mauss dal titolo: «Dono e agire agapico: in dialogo verso una nuova prospettiva per le scienze sociali». L'ambiente accademico che ci accoglieva (Aeso - Faculdades Integradas Barros Melo) ha radunato professori, ricercatori e tanti giovani studenti da vari atenei e città brasiliane. Qui vogliamo solo sottolineare che l'incontro tra l'esperienza europea e la creatività brasiliana ha fruttato in termini di provocazioni, di dialogo, di future collaborazioni. Un'atmosfera al contempo scientifica e incandescente che poco a poco è cresciuta in interesse, stupore e gioia. Il dialogo si è fatto intenso, senza soste anche negli intervalli, costruttivo. Ci sentiamo arricchiti di questa giovane cultura brasiliana con la quale vogliamo interagire in modo continuativo.

E ora veniamo a noi. È da tempo che desideravamo specificare il tema dell'agire agapico in rapporto al servizio sociale in modo più diretto. Non che non fosse presente negli altri incontri, ma ora si tratta di focalizzare meglio il rapporto tra l'agire agapico e il servizio sociale. Da qui il nostro tema: «Servizio sociale professionale e agire agapico: riflessioni teoriche, processi operativi». Questo titolo già dice molto dei nostri intenti.

Le varie relazioni e proposte, con il contributo di tutti, possono già offrire una certa panoramica iniziale di come l'agape possa influire sulle relazioni che si danno nel campo del servizio sociale professionale.

Una cosa sola da aggiungere. La metodologia con cui ci accingiamo a trattare temi e sfide che hanno al centro i servizi alle persone è intimamente espressione dell'agire agapico. Vogliamo comporre una comunità dialogante, consapevole che per una miglior comprensione della realtà sociale e delle persone che ne sono attori è utile ascoltare e confrontarsi con altre prospettive; una comunità che tende a essere sempre più internazionale perché ogni cultura e ogni tradizione culturale ha qualcosa da dare; una comunità che si alimenta alla sorgente dell'eredità dei «classici», ma che è consapevole che il cammino della storia non si ferma, dunque bisogna lanciarsi verso il futuro con coraggio nonché verso spazi non ancora esplorati.

Una metodologia dunque ricca di confronto, ma sempre nell'atmosfera dell'agape che vuol dire attenzione, a-

scolto anche critico, larghezza, apertura, rispetto. Tutto ciò porta relazioni umane autentiche, vale a dire, capaci di produrre nuova umanità.

Riferimenti bibliografici

- Bauman Z. (2003), *Una nuova condizione umana, Vita e pensiero*, Milano.
- Boltanski L. (2005), *Stati di pace. Una sociologia dell'amore*, Vita e Pensiero, Milano.
- Gruppo SPE (a cura di) (2004), *Verso una sociologia della persona*, Franco Angeli, Milano.

L'agire agapico nell'azione professionale

Tiziano Vecchiato

Potenzialità da scoprire

Un carattere fondamentale dell'agire agapico è la capacità generativa, per sua natura moltiplicativa dei fattori a disposizione dell'azione professionale. Quest'ultima non può essere considerata come sola fonte di produttività, visto che in certe condizioni l'eccedenza generata non è spiegabile con le normali categorie di rendimento delle risorse che il professionista ha a disposizione.

Lo sforzo, anche teorico, è quindi quello di capire come questo possa accadere e cosa lo renda possibile. Nella vita umana l'eccedenza è, ad esempio, riconoscibile quando l'amore travalica i confini dell'azione reciproca, basata sullo scambio e sull'agire razionale. Avviene soprattutto quando è in gioco la vita, visto che quello che accade è ben oltre la soglia di quanto umanamente caratterizza i rapporti interpersonali, anche quando sono altruistici e generosi, ma non ancora «gettati oltre», verso un donare senza contropartite. Accade spesso in natura, quando lo sforzo di garantire nuova vita dà luogo a situazioni di eccedenza irripetibili in condizioni ordinarie, quando poi la vita generata viene custodita, protetta, alimentata, spinta verso il proprio futuro.

Le professioni di aiuto hanno a che fare con questi problemi, a livello nativo, visto che spesso aiutare significa

L'incontro
con le persone

affrontare questioni vitali per le persone e le famiglie, anche le comunità, quando la vita delle persone ha bisogno di rigenerarsi. Non a caso il binomio «curare e prendersi cura», che caratterizza un certo modo di intendere l'azione professionale, cerca di esprimere questa maggiore finalizzazione, nell'ipotesi che essa possa riverberarsi nelle diverse valenze del lavoro sociale, sociosanitario, educativo.

Il servizio sociale affonda le proprie radici professionali proprio nell'incontro con le persone. L'intenzione è di valorizzare le loro capacità e potenzialità. L'impegno di ascolto, orientamento e accompagnamento sono altrettanti modi di esprimerla, per aiutare promuovendo e condividendo responsabilità. I principi e i valori della professione hanno nel tempo trovato modo di esprimersi sul piano tecnico e metodologico misurandosi con questi problemi, nei contesti di vita delle persone, senza sostituirsi a loro, senza far prevalere un sapere tecnico, pur eticamente orientato, visto che il bene per ogni persona è diversamente considerato, vissuto, intenzionato da ogni persona.

L'azione professionale, per incontrarsi con chi chiede aiuto, ha bisogno di riconoscere le diversità, i valori, le barriere e quanto altro rende vicini e lontani, avversari e fratelli. La centralità della persona non rappresenta quindi soltanto un'opzione etica, visto che, ancor prima, è condizione tecnica per interpretare e realizzare l'incontro con l'altro, facendone - se possibile - condizione generativa di capacità, che potrebbero sembrare fuori della portata di chi chiede aiuto.

Senza queste attenzioni l'aiutare è ugualmente possibile, ma con meno potenzialità e possibilità. Si può, ad esempio, partire da un minimo in cui l'aiuto è «soltanto trasferimento di risorse», economiche o di altra natura, per poi spingersi verso soglie più coinvolgenti, basate sull'incontro di responsabilità. Passare dalla condizione di responsabilità ancora separate a responsabilità che condividono non è un'operazione facile. Richiede arte professionale, quella che fa delle competenze tecniche una premessa per riconoscere nell'incontro un fatto costitutivo dell'azione professionale: infatti la soluzione dei problemi non dipende solo dalle risorse a disposizione e dal loro trasferimento, ma da ben altro.

Terreno
elettivo

È anche la domanda da cui nasce la ricerca sull'agire agapico: se e in che misura esso può rappresentare una componente costitutiva di quest'arte, da meglio scoprire e valorizzare nell'esperienza professionale. Come vedremo, l'idea e la pratica dell'agire agapico rendono possibili nuove analisi dei processi sociali e professionali. Il servizio alle persone e alle famiglie è un terreno elettivo per provare a farlo. Gli approcci consolidati di analisi dell'azione sociale hanno maggiormente guardato alla diversità, al conflitto, alla riduzione dell'alterità, alla soggettività adattata. L'agire agapico guarda anche in altre direzioni e in particolare alle condizioni di fraternità possibile.

È presente nell'esperienza di amore, che non caratterizza soltanto le relazioni intense e profonde tra persone ma anche, in misura diversa, può essere presente nell'azione professionale, ad esempio quando promuove l'esperienza del dono, del dare senza contropartite, quindi ben oltre la reciprocità e lo scambio generoso.

Lo scambio per sua natura è soggetto alle regole dell'entropia, quindi di una forza e di un valore destinato a perdere nel tempo la propria energia, mentre la relazione agapica è moltiplicativa dei beni a disposizione. Va, cioè, in direzione opposta all'entropia: non degrada, non consuma ma genera capacità. La teorizzazione e la metodologia del servizio sociale si sono chieste se e a che condizioni questo possa avvenire.

Una proposta per riconoscere e analizzare le situazioni agapiche

Il punto di partenza che qui utilizziamo è la concettualizzazione di agire agapico proposta da Colasanto e Iorio (2011), che si basa inizialmente su una combinazione di tre componenti: dono, solidarietà e giustizia. Successivamente questa composizione viene meglio caratterizzata in termini operativi descrivibili come: estensione, intensità, durata, purezza, adeguatezza.

«Il concetto più prossimo all'agape è il dono», sulla scorta della teoria delineata da Marcel Mauss (1965, ed. or. 1923-24), in cui il dono comporterebbe reciprocità descri-

vibile in termini di «... 1) obbligo di donare; 2) obbligo di ricevere; 3) obbligo di rendere» (p. 172). In gioco non è lo scambio economico ma la costruzione di legami sociali basati sulla reciprocità generosa. In questa prospettiva possiamo leggere anche il contributo di Stefano Zamagni (2011) quando analizza l'evoluzione del volontariato organizzato, i suoi problemi e le prospettive di un'azione che nasce come dono disinteressato, ma nel tempo è esposta ai dilemmi della reciprocità, dello scambio, del dono incentivato da contropartite indirette di diversa natura.

L'eccedenza
del dono

Sono modi positivi e realistici di guardare al dono e alla sua importanza nell'azione sociale, che tuttavia non soddisfano le forme possibili del donare. In particolare, non spiegano abbastanza le esperienze di dono incondizionato, come nel «caso Perlasca», considerato dai due autori e proposto come esempio di eccedenza e di azione agapica oltre la razionalità. Osservano che «anche la solidarietà si avvicina al concetto di agape» dentro mondi vitali di valori e regole condivise, i cui elementi costitutivi sono: «1) i valori, 2) le regole condivise, 3) uno spazio sociale condiviso, 4) beni comuni, 5) attività cooperative». Ma tutto questo non basta a descrivere e spiegare l'esperienza di un donare oltre misura, che non può comportare riconoscimento e restituzione, perché il dono è così grande che va oltre la portata delle possibilità. Neanche la giustizia rende interpretabile l'agire agapico, anche quando la sua capacità distributiva riduce differenze incolmabili, impensabili con la sola generosità individuale.

Colasanto e Iorio, sulla scorta di Sorokin (2005, pp. 54-81), ritengono che sono «cinque le dimensioni che possono rendere conto dell'amore, che noi riprendiamo adattandole alla nostra prospettiva metodologica ermeneutica e alla definizione data di agape. Esse sono: 1) l'intensità; 2) l'estensione; 3) la durata; 4) la purezza; 5) l'adeguatezza». Sono quindi azioni di grande intensità che, nella vita quotidiana, alimentano bisogni vitali, colmano fragilità, aiutano a superare barriere, agiscono ben oltre la portata del singolo individuo. La forza dipende anche dall'estensione, cioè dall'apertura e dalla portata: a favore di una persona, di tante persone, dell'intera umanità. «Tra il punto minimo (amore per sé), e massimo (amore per il cosmo e l'umanità), ci so-

no vari stadi intermedi come, ad esempio, l'amore per la propria famiglia, per pochi amici, o per tutti i gruppi ai quali si appartiene. Il punto massimo è l'amore per l'intera famiglia umana, l'universo, per l'acqua, gli animali, l'ambiente» (ibidem).

Intensità ed estensione ci parlano di un universo bidimensionale. Diventa tridimensionale se consideriamo una terza dimensione: la *durata*. Chi si prende cura di un'altra persona può farlo finché c'è bisogno, quindi anche per tutta la vita. È amore duraturo, oltre il tempo. La *purezza* ci parla del grado di disinteresse. L'*adeguatezza* dipende dall'intenzionalità: posso trovarmi in presenza di agire agapico inconsapevole, totalmente disinteressato o, al contrario, la consapevolezza e l'intenzionalità possono dare valore ulteriore, fino al donare la vita per l'altro/gli altri, anche se comporta la rinuncia consapevole alla propria.

Agire agapico
e normalità

Colasanto e Iorio ritengono che un sistema pentadimensionale così delineato possa essere utile per operativizzare il concetto di agape. È un passaggio necessario per riconoscere le situazioni agapiche, a partire dalle diverse dimensioni che le descrivono. Propongono a questo fine esempi che ci aiutano a maneggiare i criteri e ad applicarli in diversi contesti di azione. L'elemento che accomuna le esperienze considerate è l'*eccedenza*, il dare oltre misura, senza contropartite, senza possibilità di reciprocità, oltre l'esperienza del dono. Si tratta di caratteri più facilmente riconoscibili dentro esperienze straordinarie. Se fosse così sarebbe scoraggiata una ricerca dentro la normalità, dove quindi l'eccedenza troverebbe più difficoltà ad accadere e a diventare esperienza umana e umanizzante.

L'esperienza professionale che qui consideriamo, quella delle professioni di aiuto, e del servizio sociale in particolare, potrebbe quindi risultare fuori della portata dell'agire agapico per diverse ragioni, anzitutto perché ha modo di esprimersi dentro regole definite, di natura organizzativa, tecnica e deontologica. Sono coordinate necessarie, costitutive dell'agire professionale, anche di quello proprio del servizio sociale professionale.

Scienza e coscienza: un difficile equilibrio

Nell'articolo «*Spirituale e professionale: un difficile incontro*» (Vecchiato T., 2008) chi scrive ha avuto modo di porsi la domanda che ha chiuso il paragrafo precedente. È in effetti difficile pensare l'agire agapico dentro l'azione professionale, salvo casi straordinari, che tuttavia non farebbero altro che confermare questa tesi e confinare l'agire agapico nella straordinarietà, senza possibilità di riconoscerlo nelle prassi professionali.

I paradigmi che orientano le professioni di cura si basano sul principio di non contraddizione, che rivendica evidenze scientifiche a sostegno delle scelte professionali. Non a caso in alcune professioni, in particolare quelle sanitarie, sono prevalsi approcci, soprattutto negli ultimi dieci anni, *evidence based*, basati su dimostrazioni sperimentali (Roberts A.R., Yeager K.R., 2006; Shahtahmasebi, S. e altri, 2010).

È un modo per garantire appropriatezza alle scelte professionali, anche a costo di rinunciare alle istanze di personalizzazione, accettando la possibilità di aiutare «senza le persone». Questa contraddizione nasce dall'idea che l'aiuto sia un fatto tecnico, separabile da altre istanze, in particolare la condivisione delle responsabilità, per fare del curare e del prendersi cura un'esperienza tecnica e assistenziale.

In realtà il lavoro basato sulle evidenze è spesso un auspicio applicato a comportamenti professionali in grado di curare ma non di prendersi cura. Entrambe sono componenti essenziali, costitutive delle professioni di aiuto, quindi devono essere interpretate e realizzate al meglio, per il bene possibile. Anche per questo i paradigmi che orientano la riflessione teorica e pratica delle professioni di cura fanno appello al binomio «scienza e coscienza». Non è un equilibrio facile, visto che «scienza e coscienza» significa esprimere una costante capacità di dialogo tra opzioni etiche (Vecchiato T., Villa F., 1995), scelte tecniche, soluzioni metodologiche.

L'agire agapico non è estraneo a questa tensione, che anzi vorrebbe proiettata verso scenari inediti per la stessa azione professionale (Vecchiato T., 2011). L'agire agapico ha a che fare con l'eccedenza, quindi con esperienze che vanno oltre la reciprocità e lo scambio razionale, oltre

Un difficile
equilibrio

l'azione regolata in modo amministrativo, visto che molti dei bisogni che si affacciano ai servizi sociali e sociosanitari non sono di natura prestazionale. Gli operatori «chiedono» alle persone che «chiedono» di essere aiutate una condivisione di responsabilità e capacità, offrendo loro accompagnamento, sostegno e altro non riducibile a sole prestazioni. Nel fare questo sono consapevoli che l'efficacia dell'azione professionale non dipende soltanto da sé stessa, da quanto fa il professionista, se la premessa da cui partire è «non posso aiutarti senza di te».

Chi condivide questa premessa, e opzione di valore, sa che la somma delle capacità professionali non è sufficiente. Le forze da mettere in campo sono ulteriori, da cercare oltre sé, nell'altro e nel suo spazio di vita. Saranno tanto più «forti» quanto più riusciranno a essere moltiplicative e generative nei termini sopra delineati.

Servizio sociale e agire agapico

Ha senso, quindi, chiedersi se e a quali condizioni l'agire agapico può rappresentare un carattere regolativo dell'azione professionale del servizio sociale. Elisa Bianchi ha espresso questo problema in dialogo con Hamilton. Tra i valori che fin dalle origini il servizio sociale ha fatto propri, vi sono «la fiducia nell'individuo e nelle sue capacità di partecipare al governo di se stesso»; il fatto che «il rispetto per gli altri implica il rispetto per le loro differenze» e che «qualsiasi capacità di aiutare efficacemente gli altri si basa sul rispetto per la personalità umana, sul diritto dell'individuo di godere delle libertà personali e civili e di ricercare alla propria maniera i propri fini. Ancora, si nota che «l'aiuto è più efficace se chi lo riceve partecipa attivamente e con senso di responsabilità» e che «la persona in stato di necessità ha diritto di decidere da sola quali sono i propri bisogni e come debbano essere affrontati».

A queste parole di Hamilton, Elisa Bianchi (1994) aggiunge: «Anche la valutazione è una responsabilità condivisa nel servizio sociale fra operatore e utente; non si tratta infatti di formulare diagnosi tecniche o asettiche, ma di rendersi conto di come il diretto interessato capisce, vive e percepisce la sua situazione, quali ritiene che siano le cause,

che cosa ha tentato di fare per superarla. Questo processo di sviluppo di autocomprensione e valutazione della situazione/problema da parte dell'utente è l'aspetto qualificante e precipuo del lavoro dell'assistente sociale all'inizio di ogni presa in carico e lo si attua solo se si riesce a rendere operativi atteggiamenti di reale accettazione, empatia, ascolto, comprensione, pazienza». In un altro testo dice: «Andrebbe qui esplicitato e approfondito il significato operativo del principio della personalizzazione delle prestazioni, che viene troppo spesso usato in senso riduttivo, come aiuto all'utilizzo differenziato delle risorse dell'ente. Per un'effettiva personalizzazione delle prestazioni nei servizi, il lavoro dovrebbe essere volto - considerando gli utenti soggetti - a promuovere la loro responsabilità fin da questa fase, a offrire occasioni per analizzare i bisogni ai quali desiderano dare risposta, e in che modo...» (Bianchi E., 1983).

Potenziamento
dell'aiuto
possibile

Si identifica così un punto chiave dell'azione che promuove responsabilità e personalizzazione, cioè il potenziamento dell'aiuto possibile. Non dipende dall'operatore o dal servizio ma da una generatività resa possibile dall'incontro di responsabilità e capacità. È agire agapico? Dipende, come dice Elisa Bianchi, da quanto regole e responsabilità, capacità, promozione/valorizzazione di beni comuni, cooperazione coesistono nell'incontro. Dipende da quanto in questo incontro ricorrono le dimensioni proposte da Colasanto e Iorio, e cioè intensità, estensione, durata, purezza e adeguatezza

Ma oltre la dimensione analitica il criterio unificante cui guardare è l'eccedenza, la generatività, andando oltre lo scambio e le relazioni contrattuali. Quando prima è emersa l'ipotesi che «l'esperienza professionale che qui consideriamo, quella delle professioni di aiuto, potrebbe quindi risultare fuori della portata dell'agire agapico per diverse ragioni, anzitutto perché ha modo di esprimersi dentro regole definite, di natura organizzativa, tecnica e deontologica», si trattava di evidenziare un dubbio necessario per non dare per scontato quanto sta oltre il prefigurabile dell'azione professionale ma dentro le sue potenzialità.

Quando l'efficacia dell'aiuto dipende dalla variabile «professionale» si può e si deve pensare che essa non possa bastare, visto che bisogna fare i conti con la variabile «al-

tro», l'altro appunto da incontrare e con cui condividere «non solo problemi». Non a caso, con il titolo «Le famiglie multiproblematiche non hanno solo problemi» Elisa Bianchi e Franco Vernò (1995) hanno espresso il senso di questa tensione, «oltre il sé e il noi professionale».

Considerazioni e potenzialità

Abbiamo visto come l'idea di agire agapico possa aiutare a comprendere il senso dell'operare «a servizio delle persone», insieme con loro. Nella storia e nella letteratura di servizio sociale questa preoccupazione è costantemente presente, ma è messa in discussione dai contesti e dalle condizioni in cui gli assistenti sociali possono esprimere le proprie capacità e competenze professionali (Cristao R., De Maina P., non pubblicato; Demartis M.R., 2012).

Il dilemma
dei servizi
di aiuto

C'è, a monte, una difficoltà di carattere regolativo. Ha a che fare con la domanda che prima ci siamo posti, se cioè l'agire agapico sia connaturato con i mondi vitali mentre l'agire professionale sia proprio di altri mondi: istituzionali ed economici, nella misura in cui l'aiuto viene erogato e regolato in regime di mercato o quasi mercato.

La storia dei servizi alle persone negli ultimi venti anni è attraversata da questo dilemma, mettendo a dura prova la capacità della riflessione etica e teorica di quanti vogliono invece rivendicare i fondamentali del lavoro di aiuto e di servizio. Entrambi non nascono come «delega alle istituzioni», dopo che l'amore e la solidarietà non sono state capaci di prendersi cura dei propri figli, fratelli, padri e madri o dopo che chi si ritrova solo e abbandonato non trova generosità, aiuto, fraternità dentro la comunità in cui vive.

La scelta di affidare a «istituzioni e organizzazioni sociali» il compito di fare bene il bene ha radici più lontane e profonde, nelle strategie del prendersi cura che hanno caratterizzato la storia umana, non solo per carità ma anche per giustizia (De Maina P., Vecchiato T., 2012; Fondazione «E. Zancan», 2011), così che nessuno possa sentirsi escluso. È una condizione strategica a disposizione, per garantire aiuto ed eccedenza anche agli ultimi, per non dare a loro solo quello che resta.

La sfida per l'azione professionale dentro le organizzazioni e le istituzioni è quindi fuori portata e oltre misura se giocata «dentro» le regole delle buone prestazioni, evitando l'incontro con le persone e la ricerca di personalizzazione. Ma, invece, andando oltre le «misure» (così sono tecnicamente e tradizionalmente definite una serie di risposte di welfare) si aprono condizioni tutte da esplorare per rendere possibili incontri generativi. Il servizio sociale professionale, come abbiamo visto, cerca da sempre in questa direzione, dopo averne fatto ragione costitutiva nei propri principi e fondamenti (Neve E., 2008).

Oltre il muro dell'inimicizia

Ma nell'attuale situazione di crisi emerge con evidenza un problema, prima delineato con l'immagine dell'incontro tra variabile «professionale» e variabile «altro», cioè l'altro/persona. Entrambi - assistente sociale e utente/persona - hanno bisogno di abbattere il muro dell'inimicizia che sovente caratterizza la relazione tra chi aiuta e chi chiede. Spesso si maschera in termini di insincerità, opportunismo, dipendenza, controllo e altro ancora, rendendo la relazione di aiuto più simile al suo contrario. L'agire agapico può farsi strada se e in quanto l'*inimicizia* viene ridotta e superata, se e in quanto diventa possibile l'incontro, in una relazione pacificata e predisposta a generare eccedenza. È ricerca di umanità capace di rinnovarsi¹. È aiuto professionale non soggetto a regolazioni, prescrizioni e burocratizzazioni, capace di guardare *oltre* gli utenti, per riconoscere il volto delle persone, i bisogni e anche le capacità, i limiti ma anche le potenzialità, le capacità appunto, da potenziare e liberare, con incontri generativi di responsabilità. L'agire agapico può facilitare tutto questo.

Guardare i volti delle persone

Con altre parole Milena Canevini (2005, p. 28) ci indica questa possibilità: «Sono i valori centrati sulla persona umana, in quanto valore in sé, sulla sua dignità di essere unico, integro e irripetibile, sulla sua libertà, sull'uguaglianza nei diritti e nelle opportunità, sul suo diritto al rispetto e al

¹ «Non sempre o raramente la nostra razionalità o la nostra sensibilità sono capaci di cogliere questa verità. Siamo spesso capaci di vedere solo una parte della realtà: quella nella quale vengono più in rilievo i rapporti sociali difficili, contrassegnati dalla contraddizione e dal conflitto. E diventa arduo, specie nella complessa società odierna, individuare rapporti di concordia, di comunione» (Lubich C., 2005).

rispetto dei diritti universalmente riconosciuti, sulla fiducia nelle sue capacità e nelle sue potenzialità in tutte le età della vita, sul suo diritto alla piena realizzazione in tutte le età e condizioni della vita, sul suo diritto alle relazioni affettive e sociali, sul riconoscimento della sua autonomia nelle scelte, sul suo diritto alla diversità, alla socialità, alla solidarietà, sul suo diritto/dovere di partecipare alle scelte della comunità prossima di vita e di orientare le scelte nella più vasta comunità umana, sul riconoscimento del suo diritto/dovere di assunzione di responsabilità».

È un incoraggiamento a scandagliare le potenzialità sconosciute delle relazioni di aiuto e dell'agire agapico, se e in quanto condizione generativa di eccedenza nel microcosmo della relazione e nel macrocosmo di un'umanità che, soprattutto in questo momento, ha profondo bisogno di rigenerarsi, ben oltre le risorse a disposizione.

Riferimenti bibliografici

- Bianchi E. (1983), *Alcuni appunti sul metodo del servizio sociale*, in Bianchi E., Dal Pra Ponticelli M., De Sandre I., Gius E., *Servizio sociale, sociologia, psicologia. Ripresa critica di un dibattito teorico*, Fondazione Zancan, Padova.
- Bianchi E., Dal Pra Ponticelli M. (a cura di) (1994), *Storie di lavoro nel servizio sociale*, Fondazione Zancan, Padova.
- Bianchi E., Vernò F. (a cura di) (1995), *Famiglie multiproblematiche con minori: criteri di lettura di una realtà complessa*, Fondazione Zancan, Padova.
- Canevini Diomede M. (2005), *Continuità e attualità dei valori del servizio sociale nella deontologia professionale*, in Grigoletti Butturini P., Nervo G. (a cura di), *La persona al centro nel servizio sociale e nella società: il contributo di Elisa Bianchi*, Fondazione Zancan, Padova.
- Colasanto M., Iorio G. (2011), *L'agire agapico come categoria interpretativa per le scienze sociali*, relazione presentata al seminario «L'agire agapico come categoria interpretativa per le scienze sociali», 17-18 gennaio, Castelgandolfo.
- Cristao R., De Maina P., *Riflessioni sulla teoria dell'Agape e sue implicazioni nel servizio sociale*, testo non pubblicato.
- De Maina P., Vecchiato T. (2012), *Dialogando di persone e politiche sociali*, Città Nuova, Roma.

- Demartis M.R. (2012), *Nuovi concetti per interpretare l'aiuto: agire agapico e servizio sociale*, in «Studi Zancan», 3, pp. 46-56.
- Fondazione «E. Zancan» (2011), *Per carità e per giustizia. Il contributo degli istituti religiosi alla costruzione del welfare italiano*, Fondazione Zancan, Padova.
- Lubich C. (2005), *Messaggio di Chiara Lubich*, in «Nuova umanità», 162, pp. 799-801.
- Mauss M. (1923-4, ed. it. 1965), *Teoria generale della magia e altri saggi*, Einaudi, Torino.
- Neve E. (2008), *Servizio sociale. Fondamenti e cultura di una professione*, Carocci, Roma.
- Roberts A.R., Yeager K.R. (a cura di) (2006), *Foundations of Evidence-Based Social Work Practice*, Oxford University Press, New York.
- Shahtahmasebi S., Villa L., Nielsen H., Graham-Smith H. (2010), *Proposal of a holistic model to support local-level evidence-based practice*, in «Scientific World Journal», 10, pp. 1520-1529.
- Sorokin P.A. (1954, ed. it. 2005), *Il potere dell'amore*, Città Nuova, Roma.
- Vecchiato T., Villa F. (a cura di) (1995), *Etica e servizio sociale*, Vita e Pensiero, Milano.
- Vecchiato T. (2008), *Spirituale e professionale: un difficile incontro*, in «Studi Zancan», 5, pp. 24-37.
- Vecchiato T. (2011), *Valori, spiritualità, azione professionale e agire agapico*, in «Studi Zancan», 2, pp. 34-45.
- Zamagni S. (2011), *Del Volontariato organizzato*, in «Psicologia sociale», 3, pp. 269-278.

Relazione agapica: generatività ed eccedenza riconoscibile in termini di valore professionale e sociale

M a r i a R o s a l b a D e m a r t i s

Il lavoro concettuale sin qui svolto dal gruppo Social One, anche nel suo rapporto e dialogo con numerosi sociologi e studiosi di servizio sociale, ha portato a una prima definizione e possibile descrizione di un'azione che si caratterizzi come agapica.

È indubbio che il servizio sociale professionale può contribuire, in questa fase, a identificare contenuti ed esiti di agire agapico senza tralasciare di specificare cosa esso, eventualmente, «aggiunge» agli orientamenti attuali del servizio sociale. Ci si riferisce a quelle prospettive teoriche che hanno sollecitato sviluppi disciplinari, riflessioni etico-deontologiche, modellistica d'intervento quali: il costruzionismo umanista (Dal Pra Ponticelli M., 2010; Parton N., O'Byrne P., 2005) e i diversi orientamenti inquadrati nella categoria di servizio sociale post moderno da Folgheraiter e altri (2004).

Nella pratica, nello studio e nell'insegnamento riguardante il servizio sociale professionale si ha modo di verificare il processo evolutivo che in esso si è sviluppato negli

Spunti
di riflessione

ultimi decenni¹. In ragione di questo, la prospettiva agapica non ha la pretesa di offrire un apporto totalmente innovativo e, inoltre, occorre considerare che la categoria è allo studio rispetto ai suoi risvolti concettuali oltre che operativi nella ricerca empirica (Montesperelli P., 2012).

Si ritiene, però, che tale prospettiva possa offrire qualche proposta qualitativa fondamentale, a livello sia teorico sia pratico, per la concezione e lo svolgimento della professione del servizio sociale. Tuttavia, nell'uno e nell'altro caso, sia in ciò che si può rilevare già di agapico nella professione sia in ciò che un agire agapico potrebbe ancora suggerire, è legittimo chiedersi riguardo ai criteri oggi proposti all'interno della professione: sono effettivamente applicati nell'azione e nelle strutture dove il servizio sociale agisce? Nella formazione universitaria e nei corsi e attività di aggiornamento permanente ci si motiva e ci si «allena» sufficientemente all'applicazione dei criteri e dei valori che costituiscono i fondamenti e identificano gli obiettivi dell'attuale servizio sociale professionale? (Demartis M.R., 2011).

Una particolare prospettiva da cui porre attenzione a queste domande ci è offerta dalla centratura sulla relazione, in questo caso agapica.

Concetto di relazione nel servizio sociale

Il concetto di relazione è centrale nel servizio sociale, trattandosi di una disciplina che si occupa di teorie, metodi e tecniche volte a studiare e intervenire nelle condizioni di bisogno di persone, gruppi e comunità, per migliorare il benessere personale e promuovere lo sviluppo comunitario e sociale, e di una professione che nasce e si sviluppa a partire dal lavoro con le persone. Quindi, costitutivamente, è una «professione relazionale» (Dominelli L., 2005), che si esplicita in costruzione di narrazioni condivise per azioni

¹ Analisi dell'evoluzione disciplinare e metodologica del servizio sociale professionale sono contenute in numerosissimi testi che tracciano anche le sfide attuali per la convivenza civile, per la ricerca di giustizia sociale, di sviluppo comunitario partecipato e includente, di cittadinanza attiva, con cui i professionisti dell'aiuto si confrontano ridisegnando le proprie mappe concettuali e i propri modi di «stare» dentro il cambiamento, accompagnandolo e sostenendolo con strategie più efficaci e umanizzanti.

**Aspetti critici
della relazione
di aiuto**

interattive insieme definite. Marzotto (2002, p. 17) si spinge oltre e sostiene che «l'oggetto peculiare del servizio sociale sono le relazioni, i nessi, i legami tra le persone». Non vi è modello teorico operativo, tra quelli in uso da settant'anni in Italia, che non tratti teoricamente e metodologicamente la conduzione della relazione, la sua genesi, la sua conclusione, i suoi possibili risvolti sul piano personale e ambientale.

Possiamo affermare che l'accezione con cui ci si riferisce alla relazione, nel nostro ambito di studio e lavoro è generalmente positiva, anche se non mancano le riflessioni e i rilievi sulle storture relazionali rinvenibili nell'operato professionale per motivi su cui non ci soffermiamo, ma che impongono una crescente e migliore riflessività anche come azione formativa. Pur senza giungere alle conclusioni fortemente provocatorie di John McKnigh (2008) sui rischi manipolativi dei professionisti e sugli «effetti disabilitanti» sulle persone che possono arrivare a produrre gli assistenti sociali, la riflessione sugli aspetti critici delle relazioni di aiuto è ben presente nella tradizione di ricerca teorica del servizio sociale, mentre forse è meno esplorata nella ricerca empirica per trarne indicazioni esplicative e metodologiche.

La relazione, nel lavoro professionale, è intesa come relazione di aiuto. Essa è una finalità ed è nello stesso tempo strumento, mezzo (Ferrario F., 1999; Dal Pra Ponticelli M., 2010) per costruire insieme alle persone il cambiamento di una certa condizione di vita e di bisogno. Si tratta, quindi, di un elemento decisivo, intrinsecamente connesso alla natura stessa del lavoro professionale di aiuto. Per tale motivo, il tema inerente la relazione ci costringe a ripensare alcuni contenuti e ad avviare un percorso utile alla nostra professione, nel nostro caso alla luce degli apporti teorico-operativi che può offrirci una prospettiva agapica. Pur non esaurendosi l'attività relazionale del servizio sociale nella sola dimensione dell'aiuto al singolo, ci limitiamo qui a essa per connettervi alcune caratteristiche della relazione agapica.

Ma cos'è relazione agapica e cosa può significare per il servizio sociale e per l'aiuto che si propone di mettere a servizio delle persone, dei gruppi o delle comunità?

Relazione agapica: caratteristiche e contenuti possibili

La comunità scientifica di Social One ha cominciato a produrre letteratura relativamente alle molteplici caratteristiche dell'agape (Araújo V., 2009; 2011; Colasanto M., 2011; Iorio G., 2011; Iorio G., Colasanto M., 2009; Cambón E., 2005; 2003); Castaldi S., Cristao R., 2012; Vecchia-to T., 2011; Demartis M.R., 2011, 2012).

Un atteggiamento agapico è caratterizzato, ad esempio, da:

- accoglienza dell'altro senza preconcetti e ombre di giudizio insuperabili;
- apertura non solo alla dignità di ogni essere umano ma anche alla sua possibilità di cambiamento e trasformazione costruttiva;
- donazione del meglio di sé al meglio dell'altro;
- ascolto con sincero interesse empatico;
- «disinteresse», nel senso di non pretendere dall'altro una reazione positiva immediata né tanto meno una sottomissione;
- attesa della comprensione dell'altro e dei suoi necessari tempi di maturazione;
- speranza sempre aperta a futuri sviluppi positivi anche quando ci si scontra con aspetti che appaiono «negativi» e «irriducibili» al cambiamento nella persona o realtà sociale o istituzione che chiede aiuto;
- capacità di resilienza, cioè non scoraggiarsi per gli insuccessi o fallimenti, tradimenti, involuzioni, difficoltà ad andare avanti, trovando nell'atteggiamento agapico la capacità di ricominciare, di non chiudere mai la porta in modo irreversibile, di per-dono.

Il dono
nella relazione

Quale influsso le caratteristiche tipiche dell'agape possono avere sulla relazione? Intanto, seppure l'agape non pretenda mai la reciprocità, perché sarebbe per definizione un controsenso, una pretesa che negherebbe l'agape stessa, allo stesso tempo bisogna tener conto - come ha fatto notare Iorio (2011) - che l'agape ha potenzialmente, in modo latente e implicito, la capacità di suscitare tale reciprocità, di costruire interazioni e relazioni costruttive, magari sananti e persino rigenerative.

Il fatto che la relazione sia essenziale nell'attività di aiuto non significa che si realizzi sempre tra assistente sociale e utenti e che, soprattutto, si realizzi con facilità e con le qualità auspiccate sul piano tecnico ed etico che consentono il pieno rispetto delle individualità e delle soggettività e la costruzione condivisa delle soluzioni ai bisogni e ai problemi. Non è mai data per scontata, in genere è l'esito di un adeguato atteggiamento iniziale dell'operatore e della scelta della persona di mettersi in gioco.

È possibile che un atteggiamento agapico, con le caratteristiche menzionate sopra, possa influenzare i contenuti di una relazione professionale o che si possano ravvisare in un certo modo di costruire, guidare, salvaguardare, la relazione d'aiuto, elementi interpretabili come agire agapico? Un'ipotesi è che l'agire agapicamente da parte dell'operatore influisca sull'atteggiamento dell'altra persona, ad esempio facendola sentire a proprio agio, permettendole in questo modo di esprimere delle realtà e risorse intime o addirittura non totalmente conscie che in un rapporto di mera formalità, burocratico, freddamente «professionale», non riuscirebbe a esprimere.

Benefici

Nel corso di un'attività di ricerca (Demartis M.R., 2011) è emerso che, nella misura in cui una relazione d'aiuto si caratterizza per una certa qualità di ascolto, di personalizzazione, di capacità di «perdere» potere e controllo da parte dell'operatore e di una sua capacità di ricominciare laddove il contratto stipulato viene rimesso in discussione, la persona con problemi, anche complessi, trova la forza di affrontare con nuove risorse la ricerca delle soluzioni mettendo in gioco sé stessa, i propri pensieri, desideri e aspirazioni, guardandoli con più serenità e oggettività, costruendosi una certa consapevolezza di progetto di vita possibile e desiderabile e mettendolo sul tavolo della co-progettazione con l'assistente sociale.

Ciò fa parte di quanto la psicologia sociale ha studiato in più forme, cioè che in un rapporto relazionale contenente delle caratteristiche agapiche (pur non chiamandole in questo modo), si suscita una realtà e una capacità di comprensione della realtà e degli obiettivi in qualche modo superiore alla somma della capacità dei due interlocutori, per cui non di rado ci si ritrova con una creatività capace di

Capacità
generativa
ed eccedenza

trovare soluzioni impensate, addirittura inattese nella situazione di partenza.

In questo senso è possibile parlare di capacità generativa che l'eccedenza, come caratteristica dell'azione agapica, può suscitare. Non è inusuale, nel servizio sociale, imbattersi in riflessioni che richiamano l'eccedenza. Ne riportiamo solo due: Stanzani (2006, pag. 264), a partire dal paradigma relazionale di Donati, ritiene si possa ripensare il servizio sociale tenendo conto sia dei riferimenti di natura simbolica che accompagnano il sistema dell'assistenza sia della dimensione «di eccedenza reciprocitaria e di legame delle relazioni sociali». Oppure Goldstein (1988, pp. 184-185), che ritiene necessario «un incrollabile impegno» per realizzare un certo tipo di relazione d'aiuto e per mettere in atto atteggiamenti che imprimano senso, fiducia, cooperazione nel processo di cambiamento.

Nella proposta di Stanzani il riferimento all'eccedenza è formulato soprattutto a partire dalla necessità di coinvolgere e promuovere reti di relazioni, eccedenti rispetto alla sola relazione professionista/utente, finalizzandola alla produzione di beni relazionali. È una chiave di lettura fortemente sociale, che centra l'attenzione sulla dimensione relazionale generativa sul piano istituzionale (aspetto questo che c'interessa in modo particolare)². Emerge, però, una trattazione del concetto che sembrerebbe poggiare su presupposti di reciprocità e condivisione «matura», esito del «darsi reciproco delle persone nella relazione» (Stanzani S., 2006, p. 284). Non si evince un'eccedenza in assenza di reciprocità ma, questa assenza, è un fenomeno assai diffuso nei servizi, sia per le caratteristiche organizzative di fondo sia perché spesso l'avvio e la gestione della relazione di aiuto si caratterizza per sfiducia, conflitto, diversità di idee e motivazioni, necessità di controllo, dinamiche di potere e scarsità di risorse. Condizioni che vanno affrontate e gestite con abilità relazionali di spessore e con tecniche specifiche.

² Sarebbe, al riguardo, molto interessante farsi sollecitare anche dal concetto di servizio sociale trifocale proposto da Gui (2004), per la visione interazionale che sottende e perché costringe a progredire sul piano concettuale da un approccio duale della relazione a uno triadico, maggiormente generativo di cambiamento e sviluppo sociale. È questo un filone che può aprire ancora nuovi importanti sviluppi (Cambón E., 2005, p. 879).

In questo senso, e rispetto a queste dimensioni problematiche, la definizione di agape come un'azione, relazione o interazione sociale nella quale i soggetti eccedono (nel dare, nel ricevere, nel non rendere o non fare, nel tralasciare) tutti i suoi antecedenti, e dunque, offre più di quanto la situazione richieda nell'intento di rendere benefici (Iorio G., 2011, p. 12) può fornire elementi di analisi che vale la pena sondare.

Prospettive per il dibattito e la ricerca

I fronti in cui eventualmente cimentarsi sono molteplici e individuabili anche a partire dalle difficoltà del «sistema di politiche sociali» al cui interno il lavoro professionale si concretizza. Infatti, se è vero che il tipo e la qualità di relazione che si costruisce con le persone dipende non solo dallo stile del professionista (De Sandre I., 2000), ma anche dalle circostanze contingenti e dal contesto più generale (*setting* nell'accezione di Ferrario, 1999), non possiamo non considerare che le turbolenze socioeconomiche in atto creano un clima di sfiducia generalizzata, di incertezza, di attese complesse e risposte inadeguate, per cui nella comunità professionale si avverte disincanto e fatica a guardare la storia come luogo e tempo di costruzione di nuove storie e per questo mettere a disposizione il proprio sapere, professionalità, qualità e capacità. Ma proprio questa situazione di tensione rende necessaria una nuova riflessione e creatività nella ricerca, esige di considerare nuovi paradigmi e, conseguentemente, rilevare differenti opzioni teorico-pratiche, nuovi linguaggi, ulteriori tecniche e stili relazionali.

Utilità

Il concetto di azioni e di relazioni agapiche mostra, quindi, una sua utilità per il servizio sociale su almeno due direttrici di riflessione e di azione:

- sul piano strettamente concettuale, nel processo di revisione ed evoluzione disciplinare in corso, trattandosi di una categoria che mostra una sua forte coerenza con il bagaglio valoriale e teorico già elaborato dalla disciplina di servizio sociale;
- sul piano metodologico e delle tecniche più direttamente connesse alla gestione della relazione di aiuto e degli strumenti professionali, valorizzando contenuti pratici espressi

dai diversi modelli teorici in ordine all'ascolto, all'empatia, alla personalizzazione, al *counseling* e all'*empowerment*.

L'agire agapico non ha pretese prescrittive e normative³, lo proponiamo per la sua possibile utilità nella comprensione di modalità lavorative, di azioni professionali che esulano dall'apparato concettuale comunemente utilizzato e orientano verso reazioni proattive più coerenti con le esigenze sociali e comunitarie con cui il servizio sociale si confronta attualmente. L'agire agapico si affianca a quanto già contenuto nella cassetta degli attrezzi teorici, metodologici e tecnici dell'assistente sociale, eventualmente utilizzabile se si intende percorrere la strada di diversa comprensione dei fatti e di costruzione della relazione di aiuto.

In particolare, può contribuire a una diversa tematizzazione del concetto di identità e soggettività (soprattutto quando si deve operare la complessa sintesi tra aiuto e controllo o si affrontano le richieste di aiuto provenienti da persone di culture e tradizioni differenti), del cambiamento, della vulnerabilità, dell'autonomia delle persone nelle scelte che riguardano stili di vita generativi di conflitto, della sofferenza. Con la sua bella metafora metallurgica, Marzotto (2002, pp. 192-194) ci ricorda che «il lavoro sociale si incunea nella problematicità del metallo per individuare il filone d'oro: a differenza di altre professioni, del male, della sofferenza un assistente sociale se ne fa qualcosa! (...) Un'altra possibile interpretazione della metafora rimanda all'idea del servizio sociale come quell'intervento che pur realizzando un'opera umile, molto faticosa, lenta nei tempi di realizzazione, al tempo stesso produce ricchezza per tutta la comunità, anche per coloro che non sono direttamente impegnati sotto le gallerie, ma volentieri beneficiano di una vita qualitativamente migliore».

L'augurio è che possiamo arricchire le «attrezzature» del lavoro professionale e che questo possa farci affrontare in modo sempre più gratificante, umanizzante, produttivo, sia lo studio sia la stessa relazione di aiuto nei nostri servizi,

³ Nella sua introduzione a «Stati di pace» Magatti (2005, p. 18) sostiene che l'agape non può diventare norma della vita sociale, ma costituisce un punto di apertura dell'ordine sociale in grado di dinamizzare i rapporti tra gli uomini e di stimolarne continuamente il rinnovamento».

innescando meccanismi e antidoti al persistente individualismo e pessimismo che interpella le nostre persone e la nostra professione.

Riferimenti bibliografici

- Araújo V. (2011), *Postfazione. Origine e prospettiva dell'agape*, in «Sociologia», 3, pp. 78-84.
- Cambòn E. (2005), *Valore sociologico dei racconti di vita*, in «Nuova Umanità», 27, 162, pp. 871-880.
- Cambòn E. (2009), *Trinità modello sociale*, Città Nuova, Roma.
- Cataldi S., Cristao R. (2011), *La scuola di artigianato di Santa Maria di Catamarca in Argentina (case study)*, in «Sociologia», 3, pp. 45-56.
- Colasanto M. (2011), *Introduzione: l'agape per la riflessività della teoria sociale contemporanea*, in «Sociologia», 3, pp. 5-8.
- Dal Pra Ponticelli M. (2010), *Nuove prospettive per il servizio sociale*, Carocci, Roma.
- Demartis R. (2011), *Teoria e pratica dell'aiuto professionale. Un'analisi empirica sulla relazione tra domande, risposte e stili relazionali nel servizio sociale*, tesi di dottorato di ricerca in «Fondamenti e Metodi delle Scienze Sociali e del Servizio Sociale», Università degli Studi di Sassari.
- Demartis R. (2012), *Nuovi concetti per interpretare l'aiuto: agire agapico e servizio sociale*, in «Studi Zancan», 3, pp. 46-56.
- Dominelli L. (2005), *Il servizio sociale*, Erickson, Trento.
- Ferrario F. (1999), *Dimensioni del servizio sociale*, Carocci, Roma.
- Folgheraiter F. (a cura di) (2004), *Il servizio sociale postmoderno. Modelli emergenti*, Erickson, Trento.
- Goldstein H. (1988), *Il modello cognitivo umanistico nel servizio sociale*, Astrolabio, Roma.
- Gui L. (2004), *Le sfide teoriche del Servizio Sociale*, Carocci, Roma.
- Iorio G. (2011), *L'agire agapico come categoria interpretativa per le scienze sociali*, in «Sociologia», 3, pp. 9-15.
- Magatti M. (2005), *Introduzione*, in Boltanski L., *Stati di pace: una sociologia dell'amore*, Vita e pensiero, Milano.
- Marzotto C. (a cura di) (2002), *Per un'epistemologia del servizio sociale*, Franco Angeli, Milano.

- McKnigh J., *Assistenti sociali disabilitanti*, in Illich I. (2008), *Esperti di troppo. Il paradosso delle professioni disabilitanti*, Erickson, Trento.
- Montesperelli P. (2011), *Agape e ricerca sociale: un difficile connubio*, in «Sociologia», 3, pp. 16-20.
- Parton N., O'Byrne P. (2005), *Costruire soluzioni sociali*, Erickson, Trento.
- Stanzani S. (2006), *Relazionalità dei servizi sociali e servizi sociali relazionali*, in Donati P., Colozzi I. (a cura di), *Il paradigma relazionale nelle scienze sociali. Le prospettive sociologiche*, il Mulino, Bologna.
- Vecchiato T. (2011), *Valori, spiritualità, azione professionale e agire agapico*, in «Sociologia», 3, pp. 32-36.

La cura e il prendersi cura

Paolo De Maina, Mario Giostra

Quali differenze e quali interazioni hanno il significato di «cura» e quello di «prendersi cura»? Questi termini aprono a molteplici dimensioni e significati attribuibili anche agli scopi con cui vengono utilizzati, per definire differenti contesti operativi e relazionali (terapeutici, educativi, sociali) (Demartis M.R., 2009).

Tra i tanti significati, etimologici e no, ci piacerebbe indicarne uno in un'altra lingua - quella inglese - di «*care*», che oltre al più classico *prendersi cura* ha un significato più ampio e forse anche più «agapico»: mi interessa, mi interroga, mi sollecita.

Ma rimanendo nello specifico spettro d'azione delle scienze sociali, il tema del *prendersi cura* diviene centrale nel lavoro sociale sino a confondere, acriticamente e con gravi rischi, i confini tra cure formali (in capo a servizi e operatori) e cure informali (proprie della famiglia e delle reti di solidarietà spontanee).

Quello inerente la cura è un tema non facilmente inscrivibile in modo univoco all'interno di una disciplina o in un ambito specifico di ricerca in quanto sottende aspetti complessi che concernono diversità di linguaggi, frammentarietà di riferimenti, di conoscenze e di esperienze (ibidem).

Un'altra propensione importante nelle attuali culture di welfare è un nascente disincanto verso la cura e la soluzione dei problemi. Mentre nei decenni scorsi eravamo presi

in un eccesso di zelo, una tendenza persino eccessiva a tentare di rimuovere i problemi di tutti, ora sembra l'opposto. Prevalgono il pessimismo e la rassegnazione, come dire: di fronte a un tale dilagare di problemi non possiamo pretendere troppo, oltremodo con una scarsità di risorse e conseguenti mancanze di interventi, facciamo quello che possiamo. La società nelle sue istituzioni si rassegna a tenersi i propri problemi, tanto in fondo, se li tiene la gente che spesso non ha voce (Bauman Z., 2000, citato in Folgheraiter F., 2007).

Tiziano Vecchiato nella relazione introduttiva (pp. 82-93 in questo numero di «Studi Zancan») ha posto di fronte a paradigmi scientifici che orientano le professioni di cura che si basano sul principio di non contraddizione a sostegno delle scelte professionali. E se tale atteggiamento garantisce appropriatezza, dall'altra c'è il rischio di operare «al di là» o «senza» la persona.

Dipendenza
dal welfare

Come ama dire Michele Colasanto, nel welfare c'è il pericolo di dipendenza, in quanto il servizio sociale ricostruisce, ma spesso non chiede all'assistito di essere persona, lo lascia individuo. In effetti, sono gli stessi pericoli delle culture che hanno dominato il Novecento, quella liberale che si è battuta per liberare l'individuo e l'ha fatto riscossore di diritti e quella socialista che ha fatto più o meno la stessa cosa: ma né l'una né l'altra ha permesso il salto di far diventare persone.

Eloquente è che uno stesso termine contenga e specifici contesti e azioni differenti. Ma il valore sociale che ancora oggi viene attribuito alle due tipologie di cura è assolutamente differente: superiore e di forte impatto la *cura* terapeutica (sostenuta soprattutto dalla cultura sanitaria che legittima procedure, protocolli, azioni) e un inferiore riconoscimento sociale ancora faticoso per le professioni che praticano azioni proprie del *prendersi cura* (nei servizi alla persona) (Demartis M.R., 2009).

Il motivo di tale differenza sembra risiedere da un lato nell'universalità del bisogno di ricevere cure che, paradossalmente, rende invisibile l'azione del curare, dall'altro il suo retaggio che lo colloca maggiormente nell'ambito domestico-familiare che ha condizionato il delinearci del lavoro di cura come *fatto professionale*.

Cosa significa
prendersi cura

L'uomo è essenzialmente capacità di prendersi cura: l'essenza dell'uomo è relazione, possibilità, apertura, dono. Prendersi cura non ha un significato univoco, né tanto meno unidirezionale. Prendersi cura di una persona significa innanzitutto rispettare, stimolare e valorizzare lo svolgersi della sua esistenza. Nella relazione personale, il prendersi cura dell'altro non può mai rifarsi a schemi precostituiti, elaborati su esperienze pregresse, tanto da forgiare un *cliché*. Se l'altro è accolto nella sua unicità, colui che si prende cura dovrà necessariamente partire dall'unicità del soggetto al quale rivolge questa cura. Questo comporterà un atteggiamento attento all'altro, di accoglienza, ascolto e apertura non condizionata.

Essere *presi in cura* è, infatti, il desiderio più ardente d'ogni essere umano: esserlo per quel che si è, con i propri pregi e difetti, essere compresi in modo ampio, senza sentirsi respinti, eliminando quindi quel dubbio spesso presente che tale atteggiamento scomparirà quando i lati più oscuri e i comportamenti verranno alla luce. Contestualizzandolo nell'ambito del servizio sociale, quando l'operatore scoprirà aspetti non piacevoli della personalità di chi gli sta di fronte, forse quell'*inimicizia, che sovente caratterizza la relazione tra chi aiuta e chi chiede* di cui parla Vecchiato.

Dal punto di vista dell'operatore del servizio sociale quanto detto si concretizza nel cercare di comprendere, di rispettare ed evitare ogni giudizio (De Maina P., 2008). Tali azioni, tuttavia, pur restando assolutamente necessarie, oggi risultano non più sufficienti a causa della crescente complessità del sistema coinvolto.

Chiunque opera nel sociale, infatti, si trova a interagire con una quantità crescente di variabili e le sue strategie di azione devono svilupparsi di conseguenza. Cambiano le situazioni, evolvono i contesti, si moltiplicano i linguaggi coinvolti. Occorre riscoprire una dimensione del «saper fare» che sia in grado di «curare» tenendo conto di ogni aspetto del mondo vitale dell'altro.

È per questo che negli ultimi anni stiamo assistendo a un cambiamento del ruolo e del bagaglio conoscitivo/esperienziale dei professionisti del servizio sociale. Chi opera in questo settore deve saper interagire con questa crescente complessità. Ne consegue che non di rado un operatore

sociale si distingue per il fatto che, camminando per strada, (passeggiando tra la realtà per osservare la vita come direbbe Gurvitch), «vede cose che altri non vedono» nel senso che è capace di leggere la realtà prestando la giusta attenzione a eventi e situazioni che sfuggono agli occhi degli altri (Araújo V., 2007).

Esiste però un possibile rovescio della medaglia rappresentato dal rischio di creare una sorta di «dittatura delle competenze» imperniata su un tecnicismo scientifico che dietro a un'aura inattaccabile di efficienza rischi di trascurare la dimensione del «prendersi cura» intesa come manifestazione puntuale e concreta di *amore* nei confronti dell'altro.

Il pericolo
di aiutare senza
le persone

Vecchiato sottolinea opportunamente il pericolo di «aiutare operando senza le persone». È fin troppo evidente che un'insufficiente attenzione a questo aspetto rischia di degradare in una dimensione unidirezionale della cura, basata impropriamente su un'interpretazione del concetto di solidarietà che trascura pericolosamente la dimensione dell'altro. Ogni professionista del servizio sociale sa fin troppo bene che agendo in questo modo si corre il rischio di porre in essere interventi di fatto poco efficaci e di indurre in chi si vuole aiutare reazioni di ostilità e rifiuto. Curare e prendersi cura sono quindi due dimensioni che hanno bisogno di un continuo interscambio nell'ottica di una costante mutua evoluzione.

È molto più facile a dirsi che a farsi. La difficoltà di rapporto tra queste due modalità è presente da sempre e nel caso specifico delle professioni di aiuto si concretizza spesso in situazioni conflittuali, evidenziando una scissione tra la buona volontà e la competenza.

In fondo, non stiamo facendo altro che descrivere il rapporto, da sempre presente e talvolta problematico, tra scienza e coscienza. Come sciogliere questo nodo?

Alcuni studiosi risolvono il problema in maniera forse un po' frettolosa, affiancando la categoria del buon senso. Quest'ultimo rappresenta senza dubbio un aspetto da non sottovalutare ma dobbiamo essere ben consapevoli, così facendo, di addentrarci in un campo minato. Cartesio, non senza la giusta ironia, apre il suo «Discorso sul metodo» definendo il buon senso come la virtù meglio distribuita al mondo in quanto ogni uomo pensa di possederne a suffi-

cienza e non ritiene di averne ulteriormente bisogno. Il buon senso, pur nel suo carattere di indispensabilità, necessita di categorie culturali che lo definiscano e lo sostengano, altrimenti non può essere in grado di spingere ogni individuo a riconoscere la validità dell'agire altrui. Un buon senso che non sia così strutturato può risentire di quel pericoloso relativismo appena descritto e indirizzare ogni soggetto verso personalismi inopportuni e inefficaci.

È proprio in questo contesto che l'agire agapico può proporsi come novità culturale al servizio dell'interscambio evolutivo descritto. La dimensione del fare che è connaturata nella definizione stessa dell'agape non può prescindere da una riflessione attenta sul rapporto tra il *prendersi cura*, inteso come atteggiamento di amore incondizionato, e il cercare, sempre con lo stesso atteggiamento, la strategia migliore per *curare* in modo efficace.

Agire agapico

L'agire agapico, per sua natura, può rappresentare quel buon senso che abbiamo individuato come strategia di interazione tra le parti in gioco, proprio perché opera tenendo conto della realtà emotiva e culturale altrui basandosi su un atteggiamento di dono gratuito. Il carattere di eccedenza che lo contraddistingue non degenera in un rapporto unidirezionale, ma spinge nella direzione della reciprocità salvaguardando appieno la libertà dei soggetti coinvolti e dando il giusto peso alle verità dell'altro. Ciò produce una realtà che trascende la vita che l'ha prodotta e crea una realtà diversa dalla precedente nella quale erano immersi sia *alter* sia *ego* (Colasanto M., Iorio G., 2009). Nelle relazioni di aiuto questa impostazione induce l'ideazione e l'introduzione di soluzioni inedite e prima impensabili che a loro volta favoriscono sensibili modificazioni nelle modalità di intervento delle istituzioni preposte alla cura.

In altre parole, da questo nuovo modo di organizzare il rapporto tra i soggetti coinvolti l'agire agapico favorisce lo scaturire di un terzo elemento, inteso come qualcosa di nuovo che nasce dalla relazione delle parti in gioco, in grado di rivoluzionare le vecchie impostazioni e fornire vie inedite per affrontare le singole situazioni.

Stiamo descrivendo un'impostazione paradigmatica che si spinge ben oltre l'accezione cartesiana secondo cui il buon senso riassume l'abilità, mai scontata, di ben giudica-

re, ossia di distinguere il vero dal falso. Pur se nell'esperire quotidiano di chi opera nel sociale questa capacità non è mai troppa, mai come ora emerge il bisogno di introdurre una nuova categoria di pensiero che, libera da ogni possibile relativismo, si dimostri capace di ri-conoscere le verità presenti nel sistema culturale dell'altro. Si tratta di una vera e propria risposta alle difficoltà connaturate alla sfida della complessità. Una risposta che trae la sua dimensione ontologica e fattiva proprio dalla necessità di dare risposte a domande, aspettative e visioni della realtà sempre più differenziate.

Oltre i confini
del proprio io

In questo modo si approda a prassi che reimpostando profondamente le categorie preesistenti si rivolgono alle persone nella loro concretezza e singolarità, abolendo ogni distanza tra *ego* e *alter*. Il carattere di eccedenza, già citato e connaturato all'agire agapico, spinge l'individuo a superare i confini del proprio io, a mettere in discussione ogni autoreferenzialità e a favorire un'attenzione e un ascolto incondizionato che inducono una nuova impostazione della relazione d'aiuto.

Tutto ciò ci permette di elaborare nuovi strumenti che fondano la propria essenza sulla centralità della persona e, in particolare, su un atteggiamento etico e professionale incentrato sul concetto di «centralità del pensiero dell'altro», aspetto fondamentale ma spesso trascurato con conseguenze molto negative. Vari autori, basti citare Goffmann (1961), descrivono fin troppo bene cosa succede quando i professionisti e le istituzioni preposte alla relazione di cura non tengono sufficientemente conto della particolare visione della realtà di chi si trova in condizione di disagio. La cura, in questo caso, rischia di allontanarsi in modo drammatico dalla dimensione del prendersi cura.

In base a quanto esplicitato, quindi, possiamo affermare che l'interscambio tra i soggetti in gioco, che caratterizza l'agire agapico, interviene su un doppio livello:

La persona
al centro
e protagonista

- *nel rapporto tra professionista e richiedente*: l'individuo, o meglio la persona, che accetta l'aiuto non è più un semplice oggetto dell'altrui intervento, ma ha la possibilità reale di attivarsi a sua volta in qualità di soggetto. Non si tratta di un discorso puramente etico, ma di una prassi relazionale e professionale in grado di creare qualcosa di inedito e straordinaria

Ricondurre
alla persona

riamente efficace. Prendiamo ad esempio il cosiddetto contratto di servizio sociale come strumento importante per individuare con chiarezza, fin dall'inizio, i termini e i confini della relazione di aiuto. Una nuova idea di contratto che tenga nel giusto conto la «centralità del pensiero dell'altro» ha la potenzialità di creare qualcosa di totalmente nuovo, favorendo l'evoluzione verso un «patto» tra le due parti che, pur nel mantenimento dei giusti ruoli, permette a chi chiede aiuto di essere parte attiva e di contribuire alla definizione dei propri bisogni. Anche qui vale il punto focale del prendersi cura, che non è solo la persona né solo l'ambiente a dover essere tenuti presenti, bensì *la relazione tra i due*. Tenere insieme questi due elementi è la peculiarità del lavoro sociale, come ha sempre ricordato Elisa Bianchi.

Tra tutte le modalità d'intervento e gli strumenti connessi dal processo sociale di cura, l'ipotesi - e la sfida - è evidenziare l'esistenza (poter studiare modalità e processi per) di alcuni presupposti particolarmente adatti a condurre l'*individualità* di chi si avvicina a un servizio (i suoi bisogni presenti, reali, che attendono un'esigibilità) alla sua dimensione di persona, cioè capace di gestire il suo processo di uscita dal bisogno, principio non solo filosofico o sociologico, ma intrinseco nella deontologia professionale. Inoltre, intende porsi nella prospettiva in cui il servizio sociale miri realmente alla rimozione degli ostacoli che impediscono il pieno sviluppo della persona.

- *nel rapporto tra le diverse istituzioni preposte alla cura o all'aiuto*: troppo spesso si assiste a dicotomie e conflitti tra quegli enti che per propria *mission* dovrebbero dare per scontata la capacità di aprirsi all'alterità e mettere costantemente in discussione certezze e metodologie. Spesso, purtroppo, le differenze non rappresentano un arricchimento ma piuttosto un motivo che sfavorisce il dialogo. Accade in modo palese nel rapporto tra pubblico e privato, ma anche tra le diverse istituzioni che, condividendo le stesse nicchie di intervento, innescano, come accade per gli organismi biologici, una tragica lotta per la sopravvivenza (Giostra M., 2011).

Sono innumerevoli i possibili riferimenti. Il sociologo Roberto Escobar (1997) parla delle «rassicuranti certezze di ciò che appare ovvio» e di come queste certezze creino un

relativismo che porta ogni soggetto ad una sorta di cecità. Freud (1978) introduce il concetto di «narcisismo delle piccole differenze» che induce soggetti simili a trincerarsi dietro convinzioni e modalità in apparenza insormontabili ma di fatto irrilevanti. Un atteggiamento di apertura, basato sull'agire agapico potrebbe risultare *neghentropico* e fornire nuove vie per la creazione di qualcosa di nuovo che trascende le singole realtà e permette forme di collaborazione prima difficilmente ipotizzabili.

Possibili
risultati

Tra i risultati attesi vi anche è la possibile configurazione di un modello di cura che, accanto alla pur doverosa risposta prestazionistica, possa azionare una forte spinta motivazionale in cui porre i bisogni primari accanto ad altri bisogni di senso che possano fornire alle persone anche strumenti per l'autodeterminazione. Un ulteriore risultato atteso è di tentare di superare, attraverso il modello e strumenti a esso connessi, il senso di incompiutezza e di incapacità di uscire dal problema della persona/cittadino e l'incapacità di dare risposte adeguate, che vive spesso il professionista.

Dalla relazione persona - professionista - altri attori del sistema si attende, come già esplicitato, di osservare la nascita di un «terzo elemento», che potremmo forse individuare nel prodotto dell'azione agapica, in grado di portare all'affermazione di un vero prendersi cura anche attraverso il tentativo di accettazione del limite reciproco che può rappresentare una nuova chiave di risoluzione (De Maina P., 2009).

Concludiamo citando Elisa Bianchi, studiosa appassionata del servizio sociale, che ha dedicato la sua vita - non solo professionale - ad approfondire il modo in cui si guarda alla relazione d'aiuto che l'assistente sociale instaura con l'utente. Probabilmente - osiamo pensare - la provocazione dell'agire agapico nel servizio sociale avrebbe trovato in lei un'attenta osservatrice. Bianchi e De Sandre (2000) rimandano a un approfondimento del problema d'atteggiamento che l'assistente sociale ha nei confronti dell'utente. Infatti, l'atteggiamento incide sulla modalità di operare in modo sostanziale attraverso, ad esempio, la capacità presente (o assente) e manifesta di apertura verso gli altri di rispetto, autenticità, coscienza della propria responsabilità e dei pro-

Utenti
o soggetti?

pri limiti.

Il rispetto della prospettiva dell'*utente* è stato uno dei punti focali dello studio, della prassi e della vita di Elisa Bianchi. Questo, per lei, permette di aprire la strada a processi di attivazione di risorse individuali già in qualche modo *intuibili da* o *visibili all'utente*. Queste stesse risorse, una volta identificate, diventano parte integrante dei progetti, dei contratti tra operatore e utente, si dipanano ed evolvono poi, nella quotidianità, dando vita a modelli riassunti, di volta in volta e di contesto in contesto.

Inoltre, come ricorda Bianchi, considerare l'utente un soggetto significa anche non guardare alla propria professione di assistente sociale come a un complesso meccanismo per l'erogazione di singoli interventi atti alla soddisfazione di un bisogno. Infatti un simile intervento indurrebbe nell'interlocutore una visione di sé limitata e limitante, esclusivamente coincidente con lo stato di bisogno o la soluzione positiva di esso.

Se è vero, come sostiene ancora Bianchi, che dovremmo saper progettare interventi ricostruendo e arricchendo di volta in volta la rete di cui l'ente dispone, è anche vero che l'assistente sociale dovrebbe essere in grado di comprendere sia le ragioni dell'utente sia quelle dell'ente, senza dimenticare quelle della rete. Il problema comincia a diventare estremamente complesso e comincia a delinearsi lo spazio della relazione.

Infatti, il punto focale del servizio sociale non è né la persona né l'ambiente ma le relazioni tra i due: «l'obiettivo dell'assistente sociale non è quello del cambiamento della persona con riferimento a una determinata patologia o disturbo della personalità, né il cambiamento della realtà sociale indipendentemente dalle persone che fanno parte... il problema di ieri e di oggi è di tenere insieme i due elementi perché costituiscono un'unica realtà di lavoro...» (Bianchi E., 1983).

Atteggiamenti
«agapici»

Poniamo, infine, all'attenzione alcuni atteggiamenti professionali nella relazione di cura che potrebbero trovare nei concetti di agape e di agire agapico una qualche sollecitazione per la riflessione e l'azione e che potrebbero aggiungersi alla profonda e numerosa pubblicistica del settore:

- essere disponibile al cambiamento;

- sviluppare attenzione critica, anche nell'ottica di creare un diverso rapporto relazionale con l'utente;
- avere interesse per la ricerca;
- stabilire collegamenti tra persone e risorse e tra vari sistemi di risorse;
- fornire informazioni sulle risorse in modo da aiutare gli utenti a superare le barriere psicologiche che si interpongono alla utilizzazione delle risorse stesse;
- migliorare le risorse esistenti e sviluppare nuove risorse sul piano sia istituzionale sia comunitario;
- aiutare gli utenti a individuare, utilizzare e sviluppare le risorse personali (Bianchi E., 2000).

Riferimenti bibliografici

- Araùjo V. (2007), *Origine e senso di una presenza culturale di Social One*, relazione presentata al convegno «Umanizzare la società», 20 febbraio, Università Cattolica di Milano.
- Bianchi E. (2000), *Introduzione. Perché e come continuare lo studio* in Bianchi E., De Sandre I. (a cura di), *Solidarietà e soggetti: servizio sociale e teorie di riferimento*, Fondazione Zancan, Padova.
- Bianchi E. (a cura di) (1993), *Servizio sociale e lavoro con i gruppi*, Franco Angeli, Milano.
- Colasanto M., Iorio G. (2009), *Sette proposizioni sull'homo agapicus. Un progetto di ricerca per le scienze sociali*, in «Nuova Umanità», 182, pp. 253-278.
- De Maina P. (2008), *Amore e cura nel Servizio Sociale*, disponibile su www.social-one.org.
- De Maina P. (2009), *Da individuo-utente a cittadino-persona il modello molecolare d'aiuto*, in «Rassegna di servizio sociale», 47, 4, pp. 44-60.
- Escobar R. (1997), *Metamorfosi della paura*, il Mulino, Bologna.
- Folgheraiter F. (2007), *Gli spazi degli Assistenti Sociali*, in «Lavoro sociale», 7, pp. 7-20.
- Freud S. (1978), *Il disagio della civiltà*, in Freud S., *Opere, Vol. X*, Bollati Boringhieri, Torino.
- Giostra M. (2011), *Paradigmi insaturi e intervento sociale*, relazione presentata al convegno «L'agire agapico come

categoria interpretativa delle Scienze Sociali», 17-18 gennaio, Castelgandolfo.

Goffman E. (1961, ed. it. 2001), *Asylums. Le istituzioni totali: i meccanismi dell'esclusione e della violenza*, edizioni di Comunità, Torino.

Alla ricerca di tracce di agire agapico nel servizio sociale professionale

Elisabetta Neve

Alcune premesse teoriche

La base etico-valoriale su cui si fonda il servizio sociale - e in generale tutte le professioni «di aiuto» - sembra una prima buona premessa per avvicinarsi al concetto di agire agapico. La costruzione teorica e tecnico-metodologica specifica del servizio sociale, in quanto strumento di concretizzazione di quei valori, offre ambiti di riflessione che hanno molto in comune con quei caratteri di relazione «generatrice di libertà, riconoscimento, identità» e tesa a «valorizzare capacità e valori altrui anche se latenti» di cui parla Vera Araùjo per definire l'agape (Demartis M.R., 2012). Alcuni esempi: la particolare prospettiva da cui il servizio sociale guarda al suo «oggetto di studio» - e cioè i problemi o i fatti di vita delle persone prima e a prescindere da una loro classificazione in precisi ambiti disciplinari-professionali in modo che conservino «intatta la loro natura composita»¹

¹ La citazione prosegue: «[...] l'utente deve poter presentare il problema così come lo vede e lo vive senza essere indotto a considerarlo in un'ottica particolare, come quella psicologica o sanitaria o psichiatrica» e, potremmo aggiungere, economica.

(Ciolfi T., Milana G., 1983, p. 56) - si traduce in un apparato metodologico di intervento fortemente ancorato a un'ottica di globalità e di personalizzazione. O, ancora, una concezione del rispetto della persona che non si limita a evitare atteggiamenti di svalutazione o di giudizio morale, ma esige partecipazione attiva, autodeterminazione, fruizione di diritti ma anche assunzione di responsabilità, garantisce modalità di aiuto emancipative volte a promuovere autonomia. In particolare, il principio della promozione dell'autodeterminazione, oltre che una responsabilità, diventa anche una sfida nel momento in cui si rivolge a un «altro» rifiutato, escluso, ritenuto incapace di scelte adeguate: il principio dell'«accettazione» ne è la necessaria - non certo facile ad applicarsi - premessa.

Cardini della
professione

Si potrebbe aggiungere che molti degli aspetti sia valoriali sia tecnici che caratterizzano oggi in senso innovativo la teoria e la pratica del servizio sociale, in relazione ai cambiamenti sociopolitici ed economici del nostro tempo, sembrano orientati a dare ancor maggiore pregnanza a quei valori e maggior efficacia alla strumentazione tecnico-metodologica. La letteratura in questo senso offre sempre più approfondimenti su alcuni cardini della professionalità dell'assistente sociale:

- l'identificazione dell'aiuto con il prendersi cura, come superamento - o a volte in contrapposizione - di un curare che si limita alla sola distribuzione di prestazioni (Dal Pra Ponticelli M., 2004);
- prospettive, esperienze, strategie di integrazione sia tra professioni e tra organizzazioni, sia con i soggetti non-professionisti della comunità, per un aiuto più rispondente alla complessità e multidimensionalità dei bisogni sociali (Aa.Vv., 2006; Fondazione «E. Zancan», 2004);
- la preminenza di modalità e strumenti per la valutazione di efficacia degli interventi, necessaria per riportare la centatura sui benefici per la persona anziché sui vantaggi per le organizzazioni (Canali C., Maluccio A.N., Vecchiato T., 2003; Campanini A., 2006);
- l'assunzione, da parte del servizio sociale, di un più preciso ruolo anche politico, capace di promuovere scelte e cambiamenti in linea con i valori comunitari e la responsabilizzazione della società civile.

Ma la domanda che ci poniamo è se e quanto da queste premesse siano rinvenibili segnali di un agire agapico. Più propriamente è da chiedersi se, sulla base di queste precondizioni, nella realtà effettiva dell'esercizio professionale possiamo riscontrare quelle anomalie e quelle eccedenze che caratterizzano un'azione nel senso che «offre di più di quanto la situazione richieda» (Colasanto M., Iorio G., 2011). A questo scopo vorrei tentare di identificare alcuni aspetti che, dall'osservazione della pratica quotidiana nei servizi, possono costituire da un lato le condizioni e dall'altro gli effetti di un agire agapico da parte del professionista.

Alcune condizioni per un agire agapico

Ci sono azioni e comportamenti dei professionisti che più di altri possono facilitare azioni e relazioni agapiche, sia che riguardino il comportamento verso se stessi e la propria professione sia che si orientino verso l'altro/gli altri, l'organizzazione, la comunità.

Agire agapico
e principi etici

Un primo aspetto attiene al grado di assimilazione dei valori su cui si basa la professione da parte dell'assistente sociale. L'agire agapico può emergere quando i principi etici e deontologici funzionano non tanto come regole di comportamento, ma come completa assunzione di atteggiamenti «quasi istintivi, non riflessivi» (ibidem, p. 12) e in quanto tali capaci di andare oltre ciò che è dovuto sul piano etico e tecnico. Ad esempio, il principio della personalizzazione può spingere l'operatore non solo a riconoscere e rispettare l'identità dell'altro per come è (spesso sgradevole, sfuggente, ostile), ma anche a riconoscere quelle parti di sé poco gradevoli che consentono di identificarsi davvero con l'altro malvagio, ingrato, brutto, diverso ecc., generando fiducia nelle sue possibilità di emancipazione, nonostante tutto.

Può anche manifestarsi come temporanea sospensione di quella relazione asimmetrica insita nel rapporto di aiuto, che metta l'operatore sullo stesso piano in un rapporto di autentica fratellanza con l'altro. L'eccedenza di fiducia nelle potenzialità dell'altro (credere nelle sue infinite potenzialità) (Dal Pra Ponticelli M., 1987; Ferrario F., 1996; Neve E., 2008) non può non generare la percezione di essere amato,

Per non cadere
nella routine

valorizzato, stimolato a credere nella possibilità di migliorare insieme con gli altri.

Spesso per gli assistenti sociali, esposti frequentemente ai disagi più gravi, ai «rifiuti» della società, a tradire le attese miracolistiche di una società che delega ad altri la soluzione dei propri problemi, è facile cadere in una routine burocratizzata, depressiva, senza spiragli di vie innovative. La passione (o la rimotivazione) per il proprio lavoro, la formazione continua, la consapevolezza della parzialità del sapere scientifico e del proprio punto di vista possono diventare antidoti e condizioni non solo per soffrire meno, ma anche per rischiare di più, per riposizionarsi in un'ottica di ricerca, di creatività, pur senza la certezza di come andrà a finire. Possiamo renderci conto che non riusciamo a capire abbastanza l'altro/diverso, ma cercare comunque di farlo - anche chiedendo il suo aiuto - ci pone in condizione di scoprire qualcosa di inedito.

Chi scrive ha anche la convinzione che alcune esperienze della propria vita privata (oltre che professionale) possono costituire preziose condizioni per acuire la sensibilità necessaria a «vedere» e toccare corde dell'altro che la sola tecnica professionale non riuscirebbe a intercettare.

Resta comunque chiaro che non è certo necessario sperimentare personalmente tutte le possibili situazioni di disagio per capire e intervenire in modo appropriato: ciò che vale è l'atteggiamento di continua apertura, curiosità, consapevolezza dei propri limiti quale trampolino di lancio per eccedere nell'aiuto oltre la razionalità strumentale, lasciandosi investire dalla sofferenza dell'altro. Più difficile è riconoscere gli eventuali effetti dell'eccedenza propria di un agire agapico.

Come osservare gli effetti?

La mancanza di reciprocità insita in relazioni autenticamente agapiche può rendere più difficilmente visibili gli effetti di tali azioni in modo da poterle descrivere e misurare. Forse, però, alcuni segnali, a livello di complessive realtà organizzative o di rapporti individuali, fanno intravedere esiti non completamente spiegabili razionalmente.

Prassi e risorse

Non è così raro come sembra trovare servizi impostati in modo innovativo, un po' controcorrente, dotati di risorse professionali capaci di perseguire obiettivi di equità, rispetto e mobilitazione delle risorse comunitarie o realmente disponibili a farlo. Spesso questi sono gli esiti ottenuti dal lungo e paziente impegno di operatori, più frequentemente di piccoli gruppi professionali che dall'esperienza quotidiana di contatto con i bisogni hanno tratto dati e riflessioni trasformandoli in informazioni, proposte, negoziazioni con i responsabili. Non si tratta di situazioni con maggiori disponibilità di risorse economiche; anzi, spesso sembra essere la «povertà» dei servizi a generare la creatività necessaria per rispondere alle esigenze delle persone nonostante - o grazie a - i limiti in cui si dibattono le istituzioni. In un certo senso questi esiti stupiscono (così come stupisce la capacità di persone e famiglie di reggere per anni a situazioni di forte disagio prima di dover «umiliarsi» a chiedere l'aiuto dei servizi), se non altro perché oggi sono sempre più diffuse le tendenze neo-liberiste a trasformare l'aiuto in beneficenza e i poveri in soggetti dipendenti o addirittura pericolosi.

Valutazione d'esito

Lo stupore di fronte a reazioni inaspettate, più positive del previsto, può essere un indicatore di quell'eccedenza di dono di cui si parla nell'agire agapico. Nella gestione del lavoro diretto con le situazioni problematiche, la verifica di ciò che si è fatto, la misurazione dei cambiamenti ottenuti nella persona e nella sua situazione, non esauriscono la valutazione degli esiti degli interventi. Recenti esperienze dimostrano come sia possibile e doveroso includere la misurazione dei significati profondi che le persone attribuiscono alla loro situazione e all'intervento, cioè i cambiamenti sul piano valoriale-spirituale, avendo acquisito il convincimento che «la forza della spiritualità possa facilitare i percorsi di cura, possa attivare la persona, alimentare la speranza» (Vecchiato T., 2008, p. 27)². Questa dimensione sembra la più prossima all'agire agapico, più capace di generare nell'u-

² Ci si riferisce ai recenti studi e sperimentazioni attuati dalla Fondazione «E. Zancan» in base al modello di intervento e valutazione «Schema polare» che include, oltre ai domini funzionale-organico, cognitivo-comportamentale, socio-lazionale-ambientale, anche quello valoriale-spirituale.

Interventi
efficaci
ed esperienza
del dono

tente riprese inaspettate, emersione di risorse personali latenti, fiducia in se stesso che può anche riversarsi in spontanei percorsi di solidarietà e partecipazione sociale.

Un'ultima annotazione riguarda certi effetti (positivi) di interventi professionali che, a ben vedere, vanno oltre ciò che era previsto, se inteso nella semplice logica causa-effetto. Molti degli interventi «ben riusciti» (un'adozione che va a buon fine, un bambino a rischio di allontanamento che ritrova un ambiente familiare responsabilizzato, un anziano poco autosufficiente che ritrova la serenità di un ambiente di vita accogliente ecc.) sono solo in parte l'esito di interventi professionali oculati e corretti: quel lavoro di «cucitura» tipico dell'assistente sociale, volto a recuperare relazioni nello spazio di vita delle persone sostenendo e responsabilizzando vari soggetti, può configurarsi come condivisione anche con loro di un'esperienza concreta di «dono» che, in quanto tale, può facilmente andare oltre e addirittura replicarsi in altre situazioni problematiche. È come il sasso gettato nello stagno: abbiamo la speranza che gli effetti vadano oltre la nostra azione professionale o possiamo confermarci nella convinzione che le potenzialità dell'essere umano sono questioni vitali che si auto-generano sfuggendo a qualsiasi calcolo tecnico.

In definitiva, da un lato non è certo automatico che l'esercizio professionale produca agire agapico, per i limiti stessi insiti in ogni professione; ma dall'altro è da un agire professionale teoricamente, tecnicamente, eticamente corretto che può sprigionarsi quell'eccedenza che va oltre il ristretto mondo delle professioni, perché va a toccare il mondo della vita reale delle persone e della comunità umana, di cui le stesse persone-professionisti sono parte.

Riferimenti bibliografici

- Aa.Vv. (2006), *Valutare l'integrazione professionale*, in «Studi Zancan», 4, pp. 71-218.
- Campanini A. (a cura) (2006), *La valutazione nel servizio sociale*, Carocci, Roma.
- Canali C., Maluccio A.N., Vecchiato T. (a cura) (2003), *La valutazione di efficacia nei servizi alle persone*, Fondazione Zancan, Padova.

- Ciolfi T., Milana G. (1983), *Ipotesi di modello professionale dell'assistente sociale con riferimento alla più recente normativa sui servizi sociali*, in Ministero dell'Interno, *La formazione dell'assistente sociale*, Istituto Poligrafico dello Stato, Roma.
- Colasanto M., Iorio G. (2011), *L'agire agapico come categoria interpretativa per le scienze sociali*, relazione presentata al seminario «L'agire agapico come categoria interpretativa per le scienze sociali», 17-18 gennaio, Castelgandolfo.
- Da Pra Ponticelli M. (a cura) (2004), *Prendersi cura e lavoro di cura*, Fondazione Zancan, Padova.
- Dal Pra Ponticelli M. (1987), *Lineamenti di servizio sociale*, Astrolabio, Roma.
- Demartis M.R. (2012), *Nuovi concetti per interpretare l'aiuto: agire agapico e servizio sociale*, in «Studi Zancan», 3, pp. 46-56.
- Ferrario F. (1996), *Dimensioni dell'intervento sociale. Un modello unitario centrato sul compito*, Carocci, Roma.
- Fondazione «E. Zancan» (2004), *Carta etica delle professioni che operano a servizio delle persone*, Fondazione Zancan, Padova.
- Neve E. (2008), *Il servizio sociale. Fondamenti e cultura di una professione*, Carocci, Roma.
- Vecchiato T. (2008), *Spirituale e professionale: un difficile incontro*, in «Studi Zancan», 5, pp. 24-37.

Agire agapico e istituzioni: un binomio possibile?

Angelo Lippi

Il contributo di Tiziano Vecchiato contenuto in questa monografia porta a ripensare le potenzialità del lavoro professionale nell'ottica dell'agire agapico.

Si è scelto di riflettere sull'argomento rielaborando una parte delle conoscenze e delle esperienze professionali maturate nel lavoro di organizzazione dei servizi alla persona svolto nelle istituzioni pubbliche, compresa un'importante istituzione totale che ha fatto da linea guida alle esperienze di lavoro e di vita successive.

Qualcosa a proposito delle istituzioni

Per loro consuetudine, giusta o sbagliata che sia, e per un malinteso senso di equa distribuzione, le istituzioni tendono a regolamentare i loro aiuti e servizi in modo da «quantificare» parità di risposta a parità di percezione, diagnosi, definizione, bisogno. Ma, in realtà, non si può creare un paradigma così semplicistico. Nella complessità delle situazioni e del problema delle persone è impossibile definire qualcosa in maniera matematica. È quello che nella concezione della «Scuola di Barbiana» di don Milani diventa, al contrario, un indicatore di ingiustizia: «Non c'è nulla che sia più ingiusto che fare parti uguali fra disuguali» (Scuola di Barbiana, 1996). Ma certamente sarebbe (e lo è), ad e-

sempio per i trasferimenti monetari, una soluzione «giusta», capace di tranquillizzare gli animi di amministratori e operatori.

Regolamentare

Dare regolamentazione nei servizi può significare incasellare, definire contenitori da cui attingere risposte o pacchetti di risposte tarate in relazione alla quantificazione delle risorse disponibili (numero di operatori di assistenza domiciliare, ammontare dei finanziamenti destinati, disponibilità di posti nei centri diurni, nelle strutture residenziali e assistenziali ecc.). Può significare definire le risposte che si destinano a chi chiede aiuto in base alla valutazione del suo «residuo» di autonomia riconosciuto, misurato con scale varie, delle potenzialità economiche (Isee), del contesto di vita, dei sostegni familiari/sociali presenti (disponibilità della casa, di parenti, vicini, o barriere e altro).

Quantificare

Nelle istituzioni, quindi, si tende a definire il costo per prestazione e a rapportare la spesa al numero di prestazioni svolte: nella specialistica sanitaria, ad esempio, ma anche nei servizi sociali professionali si quantifica la durata che devono avere ogni «visita», colloquio, approccio e prestazione. Questa forma di commisurazione si applica ormai in maniera «automatica» ai soggetti sociali che gestiscono le funzioni sociosanitarie e assistenziali «appaltate» dagli enti pubblici responsabili, cioè alle cooperative sociali e alle associazioni no profit di vario tipo.

Aspetto tecnico e risultati

Viene a prevalere, come sottolinea Tiziano Vecchiato, la dimensione tecnica formale centrata sulle evidenze (scientifiche?), mentre la proclamata centralità della persona rappresenta un bersaglio circoscritto in un cerchio la cui cornice di circonferenza è l'elencazione dei suoi bisogni parcellizzati e scomposti generalmente da «terzi esperti» che sono sicuri di sapere cosa e come è bene dare e fare per la sua salute talvolta «indipendentemente» dalla persona che presenta il bisogno.

L'ottica delle evidenze che tende a prevalere per definire le prestazioni è in contrasto con la logica della coproduzione del servizio basata sulla centralità della persona ed è messa in discussione anche dalla stessa Organizzazio-

**Ragioni di
un insuccesso**

ne mondiale della sanità, proprio perché i risultati che porterebbe al cittadino/utente possono essere inferiori di quelli ottenibili lavorando nell'ottica della centralità della persona (Simi S., 2010).

Anche in questo senso il lavoro di Vecchiato ci porta a ragionare di nuovo sui risultati. Ci dà la visione giusta per riflettere sull'efficacia/non efficacia di alcuni interventi che, per un motivo o per l'altro, non hanno dato l'esito atteso e stimola a individuare le componenti relazionali e prestazionali che hanno caratterizzato il processo di aiuto. Un esempio operativo: durante un percorso di supervisione professionale in un comune importante della Toscana fu chiesto agli operatori assistenti sociali di portare in discussione la documentazione di un caso di assistenza economica concluso, come da progetto (contratto) professionale. Ebbene, risultò praticamente impossibile trovare un «esemplare» in questa categoria, perché, per un motivo o per l'altro, il legame assistenziale/assistenzialistico, una volta attivato, sembrava rimanere inscindibile e talvolta la prestazione economica si trasferiva da padre in figlio! Di chi la responsabilità della non soluzione? Quasi sempre attribuita alla persona assistita, perché portatrice di comportamenti «inaffidabili» sempre rinnovati con nuove formule creative di bisogni insorgenti, ossia fatti «insorgere apposta».

Senza entrare nel merito o nel demerito degli operatori assistenti sociali (peraltro molto preparati in quella zona), si può affermare che la relazione di aiuto professionale, applicata nelle logiche della tecnica e del regolamento, non è bastata. È mancato qualcosa o c'è stata in più quella inimicizia fra assistente sociale e utente che Vecchiato cita nel suo lavoro e che è così difficile da superare, perché nasce dal senso di fallimento che la persona prova quando va a chiedere aiuto al servizio sociale (Ducci V., 2008) e si accresce in una relazione di aiuto che può non creare il cambiamento atteso. In più occorre chiedersi: la fiducia nell'altro, che è il presupposto per i processi di aiuto nel sociale, la troviamo anche da parte delle istituzioni? Cioè i soggetti pubblici titolari delle responsabilità dei servizi alla persona, hanno/danno fiducia nella persona stessa o sottovalutano il suo diritto e le sue potenzialità ad impegnarsi per l'autonomia?

Casistica e buone prassi

Il lavoro di Vecchiato consolida costantemente nella convinzione della necessità di operare sulla valutazione degli esiti, continuando nel filone così efficacemente perseguito dalla Fondazione «E. Zancan» a livello nazionale e internazionale. Proseguire la ricerca sull'efficacia dei servizi permetterà di documentare quale scintilla è mancata e quale invece ha funzionato e in quali tempi.

Cambiare
è possibile

Per rimanere nel concreto, può essere opportuno portare un altro esempio. La lunghissima militanza nei servizi alla persona ha portato a chi scrive una ricchezza di esperienze tali che, si spera, possano dare dei frutti. Durante una riunione di operatori dell'Usl in una comunità terapeutica per tossicodipendenti, questi ci hanno indicato un nuovo modo di agire: rispetto degli altri, pulizia attentissima dell'ambiente di vita e di lavoro, massima onestà nei confronti di tutti, cooperazione e altri valori contrari a quelli che conoscevano nei presenti. Alla domanda «ma queste cose ve le abbiamo sempre suggerite - noi operatori - e invece...», è stato risposto: «Ci erano proposte in un momento non giusto... Ora possiamo pensare molto di più a noi stessi e abbiamo il tempo di stare attenti a tutte queste cose...». Tecnicamente, per quanto riguarda i servizi, si potrebbe parlare del (non) rispetto dei ritmi dell'utente, ma anche del (non) ascolto, del (non) superamento dei bisogni vitali e soprattutto dell'emittente del messaggio in comunità appartenente alla categoria del no profit e quindi per certi versi più «credibile» dal punto di vista valoriale e dell'impegno personale profuso.

Risultati e costi

Su questi aspetti in particolare varrebbe la pena di cercare la scintilla che ha fatto accendere la lampada del cambiamento. Era un momento di vita favorevole? O era una relazione favorevole alla nuova vita? E quanto ha operato la tecnica o invece c'è stato un surplus agapico? Di certo nel «sociale» la complessità è molto ampia e le variabili da tenere sotto controllo sono in numero elevato; per questo l'attenzione ai risultati e ai passaggi che portano al loro raggiungimento sono di importanza vitale per la persona, ma lo sono anche per i costi, per valutare il come spendere bene e non necessariamente spendere meno. In sostanza la-

Risultato
dell'azione
agapica

vorare sulla centralità delle persona e con l'attenzione a tutte le sue componenti, è una scelta i cui esiti cominciano ad essere dimostrati e quindi è una scelta utile anche strumentalmente per ottimizzare la spesa dei servizi.

Il valore aggiunto dell'agire agapico, si dice nelle pubblicazioni in materia (Demartis M.R., 2010, Nasca S., 2011, Colasanto M. e Iorio G., 2011) non può essere «imposto» e nasce dal sentire personale, è dono senza contropartita, non si aspetta risultati, ecc. ecc., ma a volte c'è ed è importante riconoscerlo come risultato, ma anche come parte del processo di aiuto, per collocarlo fra le dimensioni valoriali, se non tecniche, che potrebbero entrare ad arricchire quelle già presenti nelle professioni come quella dell'assistente sociale.

Rispetto alle competenze delle istituzioni bisogna chiedersi se e quanto della dimensione generativa e del dono può essere riconosciuta: allo stato attuale è difficile pensare a una dimensione di questo tipo, se non nell'ottica valutativa a cui abbiamo accennato sopra. Consideriamo infine che nelle istituzioni vale la regola del «contratto» di collaborazione con il fruitore del servizio. Può chiamarsi piano educativo individualizzato, piano personalizzato di assistenza, o in altro modo, ma di certo la relazione/prestazione di aiuto non è dono gratuito senza contropartita, ma è un *do ut des*: alla erogazione di contributi economici o di prestazioni assistenziali devono corrispondere comportamenti predefiniti e condivisi anche formalmente e, se non rispettati, possono comportare la rottura del rapporto professionale e quindi del rapporto fra cittadino utente e istituzione competente.

Cambiano le modalità di gestione dei servizi

Un'altra strada da approfondire è quella dei servizi gestiti da soggetti del terzo settore che sono (dovrebbero essere) animati da vocazione primaria alla solidarietà, alla generosità, al rapporto sostanzialmente più allargato, meno vincolato da orari, regole burocratiche e dal profitto. L'agire agapico è una dimensione che potrebbe trovare nel no profit un habitat più confacente, data la vocazione aggiuntiva/solidale delle organizzazioni e dei soggetti che vi operano, più facile da rilevare, almeno in via teorica.

Fraternità
agapica

La componente dell'agire agapico, dal momento che porta al bene della persona, è anche interesse della collettività e in questo senso merita le attenzioni circostanziate che ci propone il lavoro di Vecchiato. Ma la fraternità agapica è difficile da individuare come causa di benessere e di cambiamento: proprio per questo merita di essere studiata, tanto più in questi tempi in cui la costante riduzione delle risorse richiede un «agire che non consuma, non degrada, ma accresce» applicando le componenti del dono, della solidarietà e della giustizia. Quest'ultima va intesa come attività distributiva (Colasanto M., Iorio G., 2011): in questo senso è una sostanziale competenza delle istituzioni, che hanno la responsabilità di attuarla assieme ai processi di solidarietà, e magari tramite la promozione della dimensione del donare che può trovare un riscontro maggiore nel volontariato e nel no profit in generale, ma anche nella generosa attività degli operatori che si identificano in questi valori sociali.

Anche le istituzioni quindi, hanno convenienza e interesse affinché la generatività dell'agire agapico conduca i servizi a risultati migliori e quindi efficaci per le persone utenti e anche per le professioni? Non ci dovrebbe essere contrasto fra agire agapico, in genere classificato nella categoria etica/deontologica appartenente alla dimensione personale profonda, e l'agire professionale legato alla produttività/tecnicità. Ma non è facile agire con verifiche: il «privato scientifico» delle competenze professionali, sociali e non, è una riserva nella quale è quasi impossibile entrare per valutazioni di esito.

Dimensione
spirituale

Pure la dimensione spirituale viene a rivestire un interesse rispetto all'ambito professionale (Vecchiato T., 2011), per la globalità dell'approccio e per la unitarietà del processo di aiuto multidisciplinare. Non c'è contrasto fra le due dimensioni, ma occorre trovare un modo per farle interagire sistematicamente, in modo da trovare altri punti in comune con una dimensione più vicina all'agire agapico (almeno in linea teorica). È interessante a questo proposito una vecchia normativa della regione Toscana che inseriva nell'unità operativa del servizio sociale professionale - a tutti gli effetti, anche quelli contrattuali - il sacerdote responsabile dell'assistenza spirituale nelle strutture ospedaliere e di ricovero, a indicare il riconoscimento di questa compo-

nente essenziale dell'uomo e facilitando uno dei passaggi fra il curare e il prendersi cura della persona.

C'è uno spazio comune per l'agire agapico?

La filosofia del servizio sociale è quella di aiutare la persona a sviluppare il proprio progetto di vita attraverso un percorso di sostegno per l'autodeterminazione. Al contrario, si può avere un'ipoteca sul progetto di vita della persona da parte delle istituzioni che possono diventare parzialmente proprietarie del progetto stesso, quando non ne sono padrone assolute come nelle esperienze delle istituzioni totali. Lo stesso concetto di autonomia perseguito dalle istituzioni, basato sul «purché tu smetta di chiedere» può differenziarsi dall'obiettivo dell'autodeterminazione, che è animato dal «perché tu definisca i tuoi obiettivi di vita».

Quale ruolo
per le
istituzioni

Ma se l'agire agapico porta il bene per il bene, senza contropartita, e quindi può creare sinergie positive pur non essendo programmabile e non facendo nemmeno parte in assoluto delle funzioni tecnico-professionali, se è così, allora occorre ipotizzare attentamente quale può essere il ruolo delle istituzioni per promuovere, accogliere e assimilare nei suoi programmi anche questa forma di relazione. Vecchiato afferma che oltre le misure e i pacchetti assistenziali predefiniti scatta la condizione per esplorare l'incontro generativo che può diventare un surplus da sviluppare anche nei meccanismi delle organizzazioni pubbliche, private e del terzo settore. È importante accogliere il suggerimento perché c'è molto da approfondire, da riflettere, da documentare, da ricercare, partendo dalla valutazione di esito dei processi che positivi non sono, come la non cessazione dell'assistenza economica, o di quelli che sono diventati positivi contro ogni logica iniziale, come i nuovi valori assimilati nella comunità terapeutica.

Piste di ricerca

Serve una collezione di buoni esiti nei quali si possa intravedere l'eventuale apporto dell'agire agapico per riconoscerlo, almeno in questo momento, nelle sue peculiarità piuttosto che per inquadralo in categorie tecniche ripetibili previo apprendimento. La professione dell'assistente sociale, avendo già molti contenuti etici e valoriali che si avvicinano a questo tipo di agire, può rappresentare l'area iniziale

di ricerca che potrà essere allargata alle funzioni integrate per i servizi complessi e diventare una risorsa da studiare anche per i soggetti del terzo settore e, infine, per le istituzioni. Sarà interessante anche vedere la valenza educativa che potrà assumere il ragionare sull'agire agapico ed estendere la discussione all'interno del servizio sociale professionale e delle competenze professionali con il quale questo si integra. Può essere un'altra dimensione sulla quale ipotizzare confronti e sensibilizzazioni all'interno delle professioni e con le istituzioni.

Riferimenti bibliografici

- Colasanto M., Iorio G. (2011), *L'agire agapico come categoria interpretativa per le scienze sociali*, relazione presentata al seminario «L'agire agapico come categoria interpretativa per le scienze sociali», 17-18 gennaio, Castelgandolfo.
- Demartis M.R. (2012), *Nuovi concetti per interpretare l'aiuto: agire agapico e servizio sociale*, in «Studi Zancan», 3, pp. 46-56.
- Ducci V. (2008), *Verso un sistema di welfare fondato sulle autonomie locali*, AD futura, Firenze.
- Nasca S. (2011), *L'agire agapico nelle scienze sociali*, pubblicato nel sito www.social-one.org/en/component/content/article/135-salvatore-nasca-lagire-agapico-nelle-scienze-sociali.html.
- Scuola di Barbiana (1996), *Lettera a una professoressa*, Libreria editrice fiorentina, Firenze.
- Simi S. (2010), *Dalla «medicina basata sulle prove» alla «medicina centrata sul paziente»*, in Ruggeri F. (a cura di), *Quale salute per chi*, Franco Angeli, Milano.
- Vecchiato T. (2011), *Valori, spiritualità, azione professionale e agire agapico*, in «Studi Zancan», 2, pp. 34-45.

Un dibattito tra studiosi o un percorso di ricerca da intraprendere?

A n n a M a r i a Z i l i a n t i

L'agire agapico, per la disciplina del servizio sociale, non ha mai costituito oggetto di studio e neppure riferimento su cui costruire l'azione professionale.

Il quadro valoriale che ha ispirato generazioni di professionisti e che ne ha definito l'identità e la metodologia è ragguardevole. Per questo motivo l'approfondimento del significato dell'agape e di un agire agapico nel servizio sociale professionale può apparire un'esibizione intellettuale tra teorizzatori oppure una ricerca soltanto simbolica e poco utile ai fini dell'operatività quotidiana.

Il servizio sociale, tuttavia, per rendersi efficace nel tempo e con il mutare delle situazioni sociali, richiede continuamente studio, revisione e manutenzione e non può permettersi di lasciare inesplorati concetti, argomenti, che possono preludere al miglioramento di metodiche, atteggiamenti, comportamenti professionali.

Un'analisi retrospettiva del percorso del servizio sociale, peraltro, evidenzia le inquietudini, le incertezze, gli errori, addirittura il tormento di una professione che ha cercato nel tempo di definirsi come professione di aiuto in grado di sviluppare autonomia ed emancipazione nei propri utenti, evitandone la trappola della sudditanza assistenziale.

Principi fondativi

La centralità e l'integrità della persona e il suo diritto a essere parte viva e pulsante della sua storia e della più grande vicenda umana costituiscono infatti i principi fondativi da cui si dipanano la costruzione teorica e metodologica del servizio sociale.

In molte occasioni, tuttavia, molti di noi che hanno seguito e partecipato alla storia e all'evoluzione del servizio sociale si sono chiesti che tipo di corrispondenza e quanta autenticità vi sia nell'odierna pratica quotidiana degli operatori assistenti sociali e nella loro ricerca di proposte di servizi e di perfezionismi metodologici in grado di rappresentare le istanze dei cittadini senza violarne soggettività e diritti.

In questa prospettiva il seminario di studio sull'agire agapico e servizio sociale, promosso dalla Fondazione «E. Zancan» e da Social One, ha costituito un'occasione preziosa per verificare quanto e come l'intervento professionale degli assistenti sociali sia capace di costruire relazioni di aiuto rispettose delle identità di ciascuno e realmente emancipative sia per le persone sia per le organizzazioni sia per le comunità.

La relazione introduttiva proposta da Tiziano Vecchiato (pubblicata in questa monografia) è stata fondamentale per affrontare con accuratezza il tema dell'agire agapico e per comprenderne la validità e la necessità per svolgere un adeguato esercizio della professione di assistente sociale. A questo scopo si prende qui in esame il suo articolato contenuto per affrontare con maggiore compiutezza e con necessario rigore un argomento poco conosciuto dalla comunità scientifica e professionale del servizio sociale.

Alcuni interrogativi

I temi affrontati da Vecchiato vanno oltre l'analisi dell'azione professionale e danno impulso a esplorare l'essenza stessa delle professioni di aiuto, in particolare dell'assistente sociale, per comprenderne limiti e possibilità, per sviluppare eventualmente tragitti inediti di ricerca.

In verità, argomenti come la capacità generativa e l'eccedenza dell'agire agapico suscitano subito interesse e suggestioni in studiosi e professionisti del servizio sociale che ne intravedono la rilevanza e la possibile applicabilità.

Questioni da approfondire

Ciò tuttavia evidenzia alcuni interrogativi che diventano cruciali per chiarire l'identità stessa dei professionisti dell'aiuto del servizio sociale e la rispondenza o meno al loro triplice mandato professionale, istituzionale e sociale: l'azione professionale del servizio sociale ha realmente un benefico effetto moltiplicatore? Le risorse a disposizione del servizio sociale possono giustificare l'eccedenza che può generarsi in condizioni particolari? I mandati del servizio sociale professionale contemplano un donare senza contropartite? La relazione di servizio sociale che si instaura con le persone, le organizzazioni e le comunità di vita sviluppa o può sviluppare processi di apprendimento e di cambiamento in grado di valorizzare le differenti soggettività e culture? O, viceversa, promuove interventi solo risarcitori, che sollecitano compromissori adattamenti sociali? L'azione professionale del servizio sociale può conciliarsi e completarsi con il dono orientato all'agape e a un agire agapico?

E, infine, un ulteriore interrogativo che, per la sua profondità, diventa prioritario: per essere efficace il servizio sociale deve partire da presupposti di amore senza condizioni che deve nutrire pienamente e verso tutti?

Servizio sociale: autosufficienza o autoreferenzialità?

Vecchiato nella sua relazione scrive: «Si può partire da un minimo in cui l'aiuto è soltanto trasferimento di risorse economiche o di altra natura...» (p. 82-93 in questo numero di «Studi Zancan»). Ma è possibile un mero trasferimento di risorse? Quel minimo ipotizzato è un aiuto reale oppure rappresenta un consistente e pericoloso ritorno ad antiche logiche di paternalismo assistenziale che relega la persona in un approccio passivo e ricettivo?

La relazione di aiuto del servizio sociale richiama la persona a fare un uso attivo delle risorse proprie e del suo ambiente e non può considerarsi tale se si esplica con una mera erogazione di prestazioni e interventi, anche se necessari, se disgiunti da progetti complessivi di aiuto in grado di osservare la persona unitariamente, per poi sollecitarne la partecipazione alla definizione condivisa degli aiuti stessi.

Imparare
dagli errori

Il servizio sociale non può mai e in nessun caso trasferire soltanto risorse, ma ha l'obbligo di basarsi sempre sull'incontro di responsabilità, pertanto, non si può partire da «un minimo», in nessun caso. Un aiuto così inteso rischia di incoraggiare negli odierni caotici servizi alle persone un recondito paradigma di pensiero in grado di giustificare meccanismi erogativi.

La professione ha infatti riconosciuto gli errori del passato, ovvero di essersi essa stessa imbrigliata nelle logiche degli enti assistenziali esplicando una funzione «adattiva» e di «contenimento» all'interno di modelli organizzativi residuali e selettivi. Infatti, ha saputo recuperare la sua vera identità rendendosi capace di cooperare per la crescita delle persone, delle organizzazioni e delle comunità.

Il mero trasferimento di risorse cui fa cenno Vecchiato, tuttavia, impone una riflessione sui pericoli attuali dei servizi alle persone, dove gli assistenti sociali in un fare talvolta compulsivo distribuiscono pacchetti di prestazioni che, oltre a essere insufficienti e inappropriati, anziché emancipare le persone ne destituiscono l'arbitrio e le potenzialità.

Vecchiato afferma ancora: «Passare dalla condizione di responsabilità, ancora separate, a responsabilità che condividono, non è un'operazione facile. Richiede arte professionale, quella che fa delle competenze tecniche una premessa per riconoscere nell'incontro un fatto costitutivo dell'azione professionale: infatti la soluzione dei problemi non dipende solo dalle risorse a disposizione e dal loro trasferimento, ma da ben altro». (ibidem)

E dunque, cosa intende per «ben altro»? Fa capire che ben altro non possa riferirsi solo a un sapere e saper essere che si apprendono da principi e teorie che ordinano un corretto saper fare tecnico; occorre indagare su un terreno poco contemplato dal servizio sociale, che è quello dell'esperienza dell'amore. Vecchiato si interroga se un agire agapico possa rappresentare una componente costitutiva dell'arte professionale, dando impulso così a una riflessione che non può essere disattesa.

Il tema del dono appare il concetto più prossimo all'agape e all'importanza che può rivestire nell'azione sociale. Ma come evidenzia Vecchiato, anche il dono disinteressa-

Dono e aiuto
professionale

to è esposto nel tempo a forme di contropartite come accade in molte occasioni nel caso del volontariato organizzato.

Il riferimento al dono, ovvero a un dare senza contropartite, suscita tuttavia alcune perplessità in ambito professionale se si legge e interpreta in maniera ortodossa e non si adatta comunque alle metodiche del servizio sociale.

Se è infatti vero che l'azione professionale non pone contropartite, per poter sviluppare processi di crescita, essa in concreto stimola e incentiva la partecipazione dell'altro verificandola nel tempo, mette alla prova, definisce traguardi da raggiungere, assegna compiti: tutto ciò tramite un percorso con-diviso, in una reciprocità di impegni, che tuttavia non possono far riferimento alla riduttiva categoria dello scambio.

La relazione professionale deve poter generare capacità e nuove risorse, ma per ritrovare essa stessa vigore nella caotica arena dei servizi, può considerarsi autosufficiente? Il rischio di un servizio sociale autoreferenziale e timoroso di confrontarsi con tematiche che possono sembrare retoriche e o romantiche o comunque «poco professionali» non deve frenare la ricerca di stili operativi che si aprono verso un agire agapico, verso una forma di donare che non chiede gratitudine, semmai riscatto, maturità, autonomia.

L'arena dei nostri servizi nondimeno, riduce gli spazi per relazioni autentiche, attenua la fiducia dei cittadini verso istituzioni e operatori che dispongono di risorse sempre più limitate, proprio quando aumenta la complessità dei bisogni e, di conseguenza, la necessità di incrementare e diversificare gli aiuti.

Svolgere una ricerca che si apra verso un sentire e un agire agapico nel servizio sociale è allora un'occasione per rinnovarsi e rigenerarsi oppure rappresenta un nuovo impegno per la professione con il rischio di esporla a confuse e ineffabili aspettative?

Le possibili coordinate dell'azione professionale

Vecchiato riprendendo il concetto di dono, che nondimeno necessita di ulteriore analisi in relazione a prospettive di ordine pratico-operativo, in particolare per quanto riguarda temi rilevanti e coinvolgenti come la solidarietà e

la giustizia (il servizio sociale, fra i suoi compiti primari, deve dare impulso e concorrere alla definizione di programmi di politica sociale orientata a salvaguardare i diritti delle persone attraverso le più varie forme di cooperazioni), tratta poi delle 5 dimensioni che possono rendere conto dell'amore richiamando il pensiero esposto da Colasanto e Iorio (2011). Il sistema pentadimensionale indica l'intensità, l'estensione, la durata, la purezza, l'adeguatezza.

Nella sua relazione Vecchiato pone dei dubbi sull'apertura al servizio sociale, perché le cinque dimensioni potrebbero contrastare con un ordine organizzativo e metodologico e ancor più con la vita quotidiana che si esprime in luoghi ordinari poco aperti a esperienze di eccedenza che, si legge, rappresenta l'elemento che le accomuna.

Sistema
di riferimento

A ben guardare, tuttavia, il servizio sociale deve essere sorretto, oggi più che mai, da un sistema di riferimento forte che può ritrovarsi nelle cinque dimensioni che, di fatto, non contrastano con principi, teorie e metodi propri, semmai ne accrescono la risonanza, stimolando nel contempo spazi per nuova riflessività.

L'agire agapico, di conseguenza, può realizzarsi solo in casi straordinari o può orientare e animare al contrario una pur corretta metodologicamente e deontologicamente azione professionale? Vecchiato va oltre e centra la sua attenzione su un tema molto dibattuto nei servizi sanitari e sociali ovvero le evidenze scientifiche, quali prove che convalidino l'azione professionale osservata nel suo intero processo.

L'azione professionale composta e condivisa, infatti, deve rendersi efficace, generare beneficio, perciò deve potersi verificare, dimostrare, per produrre effetti moltiplicativi e ciò potrebbe essere in contrasto con l'eccedenza che va oltre esperienze razionali. Ma il fine dell'agire agapico non è il bene dell'altro e la possibilità di farlo diventare generativo? Di fatto, l'efficacia dell'azione professionale presuppone una relazione forte, affidabile, in grado di addentrarsi nello spazio di vita dell'altro, nella quale entrano in gioco competenze ed esperienze, professionali e personali. Una relazione capace di suscitare nell'altro desiderio di raccontarsi, di alimentare credibilità e volontà di cooperazione. Una relazione dove l'altro diventa protagonista responsabile della sua storia e della pos-

Responsabilità
condivisa

sibile soluzione dei suoi problemi. Una relazione necessaria per definire insieme concreti progetti personalizzati che si formano sulle identità di ciascuno, che osservano i legami, le persone e i gruppi sociali di riferimento, i luoghi di vita e sanno misurare i bisogni e le aspettative complessive (Ziliani A.M., Rovai B., 2007).

La relazione di Vecchiato più volte richiamata, inoltre, evidenzia l'importanza della responsabilità che deve essere condivisa e che diventa premessa per la costruzione di percorsi di aiuto che possano realmente cogliere i molteplici aspetti della vita di ciascuno per potersi calibrare adeguatamente.

La responsabilità d'altronde nel servizio sociale è, o meglio dovrebbe essere, «un impegno solenne e reciproco, la promessa (*re-sponsum*) di raggiungere gli obiettivi per qualcuno, per salvaguardarne gli interessi» (Ziliani A.M., 2011, p. 61) e, come ricorda Diomede Canevini (2007, p. 70), responsabilità «è una parola forte, capace di dare forma e pensiero all'agire, di trasformare sentimenti, di ispirare azioni. È una parola generativa e nutritiva».

La responsabilità nel servizio sociale, peraltro, implica sempre condivisione da parte dell'altro, in ogni momento della relazione e in ogni fase del processo di aiuto, come ricorda Elisa Bianchi (1994) nei suoi lungimiranti e ancora attuali saggi.

Tutto ciò non fa intravedere incompatibilità con l'eccezione dell'agire agapico.

L'analisi della realtà lavorativa palesa tuttavia dubbi legittimi, infatti, le regole delle istituzioni, delle organizzazioni di lavoro e la stessa disciplina complessiva del servizio sociale non sempre permettono la realizzazione di un siffatto modo di orientarsi e di agire.

I servizi alla persona offrono, almeno nel nostro paese, scenari complessi, dove l'aumento dei bisogni deve confrontarsi con risorse ridotte che i professionisti hanno difficoltà a selezionare e distribuire. La difficoltà di dare risposte appropriate crea così insofferenza e sfiducia nei cittadini che, in molti casi, dà luogo a una spirale negativa, che Vecchiato definisce a ragion veduta «muro di inimicizia» (p. 82-93 in questo numero di «Studi Zancan»).

Potenzialità
dell'agire
agapico

Questa evidente condizione di difficoltà, nondimeno, può risultare campo fertile per rifondere energie e significato sia alla professione sia agli stessi servizi sociali, per farli diventare entrambi nuovamente attrattivi per i cittadini.

È possibile però aprire la strada a un agire agapico riducendo e superando l'inimicizia per poi stabilire relazioni pacificate predisposte a generare eccedenza?

Ridurre e superare l'inimicizia rappresenta in realtà il problema da superare, ed è difficile pensare a relazioni pacificanti senza introdurre condizioni utili allo scopo.

L'agire agapico, perciò, può essere la leva per dare impulso al cambiamento e i professionisti del servizio sociale potrebbero trarne linfa per recuperare ancora una volta i fondamentali che ne costituiscono l'identità. Inoltre, potrebbe far sperimentare alle persone che accedono ai servizi, relazioni in cui il dono possa configurarsi nell'ascolto empatico, nella partecipazione del professionista alla sua vita, alla sua sfera personale, alla sua affettività, alle sue emozioni, ai suoi bisogni.

Se questa è una prospettiva auspicabile, l'agire agapico deve inserirsi tra i componenti dell'azione professionale, in ogni caso ordinata dalla sua metodologia e disciplinata dalla sua organizzazione.

Considerazioni per un rinnovato percorso evolutivo

Trattare di servizio sociale e agire agapico mette dunque in luce considerazioni utili che tuttavia pongono dubbi, incertezze, timori di percorrere piste poco conosciute.

Il servizio sociale nondimeno è per sua natura una disciplina e una professione in continua evoluzione, poiché si sviluppa e si intreccia nei cambiamenti e nelle trasformazioni sociali, e necessita di un costante rinnovamento. I professionisti degli odierni servizi alle persone hanno però compiti vasti e complessi che devono affrontare con risorse per lo più esigue e in organizzazioni eccessivamente burocratizzate, che impongono vincoli e condizionano o addirittura annullano le capacità e le stesse prospettive operative.

Alla luce di tutto ciò, e in vista di una concreta operatività del servizio sociale orientata all'agire agapico, si rende dunque necessario e prioritario dare una risposta all'inter-

Oltre lo
«straordinario»

rogativo posto in premessa, che può essere utile per rendere compatibile l'azione professionale sia con necessarie nuove ispirazioni sia con programmi realistici e perseguibili: per essere efficace il servizio sociale deve partire da presupposti di amore senza condizioni che deve nutrire pienamente e verso tutti?

Le molte riflessioni compiute hanno fatto comprendere che l'agire agapico può essere terreno di ricerca e obiettivo da perseguire per il servizio sociale. Tuttavia, deve armonizzarsi dentro la realtà e la quotidianità, fuori dallo «straordinario», ovvero essere alla portata umana e professionale di coloro che devono operare nei servizi dei moderni welfare.

La risposta all'interrogativo si è così individuata in una frase di Don Milani tratta da una lettera scritta a Nadia Neri (1966) che, in una perfetta sintesi, dà conto che nel lavoro professionale non si può avere la pretesa di aiutare tutti: «Non si può amare tutti gli uomini. Si può amare una classe sola. Ma non si può nemmeno amare tutta una classe sociale se non potenzialmente. Di fatto si può amare solo un numero di persone limitato, forse qualche decina, forse qualche centinaio. E siccome l'esperienza ci dice che all'uomo è possibile solo questo, mi pare evidente che Dio non ci chiede di più». L'insegnamento di Don Milani, in definitiva, ci svela che nell'operatività quotidiana dobbiamo certamente ispirarci a programmi vasti e universali, ma per conseguire risultati utili e apprezzabili dando concretezza al nostro agire si devono definire priorità, stabilire traguardi, dividere compiti con altri professionisti e cercare altre collaborazioni e solidarietà.

Riguardo alle persone o ai gruppi cui indirizziamo le nostre azioni, tuttavia, dobbiamo assicurare il «massimo» dell'impegno e delle nostre abilità professionali, adattandoli di volta in volta e cercando di migliorarli sempre.

Riferimenti bibliografici

- Bianchi E., Dal Pra Ponticelli M. (a cura di) (1994), *Storie di lavoro nel servizio sociale*, Fondazione Zancan, Padova.
- Colasanto M., Iorio G. (2011), *L'agire agapico come categoria interpretativa per le scienze sociali*, relazione presentata al se-

minario «L'agire agapico come categoria interpretativa per le scienze sociali», 17-18 gennaio, Castelgandolfo.

Diomede Canevini M. (2007) *Le professioni sociali: questioni aperte e urgenza di una normativa*, in «Studi Zancan», 2, pp. 9-27.

Milani L. (1966), *Lettera di Don Milani a Nadia Neri*, Barbiana, Firenze.

Ziliani A.M., Rovai B. (2007), *Assistenti Sociali Professionisti*, Carocci, Roma.

Ziliani A.M. (2011), *La direzione di strutture per anziani*, Carocci, Roma.

Curare e prendersi cura: differenze e complementarità per meglio caratterizzare l'incontro e l'aiuto professionale

Cristina Braida

Nella definizione comune, il curare si prefigge di alleviare un dolore o di togliere una sofferenza attraverso una cura e trova dunque compimento nel trattamento del professionista, il quale interviene sull'assistito che riceve quella cura.

Nel prendersi cura l'attenzione si focalizza non tanto su ciò che viene eseguito, l'intervento in sé e la prestazione erogata, quanto piuttosto sulla relazione che si instaura tra le parti, su ciò che la relazione di aiuto potrà generare, presupponendo quindi che c'è o ci sarà dell'altro come esito finale e che questo altro deriverà dall'incontro tra i due soggetti.

Affinché ciò possa accadere è necessario che l'aiuto professionale parta da dove la persona si trova, dal riconoscimento della sua soggettività e unicità come risultato di un processo in cui entrambe le parti sono impegnate nel ricostruire lo spazio di vita di quella persona, fatto di luoghi, di relazioni, di eventi e di componenti valoriali e spirituali (Vecchiato T., 2008), attribuendone assieme i possibili significati.

Ecco allora che l'incontro diviene uno spazio di accoglienza nel quale sperimentare un vissuto potenzialmente

rigenerante dato dalla condivisione di un disagio, avvertito inizialmente come invalidante e opprimente, e poi gradualmente più accettabile e affrontabile, a mano a mano che la relazione d'aiuto si fa più autentica e profonda.

Accogliere l'altro nella sua dimensione valoriale e spirituale

Prendersi cura della persona, e non solo curare le sue sofferenze, richiede di aprire l'aiuto professionale anche a dimensioni che possono facilitare il contatto con il proprio nucleo più profondo, dove valori e spiritualità contribuiscono ad animare le proprie azioni e le proprie scelte, dando forza o soffocando le spinte al cambiamento.

Sono queste sfere che agiscono costantemente nella vita dell'essere umano, anzi la alimentano costituendone l'essenza stessa, ma dalle quali spesso ci si separa più o meno consapevolmente, soprattutto quando una situazione di disagio ci fa avvertire che da esse ci si sta allontanando o che è in atto una sorta di tradimento del proprio asse valoriale.

Il valore
dell'incontro

Nella relazione di aiuto le dimensioni valoriali e spirituali fanno da sfondo alla scena che si realizza con l'incontro tra le due parti, e quindi interessano in egual misura chi in quel momento sta interpretando il ruolo del richiedente aiuto, e chi è interpellato per offrire l'aiuto richiesto. Tenere conto diventa prezioso, se non addirittura essenziale, se si vuole fare di quell'incontro un momento autenticamente significativo per rimettere in moto le spinte positive e rigenerative della persona.

Gli strumenti tradizionali del servizio sociale, dal colloquio alla visita domiciliare, possono diventare occasioni privilegiate per consentire alla persona di riconoscere e legittimare l'importanza di questi aspetti profondi della propria esistenza, dandone insieme possibilità di sviluppo e non di ulteriore soffocamento.

L'aiuto professionale attraverso il prendersi cura può allora accompagnare la persona non solo nella comprensione dei propri bisogni e nell'individuazione delle possibili risposte, ma anche nella scoperta o riscoperta di ciò che dentro di sé anima la spinta verso la ricerca del proprio benessere.

In questa prospettiva l'incontro è esso stesso nuova risorsa che può svelare potenzialità inesplorate e aprire a rapporti positivi sperimentati solo in parte sia da chi è stato sovrastato dai problemi sia da chi viene interpellato per farsi carico di quei problemi.

L'incontro può rappresentare allora un «punto zero» rispetto a un nuovo sentiero da percorrere che terrà necessariamente conto delle rispettive provenienze (bagaglio personale dell'assistito e bagaglio professionale dell'operatore) ma che è capace di guardare in avanti con una nuova fiducia, generata proprio da quello spazio di accoglienza e di condivisione che solo il «prendersi cura di» può aprire all'interno di una relazione di aiuto.

Punto
di partenza
comune

La definizione di un comune punto di partenza consente, inoltre, di riequilibrare le asimmetrie relazionali tra le parti, poiché allontana la visione di una di queste (l'utente), rimasta indietro, incapace di tenere il passo o sulla strada sbagliata rispetto a quella dell'altra (l'operatore), che è già avanti e/o dispone di maggiori capacità e/o appare meno affaticata.

Partire da dove si trova l'utente, secondo chi scrive, significa proprio questo: è solo da qui che possono essere rimesse in moto capacità e potenzialità della persona che scopre o riscopre la motivazione nell'attivarsi per esser essa stessa la prima artefice del proprio benessere.

L'aiuto professionale se così interpretato apre la persona a terreni che non sono più competitivi e potenzialmente escludenti, avvicina a esperienze di comunione e gratuità, restituisce valore e dignità al proprio sé, spinge verso direzioni orientate al bene proprio e che potrà divenire anche bene comune nel momento in cui riuscirà a metterlo a disposizione dell'altro, appartenga esso alla famiglia, alla comunità o al mondo intero.

Ed è in questo percorso che possono essere re-interpretate alcune funzioni cardine del servizio sociale, quali il sostegno e l'accompagnamento, il cui «fare» dell'assistente sociale va inteso come un «farsi prossimo» all'altro, affinché questi possa trovare e attuare da sé la propria realizzazione personale (Demartis M.R., 2012)

Agire professionale e agire agapico: un incontro possibile?

Capacità
generativa
della relazione
di aiuto

Questo spazio di riflessione e di approfondimento consente di rileggere l'agire professionale anche alla luce degli stimoli raccolti sull'agire agapico e di individuare punti di contatto con alcuni principi propri del servizio sociale, ma considerati talmente impliciti da darne per scontati i possibili sviluppi.

Il riferimento è, nello specifico, proprio alla capacità generativa della relazione di aiuto, ricollocata nella cornice dell'agire agapico, che apre alla possibilità di rafforzare le dimensioni della creatività, contenendo i rischi di un aiuto prestazionale e per questo destinato all'entropia (Vecchiato T., 2011).

Ma, allo stesso tempo, da operatore, un'auto-analisi dell'agire quotidiano rinforza la provocazione su quanto questa cornice valoriale entra, o può entrare, nella realtà operativa ordinaria e quanto invece rischia di essere confinata in una pura «tensione verso» o rivestire i caratteri dell'eccezionalità.

A partire dalla propria esperienza, dentro cui si include anche il bagaglio raccolto dal confronto sul campo con tanti colleghi, chi scrive si è interrogata su quali sono le ragioni che di fatto allontanano il nostro agire professionale dal prendersi cura e lo spingono, appiattendolo, verso il curare, che nel nostro ambito si può tradurre per l'appunto nell'agire prestazionistico. Domanda posta con l'obiettivo di cogliere se e quali possono essere le strategie di miglioramento, soprattutto in termini di efficacia della nostra azione.

Si è cercato di osservare la questione dalle tre diverse angolazioni entro cui l'aiuto professionale prende forma: quella dell'operatore, quella dell'utente e quella delle istituzioni.

La sfida agapica: fidarsi della relazione, affidarsi all'incontro

La prima considerazione scaturisce proprio dal ripensare alla capacità generativa dell'incontro e alla necessità di

I rischi
della relazione
umana

aprire la relazione di aiuto anche alle dimensioni spirituali e valoriali affinché questo avvenga.

La relazione umana, se da un lato è fonte di benefici e di benessere, dall'altro lato espone anche al rischio e all'incertezza, a ciò che può riuscire, ma anche a ciò che può non andare e non portare a esiti attesi o desiderati e questo può provocare una sorta di difesa e di resistenza nel ricercarla.

Dal punto di vista dell'operatore, infatti, ogni nuovo incontro rimette in gioco la propria identità e questo può risultare particolarmente impegnativo al punto da preferire all'esserci e allo stare con, il fare e il dare secondo tecniche e procedure preordinate, che offrono maggiori garanzie di salvaguardia del proprio ruolo professionale ma anche della propria integrità personale (si pensi a quando la relazione d'aiuto viene richiesta a operatori prossimi o dentro situazione di *burn out*).

Dal punto di vista dell'utente, già esposto a fallimenti e spesso in condizioni di vulnerabilità, viene istintivo chiedere e preferire qualcosa (il contributo economico, la casa, il lavoro ecc.) che nel proprio immaginario porterà per certo a un'immediata soluzione dei problemi, eliminando sofferenze e disagi, piuttosto che esporsi su terreni che non offrono risposte immediate e chiedono, invece, una rimessa in discussione, per poter arrivare a quel nuovo punto di partenza, di cui si è detto.

Infine, dal punto di vista delle istituzioni, abituate a chieder conto dei risultati esclusivamente in termini di prodotti anziché di esiti, è fin troppo scontato evidenziare come sia del tutto preferibile un agire che pone al centro le prestazioni e non le persone, tralasciando completamente di interrogarsi su quali sono stati gli effettivi benefici, per le persone stesse, delle prestazioni erogate.

Alla luce di queste semplici e sintetiche riflessioni, riprendendo anche lo stimolo sul «come meglio concretizzare l'incontro e l'aiuto professionale», è necessario pensare a un bagaglio culturale del servizio sociale arricchito dalla consapevolezza che la condivisione di responsabilità nella relazione di aiuto richiede anche di assumersi rischi e di stare nell'incertezza.

Investire
sulla relazione
e non sulla
prestazione

Questa consapevolezza può far avvicinare l'operatore alla relazione e all'incontro con una maggiore maturità professionale e una miglior serenità umana, precondizioni indispensabili affinché anche l'altra parte possa mettersi in gioco dentro una relazione fondata su un'autentica fiducia.

Investire sulla relazione anziché sulla prestazione può diventare allora fonte di quei benefici che costituiscono l'eccedenza originata oltre le risorse oggettive. Legittimare queste eccedenze, rendendole visibili e comprensibili anche alle istituzioni dentro le quali queste relazioni di aiuto prendono forma, rappresenta un ulteriore passo per tentar di spostare l'attenzione delle stesse istituzioni da logiche squisitamente prestazionali a politiche che valorizzano maggiormente la capacità rigenerativa del proprio sistema, le cui risorse non sono esclusivamente quelle proprie e interne ma anche quelle esterne, date dalle persone che al sistema accedono.

La sfida umana: oltrepassare i limiti di tempo?

La seconda considerazione, mossa dalla domanda sul perché non è poi così scontato nella prassi quotidiana agire prendendosi cura delle persone, porta a riflettere sulla variabile temporale nella relazione di aiuto.

L'incontro richiede un investimento di tempo: viene messo in atto un processo che non si esaurisce con la consegna di un bene o di una prestazione, ma che richiede i tempi dell'ascolto, della riflessione, del fare, del valutare.

Ma quale il vissuto di operatori, utenti e istituzioni rispetto alla gestione dei tempi? L'operatore è quotidianamente pressato da scadenze che possono assumere non solo valenze amministrative, ma anche disciplinari se non penali: per l'operatore il tempo non è mai sufficiente, ma soprattutto le priorità possono non essere legate all'investimento che la relazione di aiuto invece necessita.

Il tempo dedicato all'incontro può essere quindi poco o di scarsa qualità, creando un *setting* non certo favorevole all'apertura e all'accoglienza di chi arriva con tutto il proprio disagio e i propri vissuti e ha bisogno di sentire che la persona che ha davanti c'è ed è lì per lui, che non è di fretta o con la testa altrove. La relazione di aiuto, sotto questo

Combattere
contro la fretta

profilo, diventa impegnativa per l'operatore e non sempre può essere scelta o preferita a un aiuto professionale più leggero e rapido, sbilanciato sul fronte dell'erogazione piuttosto che su quello dell'incontro.

Per quanto riguarda l'utente, quando si rivolge ai servizi molto spesso risponde solo a un unico orologio: quello che sta scandendo i propri tempi di vita, lo stesso che gli mette fretta nel cercar quanto prima la soluzione a uno stato di sofferenza divenuto insostenibile. La persona in difficoltà cerca e vuole una risposta subito. E a volte i bisogni possono esser talmente vitali che, nell'immediato e per quanto possibile, va effettivamente individuata una prima risposta all'emergenza.

Tuttavia, il ricevere questa prima forma di aiuto spesso esaurisce, nel vissuto della persona, il tempo da dedicare alla soluzione del proprio disagio. Ciò preclude la sua disponibilità a investire nella relazione d'aiuto, che potrebbe aprire a ulteriori sviluppi in termini di *empowerment*, divenendo fonte di nuove risorse rigeneranti.

Inoltre, bloccare il processo di aiuto alla mera fruizione di un beneficio ricevuto dall'esterno può di per sé contribuire alla compromissione delle abilità residue, poiché l'utente non solo non esplora le proprie potenzialità - eventualmente spendibili al ripresentarsi del problema -, ma rafforza anche un'immagine deficitaria di se stesso, essendo di fatto l'altro a risolvere il suo problema, confermandone così l'inadeguatezza.

Anche il tempo delle istituzioni è scandito da ritmi rigidi e spesso distanti dalle esigenze delle persone: sono infatti le regole dei bilanci, delle contabilità e delle procedure amministrative a dettare priorità e durata dei propri interventi.

Tutto questo provoca facilmente uno scollamento tra le sequenze temporali delle varie parti implicate nel processo di aiuto. Il terreno dove sembra intravedersi una sorta di compromesso può risultare proprio quello basato su una lettura amministrativa dei bisogni, che concilia le ristrettezze di tempo degli operatori, soddisfa l'impellenza degli utenti, garantisce le regolarità delle istituzioni.

Servizio sociale e agire agapico per riportare al centro la persona

All'interno di questo scenario può essere riportata al centro dell'attenzione la persona? Come operatore, chiamato ad agire anche in funzione di un'etica professionale, questa domanda diventa necessariamente anche un imperativo. Ma allo stesso tempo l'esperienza sul campo e la riflessione sulla stessa, porta ad ammorbidire quell'imperativo e a chiedersi piuttosto come la persona possa esser riportata al centro, regolando attorno a essa i vari orologi delle parti coinvolte.

La sfida del «ricevere»

La sfida potrebbe essere facilmente affrontata rileggendo tutto il «fare» degli operatori e dei servizi in funzione del «ricevere» dei beneficiari e chiedendosi semplicemente se tutto questo fare, che implica comunque l'investimento spesso totale delle risorse umane, finanziarie e di tempo, sta producendo concreti esiti positivi per la vita delle persone.

È un fare che genera capacità e quindi libera tempo? O è un fare che fa scivolare l'aiuto offerto verso l'assistenzialismo, alimentando dipendenza che a sua volta richiede e brucia sempre maggiori risorse e comprime sempre di più i tempi del sistema? Esperienze professionali recenti stanno provocando chi scrive proprio in questa direzione e ora gli stimoli sull'agire agapico rinforzano la necessità di provare a cambiare la prospettiva entro cui collocare sia il lavoro diretto con l'utenza sia la progettazione e l'organizzazione dei servizi. Se è vero che il prendersi cura richiede tempo, e per tale ragione può non risultare attraente per le parti coinvolte, è altrettanto vero che l'esigenza di ottimizzare le risorse, soprattutto in tempo di crisi, dovrebbe spingere proprio al centro dell'aiuto la persona e non la prestazione, quale scelta strategica e di investimento per una maggiore probabilità di ritorno di risorse. Oggi più che mai nei servizi sociali di base è sempre più evidente la pressione di chi chiede, di chi non ce la fa più e vuole delle risposte, vuole delle soluzioni.

In alcune realtà territoriali, dove le disponibilità finanziarie non sono ancora ridotte all'osso, si sta cercando di dare di più: ma fino a che punto tutto questo sarà sostenibile? Non potrebbe risultare più conveniente investire ciò

che c'è, ciò che è rimasto, su percorsi che offrono maggiori probabilità di remunerazione per l'effetto moltiplicativo dei beni a disposizione?

Sono le stesse politiche sociali che necessitano di essere ripensate in termini generativi e non più schiacciate verso esperienze destinate a esaurire le risorse senza produrre beni. Come nel rapporto con il singolo è necessario partire dalle sue potenzialità, che vanno riportate alla luce e valorizzate, così l'azione progettuale su vasta scala potrebbe ritrovare respiro se re-interpretata in senso agapico.

Eccedenze di risultato a favore del «bene comune»

Un passo in questa direzione può esser compiuto anche da una cultura professionale che interpreta già nel rapporto con ogni singolo utente la possibilità di promuovere relazioni di aiuto autenticamente generatrici di beni.

Apertura
alla relazione

Questo richiede agli operatori l'apertura della relazione di aiuto a ulteriori spazi di condivisione, dove lo «stare con» e l'«esserci per» passano anche dalla legittimazione delle dimensioni valoriali e spirituali della persona con cui si entra in relazione. Legittimazione che può contribuire a sviluppare eccedenze di risultato, restituendo senso e valore all'incontro, nonché tempo e risorse per il «bene comune», che si realizza anche attraverso l'arricchimento della persona che ha chiesto aiuto e l'ottimizzazione delle risorse professionali e istituzionali che sono state messe in campo.

Riferimenti bibliografici

- Demartis M.R. (2012), *Nuovi concetti per interpretare l'aiuto: agire agapico e servizio sociale*, in «Studi Zancan», 3, pp. 46-56.
- Vecchiato T. (2008), *Spirituale e professionale: un difficile incontro*, in «Studi Zancan», 5, pp. 24-37.
- Vecchiato T. (2011), *Valori, spiritualità, azione professionale e agire agapico*, in «Studi Zancan», 2, pp. 34-45.

Il servizio sociale in Brasile e il paradigma dell'agire agapico

Angela Maria Bezerra Silva

Quanto emerso nel corso del seminario ha portato chi scrive a porsi una domanda sulla possibilità di parlare del servizio sociale professionale in modo generico, tanto diversi sono gli approcci, le metodologie che abbiamo in Brasile e in buona parte dell'America latina rispetto al servizio sociale in Italia. L'impressione iniziale è che si trattasse quasi di due professioni diverse¹. Proprio per questo dedichiamo la prima parte di questo contributo a una breve panoramica sulla traiettoria storica del servizio sociale in Brasile, per poter calare la nostra riflessione sulla realtà concreta di un paese che ha una storia, una cultura e una sensibilità sociale diverse da quella italiana ed europea.

Nella seconda parte si cercherà di rispondere alla domanda «quale apporto il paradigma dell'agire agapico può offrire alla riflessione teorico-metodologica del servizio sociale in Brasile?» Un'impresa ambiziosa? Forse sì e chi scrive è cosciente dei propri limiti nel trattare la questione. Tuttavia, questo non svuota di senso la proposta che offriamo come spunto per ulteriori approfondimenti.

¹ Per esempio in America latina non si definisce il servizio sociale professionale come una professione di aiuto, ma piuttosto come una professione che lavora per le trasformazioni delle cause strutturali della povertà e dell'emarginazione, attraverso la mobilitazione, partecipazione ed *empowerment* delle classi popolari e di tutta la società civile.

Il servizio sociale in Brasile

Origini
della
professione

Siamo statisticamente il secondo corpo professionale del mondo, circa 104 mila assistenti sociali², secondi solo agli Usa. La prima scuola di servizio sociale brasiliana è nata nel 1936 e 10 anni dopo (1946) si è inserita nei corsi di laurea della Pontificia Università Cattolica di São Paulo (Puc-Sp).

Il primo codice etico che regola la professione risale al 1947. Nel 1953 il servizio sociale è stato regolamentato con l'obbligo di laurea per l'esercizio della professione.

La professione ha uno statuto definito in termini giuridico-legali sin dagli anni cinquanta, a differenza per esempio della sociologia, che è stata riconosciuta formalmente nel suo statuto professionale solo negli anni ottanta. Sono rari i paesi dove il servizio sociale ha un'istituzionalizzazione accademica di elaborazione teorico-metodologica come in Brasile. Proprio per questo il livello di produzione intellettuale stimola ricerche e forma professionisti di altri paesi in America Latina, Portogallo e Africa Occidentale (Netto J.P., 2009, p. 4).

Il primo corso master è stato istituito nel 1974. Oggi ci sono nove corsi di dottorato e 24³ di master in servizio sociale.

Gli spazi professionali sono ampiamente diversificati, sia nell'amministrazione dello stato, nel settore privato e nelle organizzazioni della società civile. L'assistente sociale in Brasile oggi non è più solo esecutore di politiche sociali, ma partecipa ai processi di decisione, deliberazione, pianificazione, gestione e valutazione non solo delle politiche sociali ma anche di interi programmi sociali a livello nazionale (ibidem, p. 3)

Contestualizzazione storica della traiettoria del servizio sociale brasiliano

Il servizio sociale ha preso avvio in Brasile negli anni trenta del secolo scorso, quando si intensificava il processo di industrializzazione e un significativo impulso economi-

² <http://www.assistentesocial.com.br/perguntas.php>

³ I master sono: 15 in servizio sociale, 5 in politica sociale, 1 in politica sociale e servizio sociale, 1 in politica sociale e cittadinanza e 2 in politiche pubbliche (www.assistentesocial.com.br/perguntas.php).

Assistenza
e conformismo

co, sociale e politico del paese. Con l'avanzare dell'industrializzazione aumentavano la concentrazione di reddito, le disuguaglianze sociali e le tensioni nelle relazioni di lavoro, portando a un ulteriore aggravamento della questione sociale. Il governo, populista, per ottenere il consenso e l'adesione delle classi dei lavoratori stabili delle politiche sociali preventive di protezione dei lavoratori incentivando così l'aumento della produzione (Bulla L.C., 2003). Le politiche sociali sono state implementate in modo paternalista⁴. Lo stato è diventato il centro delle decisioni, i nuovi vantaggi sociali erano quasi imposti unilateralmente senza la partecipazione dei cittadini⁵.

Il ruolo dell'assistente sociale in questo contesto era quello di «addomesticare le classi popolari» attraverso l'assistenza, il conformismo. Pratica, questa, che non è stata esente anche da manipolazioni politiche di carattere clientelare.

Negli anni quaranta del secolo scorso il servizio sociale brasiliano è entrato in contatto con quello nord americano, con le sue proposte di carattere positivista e la sua enfasi sull'aiuto psico-sociale individuale, di gruppo, di organizzazioni e sviluppo di comunità (Yazbek M.C., 2010, p. 6).

A partire degli anni sessanta l'idea di sviluppo è diventata la forza motrice in tutti i settori della società. La situazione di marginalizzazione e dipendenza dei paesi latino-americani in rapporto con le potenze egemoni e la crescente frustrazione per l'incapacità di far fronte alle domande sociali ha portato gli assistenti sociali a ripensare il loro ruolo dentro il processo di sviluppo. Il modello teorico-

⁴ Fra queste politiche è stato creato il consiglio nazionale de servizio sociale, con funzione di promuovere la ricerca sulle problematiche sociali e di organizzare il piano nazionale di servizio sociale. Fra le varie politiche di protezione dei lavoratori alcune sono state decisamente importanti: istituzione di un salario minimo, giornata di 8 ore lavorative, ferie remunerate, stabilità del lavoro, convezioni collettive di contratto di lavoro, protezione della donna e dei minori, assistenza sanitaria, assistenza maternità ecc. (Bulla L.C., 2003). Quello che nei paesi industrializzati era stato frutto di secoli di lotta dei lavoratori, in Brasile si è definito nel breve periodo di una decade.

⁵ É importante capire che la storia della rivoluzione borghese in Brasile è del tutto diversa da quella europea, dove l'ideale libertario è prescritto nella legge, nel contratto e nel perseguire la libertà degli individui. Il Brasile, invece, è una società schiavista recente dove l'ideale liberale borghese è stato incorporato sì dalla borghesia ma le relazioni sociali erano (e lo sono tuttora) impregnate dalla ideologia del «favore» del «coronelismo» e del «mando» (Iamamoto M.V., 2011).

Vicinanza
agli emarginati

metodologico e la pratica assistenzialista e paternalista si dimostravano inefficaci in quel contesto storico di miseria e sottosviluppo.

In quel periodo molti professionisti in tutta l'America latina hanno aderito alle lotte della società per le riforme contro il modello di capitalismo escludente e sottomesso ai paesi egemonici. Questo movimento di rinnovamento ha dato vita alla costruzione di un progetto di ristrutturazione della professione concepandola più coinvolta con le classi emarginate⁶.

Tra la fine degli anni settanta e l'inizio degli anni ottanta in Brasile, ma anche in altri paesi dell'America Latina, dopo 20 anni di dittatura militare cresce la pressione per la democrazia: sindacati, movimenti di quartieri, dei senza terra, le comunità ecclesiali di base fanno pressioni perché torni possibile l'esercizio della cittadinanza.

Negli anni ottanta è stata fatta la riforma curricolare, fondamentalmente basata sul pensiero marxista, che di conseguenza porta a una rottura con il pensiero tradizionale conservatore (assistenzialista-funzionalista)⁷. Questo ha orientato la formazione, il codice etico, il pensiero e l'azione dei professionisti in tutto il Brasile.

Con la nuova carta costituzionale brasiliana (1989), le politiche sociali sono orientate all'universalizzazione e garanzia dei diritti sociali, alla decentralizzazione politico-amministrativa e alla partecipazione popolare. È in questo contesto che i professionisti di servizio sociale iniziano ad avere poteri decisionali e di pianificazione e gestione delle politiche sociali.

⁶ L'esplosione delle varie dittature militari di estrema destra nel cono sud ha frenato questa proposta, che per un lungo periodo di 20 anni è stata posta sotto silenzio. È stato un periodo di riflessione all'interno della professione, con vari studi e dibattiti intellettuali in Brasile e in tutta l'America Latina. Questo periodo molto ricco di riflessioni ha posto le basi per il movimento di riconcettualizzazione radicalmente critico verso il sistema e la norma tradizionale di azione.

⁷ Il movimento di riconcettualizzazione del servizio sociale si avvicina allora al pensiero di Gramsci, soprattutto per le sue considerazioni circa lo stato, la società civile, l'ideologia, l'egemonia e la cultura delle classi sottomesse. Il pensiero di Gramsci ha stimolato in quel periodo di transizione democratica a occupare tutti gli spazi delle istituzioni che erano viste come uno spazio anche culturale dove diffondere nuove idee e così minare l'egemonia delle classi dominanti (Yasbek M.C., 2010, p. 11).

Servizio sociale brasiliano e le sfide della contemporaneità

Questione
sociale

Con l'affermarsi del modello neoliberale, la mondializzazione dell'economia e la deregolamentazione del lavoro il Brasile, come tanti altri paesi, ha iniziato il processo di privatizzazione delle agenzie statali, di smantellamento della sicurezza sociale con conseguenze sulle politiche sociali.

La questione sociale torna a essere il centro delle attenzioni delle scienze sociali. Il neoliberalismo conservatore propone un'interpretazione individualistica. Si corre il rischio di frammentare la realtà e attribuire agli individui e alla loro famiglia le responsabilità per le difficoltà vissute. I programmi sociali si focalizzano sulla lotta alla povertà e sul responsabilizzare la società nell'affrontare l'esclusione sociale promuovendo un ideale di società solidale (Yasbek M.C., 2010, p. 16).

La frammentazione tipica del pensiero neoliberale fa vedere i vari problemi sociali distinti fra loro a scapito della prospettiva di unità e della comprensione dell'origine della questione sociale che è l'organizzazione della società capitalista.

Secondo Iamamoto, nel suo libro «Il servizio sociale in tempo di Capitale Feticcio» (2007), la radice della questione sociale attuale sta nelle politiche economiche del capitale finanziario che imprigionano gli stati nazionali con la sua logica di «esigenze del mercato» e con il suo feticismo di potenza autonoma⁸. Questo sarebbe allora, secondo Iamamoto, il nocciolo dell'attuale questione sociale mondiale: il capitale finanziario che dà impulso all'omologazione culturale con l'ideologia del consumo e allo stesso tempo produce disuguaglianza nelle economie nazionali e fra le nazioni, deregolamentazione del lavoro, regressione dei diritti acquisiti, flessibilità delle relazioni di lavoro e precarietà delle relazioni sociali.

Le profonde trasformazioni in corso nella società richiedono un approfondimento e un aggiornamento delle basi teoriche-metodologiche della professione. Una delle prime sfide è la crisi dei paradigmi dei modelli di analisi

⁸ Feticismo perché il capitale finanziario non esisterebbe senza lavoro e produzione di ricchezza, ma proprio perché lo sfruttamento è nascosto, utilizza lo Stato per risolvere le sue contraddizioni e crisi cicliche (Iamamoto, 2011).

delle scienze sociali e il confronto con il pensiero post moderno che, in alcune sue istanze, propone un approccio relativista, frammentato, senza riferimento a un contesto storico strutturale (Yasbek M.C., 2010; Iamamoto M.V., 2012, Netto J.P., 2009). Questa crisi di paradigmi porta delle ripercussioni nella ricerca, nella costruzione del pensiero e della pratica del servizio sociale.

La rottura con il conservatorismo è stata di fondamentale importanza sia per la ridefinizione dell'oggetto e delle fondamenta teorico-metodologiche del servizio sociale sia per l'elaborazione di un progetto etico-politico della professione dell'assistente sociale in Brasile. L'enfasi sull'analisi macro-sociale ha lasciato però un *gap* nella formulazione teorico-metodologica del servizio sociale (Nicacio E., 2005). Questa lacuna si vede chiaramente, per esempio, nella mancanza di riflessione teorica sulla questione della soggettività come concetto centrale nella costruzione delle relazioni. Questo porta a una carenza anche metodologica davanti alle varie problematiche che emergono nel lavoro diretto con le persone. Si è arrivati a vedere con sospetto tutte quelle espressioni come: ascolto, accompagnamento, accoglienza, giungendo all'accusa di psicologizzare la pratica professionale quando questi termini vengo utilizzati.

Scollamento
tra teoria
e realtà

Esaminando da vicino la realtà professionale si evidenzia quindi uno scollamento fra la teorizzazione centrata nelle analisi macro-strutturali e i problemi concreti che l'assistente sociale trova nel suo quotidiano, fatto questo che richiede tecniche adatte a trattare con le persone concrete nella loro specifica situazione di oppressione ed esclusione sociale. Le persone reali che cercano i servizi sociali normalmente provengono da situazioni di sofferenza, conflitti, dubbi, paure e hanno il diritto di essere accolte nella propria singolarità e soggettività.

La lacuna che si verifica nella formazione dell'assistente sociale in Brasile lascia i professionisti privi di quegli strumenti e riferimenti teorici adeguati a un rapporto umano-professionale. La pratica degli assistenti sociali può essere molto più ricca se non si limita alle sole considerazioni inerenti la questione sociale, sforzandosi di analizzare le richieste collocandole nel loro contesto storico-sociale e politico-istituzionale, ma anche se riesce a mettere in discus-

Non solo
marxismo

sione le dimensioni culturali e soggettive della situazione particolare delle persone (Nicacio E., 2005).

Secondo Yazbek (2010) il servizio sociale in Brasile, anche se caratterizzato da una grande vitalità del paradigma marxista di comprensione della società, non può non dialogare con altri paradigmi che hanno visioni e valori provenienti da altre fonti. Nel ricercare una direzione sociale strategica per la professione l'autore evidenzia che «... non significa che le risposte professionali alle sfide di questo nuovo scenario di trasformazioni possano e debbano essere omogenee, anche se debbono essere creative e competenti» (p. 25).

È in questa ricerca di nuove metodologie e riferimenti teorici che proponiamo la riflessione sull'agire agapico e sulla relazione come un possibile paradigma che può arricchire il servizio sociale in Brasile.

Quale apporto del paradigma dell'agire agapico alla riflessione teorico-metodologica?

Se l'agire agapico è una forza capace di generare legami sociali, di trasformare o ravvivare le relazioni umane anche nella sfera pubblica (Iorio G., 2011), allora possiamo avvalerci di questo paradigma per capire cosa comporta questo agire nella pratica del servizio sociale nel suo rapporto con le persone, istituzioni e politiche sociali e con le stesse contraddizioni e conflitti che sono intrinseci al suo lavoro e alla «questione sociale».

Partendo dal concetto di agape come un'azione, relazione o interazione sociale caratterizzata dall'eccedenza, dono libero (Colasanto M., Iorio G., 2011) si può prevedere che l'atteggiamento agapico, proprio perché disinteressato, perché accoglie l'altro così com'è, dà spazio alla centralità della persona in quanto fine a se stessa, nel suo valore in quanto persona e non soltanto in quanto un «cittadino», un «lavoratore» o un «utente» dei servizi sociali.

L'eccedenza, quell'offrire più di quanto richiesto o dovuto, caratteristica dell'agire agapico, funziona in controtendenza alla visione utilitaristica di scambio di mercato, mette in crisi la logica del calcolo della giustizia distributiva

del welfare e così può creare un circolo virtuoso che libera il professionista e le stesse istituzioni dalla trappola burocratica e assistenzialista e allo stesso tempo lo sprona a una pratica creativa e partecipativa.

Demartis (pp. 94-103 in questo numero di «Studi Zancan») spiega il concetto di agape mettendolo in rapporto con il servizio sociale e ci fa intravedere un ventaglio di possibilità. L'atteggiamento dell'agire agapico significa «accoglienza dell'altro senza preconcetti e ombre di giudizio insuperabili, di apertura non solo alla dignità di ogni essere umano ma anche alla sua possibilità di cambiamento e trasformazione costruttiva, di donazione del meglio di se stessi al meglio dell'altro». Questo disinteresse del proprio schema per un completo interesse, invece, per l'altro consente al professionista di accogliere la realtà di emarginazione, sfruttamento, conflitto, violenza, non in modo astratto ma reale, nella persona concreta. L'atteggiamento agapico, secondo Demartis, può influire sulla qualità delle relazioni professionali. Facendo sentire l'altro capito, compreso, a suo agio, il professionista crea quelle condizioni perché l'altro si esprima e possa scoprire risorse prima sconosciute «che in un rapporto di mera formalità, burocratico, freddamente professionale, non riuscirebbe a esprimere» (ibidem).

Servizio sociale
in trappola

Iamamoto (2012), la più autorevole teorica marxiana del servizio sociale in Brasile, mette in guardia i professionisti sulle trappole in cui la categoria è caduta negli ultimi anni. Una di queste è il politicismo, ossia la convinzione che l'impegno politico nei movimenti sociali garantisce da solo un intervento professionale per servire gli interessi dei lavoratori.

Un'interpretazione riduzionista della realtà può portare all'equivoco di un messianismo ingenuo. L'agire agapico sembrerebbe poter liberare il professionista dalla pretesa di voler «cambiare» qualcosa o qualcuno o di voler imporre il suo modo di vedere e interpretare la realtà. Ricordiamo Paulo Freire nella sua magistrale «Pedagogia degli Oppressi» (2002): «Nessuno libera nessuno, nessuno si libera da solo: gli uomini si liberano nella comunione». È proprio in questo «iberarsi insieme» che la relazione agapica può configurarsi.

L'agire agapico come fonte di riconoscimento della soggettività

La dignità di ogni persona

L'agire agapico, a nostro avviso, anziché «deviare» il professionista in un soggettivismo individualista (ideale romantico), mette la base per un reale e profondo riconoscimento dell'altro come persona libera, autonoma, protagonista del suo destino e capace a sua volta di reciprocità.

«L'agire agapico: rinuncia alla messa in equivalenza, ciascuno è messo nella relazione sociale come insostituibile, unico, singolare» (Colasanto M., Iorio G., 2011). L'altro allora non è un assistito, che riceve passivamente un «aiuto» o un numero inghiottito dalla massa, che deve essere «guidato», addomesticato, controllato, ma viene riconosciuta la sua dignità piena di persona umana. E quando questo suo fiorire pienamente persona è faticoso, è minacciato o sembrerebbe impossibile, l'atteggiamento agapico, andando oltre e trascendendo se stesso, crea le condizioni favorevoli perché questo cammino di riconoscimento sia possibile. L'agape dà consistenza, dispiega e arricchisce la lotta per la giustizia sociale, la piena cittadinanza, il processo di fioritura umana.

Il nostro augurio è che questo lavoro possa portare a un ulteriore approfondimento del tema e che possiamo aprire un dialogo con il servizio sociale in Brasile. Non possiamo essere che arricchiti da questa necessaria contaminazione, visto questo processo di mondializzazione della questione sociale e visto che siamo alla ricerca di nuovi paradigmi che rispondano alle esigenze della società post moderna.

Riferimenti bibliografici

- Bulla L. C. (2003), *Relações sociais e questão social na trajetória histórica do serviço social brasileiro*, in «Revista Virtual Textos & Contextos», 2.
- Colasanto M., Iorio G. (2011), *L'agire agapico come categoria interpretativa per le scienze sociali*, relazione presentata al seminario «L'agire agapico come categoria interpretativa per le scienze sociali», 17-18 gennaio, Castelgandolfo.

- Freire P. (2002), *La pedagogia degli oppressi*, Gruppo Abele, Torino.
- Iamamoto M. V. (2007), *Serviço Social em tempo de capital feti- che:capital financeiro, trabalho e questão Social*, Cortez, São Paulo.
- Iamamoto M.V. (2012), *Serviço Social na contemporaneidade: trabalho e formação profissional*, Cortez, São Paulo.
- Iorio G. (2011), *Agape: un concetto per le scienze sociali*, in «So- cietà Mutamento Política», 2, pp 101-114.
- Miranda A.P.R., Cavalcanti P.B. (2005), *Serviço Social e sua e- tica profissional*, in «Agora: Políticas Públicas e Serviço Social», 1, 2.
- Netto J.P. (2009), *As perspectivas teórico-metodológicas contempo- râneas no trabalho social*, disponibile su www.sescsp.org.br.
- Nicacio E. (2005), *Serviço Social e Subjetividade*, in «Revista Praia Vermelha, Estudos de política e teoria social», 18, pp. 46-71.
- Yasbek M.C. (2010), *Os fundamentos históricos e teórico- metodológicos do Serviço Social brasileiro na contemporaneidade*, disponibile su http://xa.yimg.com/kq/groups/15556754/334553179/name/2_-_Fundamentos_historico_s_e_teoricometodologicos_do_Servico_Social_brasilei ro_na_contemporaneidade_.pdf.

Riflessioni teoriche e processi operativi nell'esperienza nordamericana

Maritza Vasquez Reyes

Questo contributo si propone di offrire alcune idee e spunti di riflessione sul servizio sociale in Nord America e in particolare negli Stati Uniti. Partendo da alcune ricerche effettuate si metterà in evidenza, sinteticamente, quanto sia rilevante tra i professionisti del servizio sociale l'idea della centralità della persona e l'importanza della qualità dei rapporti nella costruzione del sociale.

Come per gli operatori sociali è fondamentale considerare le persone all'interno di un contesto sociale, culturale o fisico, così il servizio sociale professionale ha una sua cultura, che ha preso diverse forme e ha dato priorità a differenti aspetti a seconda del contesto storico-sociale in cui si sviluppa. Nel caso degli Stati Uniti, questo contesto è polivalente e a più dimensioni, caratterizzato al tempo stesso dalla semplicità e dalla complessità. Legata alla sua giovane storia, in un convergere di popoli diversi, questa nazione si caratterizza per un senso forte di intraprendenza, di ottimismo, produttività e creatività, che a volte si riduce a individualismo e isolamento. Allo stesso tempo, è un popolo che riconosce valore proprio alla comunità, che tende a raggrupparsi in associazioni di vari tipi per percorrere degli o-

Ricerca
di identità
professionale

biettivi comuni. Un popolo che si distingue per una ricerca sincera, anche se ora in crisi, di libertà e giustizia.

La rapida evoluzione sociale ed economica e il processo di globalizzazione in atto in tutto il mondo hanno senz'altro influito sulla professione del servizio sociale statunitense. Parte del cammino della professione in questa nazione è stata sollecitata dal bisogno di trovare la propria identità professionale, di ottenere credibilità, imparando a integrare con le proprie le conoscenze di altre scienze sociali e impegnandosi a trovare modi di creare la propria conoscenza specifica, senza perdere i valori fondamentali che l'hanno fatta nascere.

I valori dell'interrelazione umana e l'etica della cura: riflessione dal punto di vista del paradigma agapico

Tra questi, un valore importante è quello dell'interrelazione umana e dell'etica della cura che, sul piano concettuale, può avvalersi delle riflessioni che il paradigma agapico ci offre. In questo senso indichiamo alcuni contributi della realtà nordamericana (nel campo della ricerca del servizio sociale) che presentano delle affinità con le caratteristiche della «relazione agapica» o che preparano il terreno a ricerche successive e alle implicazioni pratiche di questa idea.

Il paradigma dell'agire agapico proposto dalla comunità scientifica di Social One (Araùjo V., 2011; Vecchiato T., 2011) è già stato ampiamente presentato. Demartis descrive l'atteggiamento agapico come «accoglienza dell'altro senza preconcetti e ombre di giudizio insuperabili, apertura non solo alla dignità di ogni essere umano ma anche alla sua possibilità di cambiamento e trasformazione costruttiva, donazione del meglio di sé al meglio dell'altro, ascolto con sincero interesse empatico, speranza sempre aperta a futuri sviluppi positivi, anche quando ci si scontra con aspetti che appaiono negativi e irriducibili, capacità di resilienza cioè di non scoraggiarsi per gli insuccessi o fallimenti, tradimenti, involuzione, difficoltà ad andare avanti, trovando nell'atteggiamento agapico la capacità di ricominciare, di non chiudere la porta in modo irreversibile, capacità di per-dono». A partire da questi contenuti possibili, Demartis sviluppa

l'ipotesi che l'atteggiamento agapico «influisce sull'atteggiamento dell'altra persona, ad esempio facendola sentire a proprio agio, permettendole in questo modo di esprimere delle realtà e risorse intime o addirittura non totalmente conscie che in un rapporto di mera formalità, burocratico, freddamente professionale non riuscirebbe a esprimere».

Il lavoro di ricerca su cui ci soffermiamo illustra dei concetti affini a una delle «Sette proposizioni sull'Homo Agapicus» di Iorio e Colasanto (2009), nella quale sostengono: «L'agape come interpenetrazione dei soggetti crea proprietà emergente del sociale, ovvero: la sua istituzionalizzazione sociale. L'amore nel momento in cui lo si vive nei confronti di ogni prossimo ricrea la persona e l'oggetto allo stesso tempo. L'agire agapico delle persone produce una realtà sui generis, una unità tra soggetti che nell'azione agapica reciproca sfocia in un sociale generativo e proprio. L'agire sociale diventa relazione».

L'esperienza
in Canada

Carla Alexander e Grant Charles (2009), studiosi del servizio sociale di due università del Canada, hanno condotto uno studio qualitativo con il quale si prendevano in esame le esperienze in cui l'assistente sociale diventava oggetto di cura da parte degli utenti, per dimostrare quanto sia importante rivedere la relazione tra l'assistente sociale e la persona cui offre i suoi servizi professionali. Gli operatori che hanno partecipato a questo studio hanno affermato di essere consapevoli della reciprocità nel rapporto con gli utenti e della cura e dell'interesse espressi dagli utenti nei loro confronti. I risultati propongono un cambiamento potenzialmente radicale nel modo in cui concettualizziamo i rapporti tra assistente sociale e soggetto nella pratica del servizio sociale.

Gli autori avanzano l'ipotesi che l'adattamento di un orientamento teorico che comprende la reciprocità della cura e l'interdipendenza dell'identità e della crescita umana in tutti i rapporti interpersonali offra un'opportunità significativa alla professione di riesaminare l'interazione con gli utenti.

Sono vari gli spunti che possiamo trarre:

**Spunti
di riflessione**

- il servizio sociale è un lavoro personalmente coinvolgente e intimo. Queste qualità emergono in modo particolare nell'importanza che il servizio sociale attribuisce al rapporto con gli utenti, che è stato opportunamente indicato tra le fondamenta del servizio sociale. I rapporti tra assistente sociale e soggetto devono rispettare sia le direttive professionali che la teoria della prassi. (ibidem);

- la reciprocità nei rapporti interpersonali e sociali contribuisce all'identità sia personale sia professionale dell'assistente sociale, indipendentemente dal fatto che sia apertamente riconosciuta dal singolo. Dagli studi sulla crescita e sull'identità umana risulta infatti che tutti i rapporti umani sono creati insieme e sono reciproci. (Valsiner J., 2000);

- per quanto riguarda lo sviluppo della persona e della sua identità, Stets e Burke (2003) insistono sul fatto che la formazione dell'identità è un processo continuo di creazione e ri-creazione. La nostra identità viene conosciuta da noi stessi quando proviamo a ricoprire ruoli diversi e a impegnarci nelle attività. Con le azioni (di cui noi stessi siamo testimoni) nei vari ruoli, e con le reazioni degli altri, ci rendiamo conto un po' alla volta di chi siamo. Non esiste un ruolo che non sia personale, nel senso che tutti i ruoli contribuiscono a far capire come un essere umano vede se stesso. I rapporti interpersonali comportano questo processo di riflessività mentre i singoli si «immaginano» nella mente degli altri (Alexander C., Charles G., 2009);

- l'integrazione del concetto della bi-direzionalità nella crescita umana e il potenziale per la cura di rapporti reciproci, personali e significativi nella pratica del servizio sociale, andrebbero ad arricchire la capacità della professione di contribuire a cambiare i metodi per l'operatività.

In sintesi, dai racconti esaminati in questo studio, si deduce che la relazione viene co-creata da entrambi i partecipanti e che ogni persona ha un contributo da dare alla natura della relazione. Questa relazione ha un effetto trasformatore per entrambe le parti (ibidem). Idea profondamente consona alle posizioni di Iorio e Colasanto sull'agire che si fa relazione.

Spesso il nostro sguardo si è concentrato sulla qualità del rapporto capace di generare eccedenza soprattutto nei confronti del singolo utente. Lo studio menzionato, pur

mettendo in luce il valore della relazionalità, ci suggerisce un'altra prospettiva da cui guardare alla relazione tra l'assistente sociale e l'utente, che sottolinea la dinamicità del rapporto, la sua mutualità.

Un altro studio qualitativo effettuato da un docente di un'università del Texas (Faver C.A., 2004) offre altri spunti di riflessione. Per lo studio sono state intervistate 50 operatrici impegnate in servizi sociali o in attività di riforma sociale. Né è emerso un interesse e una comprensione maggiori del ruolo della spiritualità nel servizio sociale. Gli obiettivi dello studio erano: descrivere, dal punto di vista delle donne, i fattori che motivano e sostengono il loro servizio sociale ed esaminare il ruolo della spiritualità nella vita e nel lavoro delle donne. L'autore usa degli spunti interessanti tratti dalla filosofa Carol Ochs e dal modello di spiritualità relazionale da lei proposto per presentare gli esiti di questo studio e in particolare per analizzare il ruolo della spiritualità nel sostenere la pratica del servizio sociale.

La caratteristica fondamentale della spiritualità relazionale è la centralità del concetto dell'interconnessione (Ochs C., 1997) cioè l'idea che «siamo tutti connessi a tutto» (Ochs C., 1986 p. 121). Come singoli, il nostro punto di vista è limitato dalla nostra finitudine umana. Siamo radicalmente interdipendenti. Pertanto, l'entrare in rapporto con la realtà comporta il riconoscimento del nostro bisogno di altre persone la cui prospettiva completi, sfidi e allarghi la nostra. Essere aperti alla realtà significa essere aperti ad altre persone e ad altre prospettive, cioè all'alterità. Il nostro amore per gli altri è lo strumento principale per approfondire il nostro rapporto con la realtà.

Le persone possono dimorare nello stesso spazio fisico e vivere in mondi diversi. In termini di costruzionismo sociale, l'idea proposta da Ochs (1997) comporta l'entrare in un rapporto con la realtà in cui incontriamo le persone nei vari spazi sociali diversi dal nostro, lasciando che la nostra percezione della realtà sia ampliata dalla prospettiva dell'altro.

Al centro della definizione di spiritualità di Ochs c'è la relazionalità, che comporta connessioni non solo con un altro «sacro», ma anche con altre persone e prospettive e con una fonte di significato che va oltre se stessi e che com-

**Relazione
agapica
moltiplicativa
di beni**

prende anche il lavoro. La ricerca avanza l'idea che per alcuni la spiritualità sia un'esperienza che si dipana nelle connessioni con gli altri e con altre fonti di significato e di valori (Miller W.R., Thoresen C.E., 1999). Riconoscere e rafforzare la nostra relazione con altre persone e punti di vista, e con le fonti di significato oltre il sé, produce gioia e vitalità, che sostengono la capacità di prendersi cura degli altri e del mondo.

Quest'analisi ci ricorda la caratteristica della relazione agapica in quanto moltiplicativa dei beni a disposizione. Vecchiato (2012) sottolinea come, al contrario degli approcci consolidati di analisi dell'azione sociale che guardano alla diversità in termini di conflitto e riduzione dell'alterità, «l'agire agapico è riconoscibile nell'esperienza del dono e oltre il dono, dove l'operatore del sociale e il soggetto, insieme, proiettano l'esperienza di relazione oltre la reciprocità e lo scambio generoso». Tiziano Vecchiato ribadisce che «lo scambio è soggetto alle regole dell'entropia, mentre invece la relazione agapica è per sua natura generativa, moltiplicativa di energia e dei beni a disposizione. Essa va in direzione opposta all'entropia, non degrada, non consuma, ma genera capacità. In questo caso sembra generare la capacità del prendersi cura».

Nel raccontare la loro esperienza, le professioniste del servizio sociale intervistate in questo studio, affermano di non avere nessuna aspettativa di ricevere. Erano partite con l'idea di offrire un servizio ai loro clienti, invece hanno ricevuto un'abbondanza inaspettata di amore e di gioia scaturita dalla relazione con loro.

Questo studio invita a prendere in considerazione il ruolo della relazione nel processo dell'offerta di aiuto. Noddings (1984) presenta un argomento simile a quello di Ochs parlando dell'amore come fonte e sostegno della cura e come fondamento spirituale dell'aiuto. E afferma che prendersi cura inizia dal «ricevere» l'altro. In sintonia con l'idea di Ochs, Noddings afferma anche che la ricettività produce «gioia nel rapporto» che aiuta a mantenere l'impegno a prendersi cura dell'altro.

Applicando quest'idea al processo della prestazione professionale, soprattutto nel campo del servizio sociale, è importante che l'assistente sociale passi dal ricevere l'altro

Benefici
della relazione

all'analisi di quello che è stato ricevuto. Per evitare di «perdere il soggetto», concentrandosi sul «problema invece che sulla persona» (Noddings N., 1984, p. 36), l'assistente sociale deve ritornare sempre alla modalità ricettiva con la sua potenzialità di gioia nel rapporto. Questi spazi di ricettività sostengono non solo il rapporto ma anche lo sforzo dell'assistente sociale di aiutare e di prendersi cura. Anche se il mondo dei clienti può essere fatto di tanta sofferenza, creare un rapporto autentico con loro produce soddisfazione e significato per entrambe le parti.

Nell'esperienza di chi scrive, capire questo aspetto è stato fondamentale, poiché nell'incontrare persone colpite da tragedie, traumi, situazioni di crisi, non sempre è stato possibile fornire risposte attraverso l'aiuto concreto, pur essendo questo importante come punto di partenza. Tuttavia, il rapporto che si costruisce con le persone, spesso, rimane come un punto di riferimento per loro che, come frutto di quegli incontri, diventano più consapevoli della propria dignità e del proprio valore di esseri umani, e che si sentono rinvigoriti dall'amore e dalla possibilità di amare. Questa esperienza mi fa sostenere che la qualità di questo incontro è spesso trasformante (forse in modi piccoli ma sempre significativi): fonte di valori nuovi e di vita nuova per entrambi, per le persone cui va indirizzato il mio lavoro e amore ma anche per me, in quanto operatore nel sociale.

Per gli operatori e per le persone, la relazione è fonte di significato e di valore, «canali attraverso cui scorre l'energia vitale» (Ochs C., 1986, p. 108). In linea con la missione e i valori del servizio sociale, una prospettiva relazionale ci sfida a trasformare il mondo e noi stessi rafforzando i rapporti tra le varie persone, le prospettive e le cause. (Faver C.A., 2004)

Demartis (2012), prendendo spunti di riflessione dalla psicologia sociale, ci ricordava una caratteristica tipica della relazione agapica, il fatto cioè che suscita una realtà e una capacità di comprensione della realtà e degli obiettivi in qualche modo superiore alla somma della capacità dei due interlocutori, per cui non di rado si ritrova con una creatività capace di trovare soluzioni impensate, addirittura inattese rispetto al punto di partenza. I lavori di ricerca su cui abbiamo riflettuto finora ci fanno intravedere se non altro

un'apertura ai concetti agapici che vorremmo proporre come chiave di lettura, per questa nuova ed entusiasmante analisi della teoria e della prassi nell'ambito sociale.

L'importanza data al modello relazionale invita a rivisitare alcune tendenze attuali nella pratica del servizio sociale e nelle agenzie di servizio sociale negli Usa, particolarmente riguardo alle esigenze poste dal settore privato, dalle assicurazioni e da alcune organizzazioni i cui obiettivi a volte sono una negazione sia dei valori fondanti la professione sia dell'agire agapico così come lo abbiamo presentato in precedenza. Pertanto, mentre intraprendiamo questo compito di revisione e negoziazione, concetti come agire agapico e relazione agapica possono mostrare una loro utilità ancora tutta da sondare e sperimentare.

Riferimenti bibliografici

- Alexander C., Charles G. (2009), *Caring, Mutuality and Reciprocity in Social Worker-Client Relationships: Rethinking Principles of Practice*, in «Journal of Social Work», 9, 5, pp. 5-22.
- Araújo V. (2011), *Postfazione. Origine e Prospettiva dell'agape*, in «Sociologia», 3, pp. 78-81.
- Faver C.A. (2004), *Relational Spirituality and Social Caregiving*, in «Social Work», 49, 2, pp. 241-249.
- Iorio G., Colasanto M. (2009), *Sette proposizioni sull'homo agapicus. Un progetto di ricerca per le scienze sociali*, in «Nuova umanità», 182, pp. 253-278.
- Miller W.R., Thoresen C.E. (1999), *Spirituality and Health*, in Miller W.R. (a cura di), *Integrating Spirituality into Treatment*, American Psychological Association, Washington, DC.
- Nodding N. (1984), *Caring: A Feminine Approach to Ethics and Moral Education*, University of California Press Berkeley.
- Ochs C. (1986), *An Ascent to Joy: Transforming Deadness of Spirit*, University of Notre Dame Press, Notre Dame.
- Ochs C. (1997), *Women and Spirituality (2nd ed.)*, Rowman & Allanheld, Totowa, NJ.
- Stets J.E., Burke P.J. (2003), *A Sociological Approach to Self and Identity*, in Leary M.R., Tangney J.P. (a cura di), *Handbook of Self and Identity*, Guildford Press, New York.

- Valsiner J. (2000), *Culture and Human Development: An Introduction*, Sage publications, Thousand Oaks, CA.
- Vecchiato T. (2011), *Valori, Spiritualità, Azione Professionale e Agire Agapico*, in «Sociologia», 3, pp. 32-36.

L'azione agapica e l'effetto sulle istituzioni verso il bene comune

R o l a n d o C r i s t a o

Il fatto che l'agape agisca tenendo conto dei bisogni altrui, donando gratuitamente, è un elemento fondamentale sia per lo sviluppo delle istituzioni e delle organizzazioni sia per una maggiore efficacia delle politiche sociali nel perseguimento del bene comune. In fondo, ogni istituzione e organizzazione è uno strumento per la promozione sociale e per questo deve tendere alla mobilità e all'integrazione sociale.

Una delle caratteristiche principali dell'agape è che tiene conto delle necessità degli altri. Questo è centrale nella formazione della solidarietà orizzontale, quella tra i cittadini, che è la base del *welfare state*.

L'agape è prima di tutto agire sociale ed è fondamentale per il bene comune perchè significa agire per un obiettivo preciso: il diritto d'accesso al benessere sociale. Un agire inteso anche nel senso weberiano di «non fare»: vuol dire che lo stato non può intromettersi nelle istituzioni «inferiori», ad esempio le famiglie, le entità intermedie ecc.

Un'altra caratteristica è che l'agape si pone in funzione dell'altro - singolo, famiglia, organizzazione, comunità, ecc. - ed è solo in questa prospettiva che diventa operativo e fa-

cilita l'accesso alle opportunità offerte, senza intromettersi nella sfera privata.

L'agire agapico è indipendente dall'egoismo e dall'altruismo e si comporta come una variabile indipendente. Vuol dire che eccede l'agire altruistico, va oltre una misura della scala egoismo-altruismo. Cosa accade nella società quando i suoi membri agiscono mettendo l'agape a fondamento delle loro azioni? Il concetto di sistema di interpenetrazione di Luhmann (1987) ci aiuta a spiegare come può essere una realtà sociale creata dall'agire di due persone che mettono in pratica un agire agapico reciproco.

Mutazione
reciproca

Uno degli obiettivi del servizio sociale e delle politiche sociali è raggiungere la trasformazione delle persone che si trovano in diversi gradi di vulnerabilità, affinché possano conquistare l'integrazione e la mobilità sociale. Nel caso della nostra professione questo si realizza mediante il rapporto tra assistente sociale e soggetto. L'agape è una relazione di mutua penetrazione nella vita di *alter* ed *ego*: ciascuno, nel momento in cui si rivolge al mondo dell'altro, muta se stesso. Anzi, ogni soggetto si trasforma e diviene parte del suo oggetto. Inoltre, l'oggetto non rimane immobile, ma assume l'azione in sé, accettando di trasformarsi a sua volta. Tali meccanismi, seppur separati analiticamente, avvengono empiricamente in contemporanea: «Autoriproduzione ed eteroriproduzione restano, secondo i contesti sistemici, separate e vengono tuttavia compiute *uno actu*» (ibidem, p. 234).

Il successo della comunicazione dipende dall'accettazione o meno del contenuto informativo. Per rendere probabile il successo Luhmann propone la sua teoria dei media simbolici generalizzati (denaro, potere, amore, verità, validità giuridica, valori). La struttura di questa teoria si è mantenuta costante dal 1971 e in essa si riflette la preponderanza dell'azione. Tale struttura si basa sulla doppia contingenza intesa come possibilità di esistenza e azione di *alter* e di *ego*. Tanto *alter* quanto *ego* possono esistere e agire. Dalla combinazione di queste alternative emergono quattro costellazioni possibili: esistenza di *alter*-esistenza di *ego*, azione di *alter*-esistenza di *ego*, esistenza di *alter*-azione di *ego*, azione di *alter*-azione di *ego* (Luhmann N., 1971, 2005).

Empatia

Perchè sia possibile che un atto di comunicazione di *ego* permetta l'esistenza reciproca serve un elemento dell'azione agapica, cioè l'empatia. Infatti, l'agape esige uno svuotamento di *ego* per ottenere la capacità di penetrare in *alter*. E proprio in questo processo dinamico di rapporto empatico - comunicazione esistenziale - interpenetrazione che l'agape offre nuove forme d'istituzionalizzazione che si plasmano nelle strutture organizzative della società. Questo per due motivi:

- per la ricchezza della concettualizzazione che ci offre, che apre a dimensioni finora inesplorate;
- perchè l'esistenza di questo tipo di rapporti sociali motivati dall'agape genera una realtà sui generis che prima non esisteva. In questo senso l'agape ha la capacità di creare una «nuova» realtà e nuove norme, regole e istituzioni.

Questi due aspetti del paradigma agapico sono importanti anche per migliorare le soluzioni ai problemi sociali attuali, per moltiplicare le potenzialità delle comunità e per il raggiungimento del bene comune. In altre parole, oggi la realtà sociale complessa ha bisogno di un modello d'analisi anch'esso complesso, che tenga conto della molteplicità di variabili che intervengono. Inoltre, è sempre più necessaria un'analisi interdisciplinare sulle problematiche: questo vuol dire formare gruppi di lavoro i cui membri siano propensi a creare un rapporto aperto al dono, alla solidarietà, all'empatia, alla reciprocità, al rispetto per la diversità, per la persona dell'altro e quindi per le sue idee ecc. Senza questi elementi dell'agire agapico non sarà possibile formare gruppi di lavoro dove queste dimensioni dell'interpenetrazione reciproca (Luhmann) portino al sorgere di proprietà emergenti (Archer) e con esse a nuove alternative di norme e istituzioni che migliorino la vita dei cittadini verso il bene comune.

**Riflessione
comune
per soluzioni
alternative**

L'amore è un'azione primaria e irriducibile perché determina il proprio oggetto e lo crea. Questo aspetto ha implicazioni molto importanti per istituzioni e organizzazioni. Infatti, questa capacità di trasformazione reciproca operata dall'agire agapico nei soggetti diviene una dimensione di grande valore per creare nuove istituzioni, nel senso di regole di gioco sociale che tendano al bene comune. Questa mutua modificazione è importante per la prassi della «ri-

flessione comune», per pensare insieme soluzioni alternative a problemi sociali. Ed è proprio da questa riflessione comune che può nascere una idea creativa «terza», che non è la sintesi delle idee individuali, ma una realtà creata dall'agire agapico di gruppo.

Quindi l'agire agapico realizzato dalle persone produce una realtà sui generis, un'unità tra soggetti che nell'azione agapica reciproca crea un'azione sociale generativa vera e propria. Un sociale nuovo dove la creatività si trova proprio nel rapporto sociale basato sulla reciprocità. In questa realtà sociale così creata, ciascuna dimensione è in grado di sviluppare autonomamente caratteristiche e capacità proprie, come sostiene Margaret S. Archer, sociologa inglese di levatura internazionale con il suo concetto di «proprietà emergenti». E questo ci porta al concetto della partecipazione dei soggetti implicati nei processi di diagnosi, programmazione, implementazione e valutazione di attività, progetti o programmi nell'ambito delle politiche sociali. Proprio questa partecipazione può portare a nuove formule istituzionali e forme organizzative più adeguate al bene comune.

Partecipazione
necessaria

La partecipazione è necessaria, non si può prescindere da essa, ma non si tratta di una qualsiasi partecipazione, bensì di quella che si avvicina il più possibile all'eccedenza nel donare, nel dare, nella solidarietà, nella ricerca sincera di giustizia, nell'empatia, nell'interpenetrazione, dimensioni tutte di un tipo di rapporto agapico che genera realtà emergenti nuove. È la base per generare nuove istituzioni che, per il fatto di nascere da un'azione agapica, creeranno nuove organizzazioni o modificheranno quelle che non sono adeguate per il raggiungimento del bene comune.

Come afferma Gouldner (1997) la trasformazione e il cambiamento sociale sono un'azione sociale motivata non solo dai leader, ma anche dai soggetti. In questo senso è importante considerare che la gestione del bene comune non è una funzione solo dello stato ma anche della società e del mercato, per cui un'azione basata sull'agape potrebbe essere alla base di un modello di «gestione associata» delle politiche pubbliche, e in particolare delle politiche sociali, come strumenti per migliorare l'accesso al bene comune dei cittadini.

L'agape, radicandosi nella quotidianità, libera dall'angoscia della prova della propria eroicità e, quindi, dalla disperazione nell'attesa che l'altro faccia altrettanto. L'agire per amore, come ricorda Kierkegaard, non dipende dall'amore dell'altro, la sua interiorità non esige ricompensa.

Il fatto che l'eroismo sia estraneo all'agape e che si radichi negli atti d'amore della vita quotidiana è importante per stabilire quello che Esping-Andersen chiama «solidarietà orizzontale», cioè rapporti sociali solidali tra cittadini. Secondo Andersen questa è la base per stabilire regimi di *welfare state* solidi, basati su una solidarietà verticale costruita su una forte solidarietà orizzontale.

Agire agapico nelle organizzazioni e nelle istituzioni

Il problema che si pone è il percorso che dalle relazioni interpersonali porta alla dimensione istituzionale, capace di caratterizzare i complessi normativi che essa esprime.

Nella modernità questo problema ha trovato soluzioni parziali nel mercato, nel contratto, nello stato. Ma conosciamo i problemi che ne sono seguiti: il mercato rischia di mercificare gli stessi mondi vitali (come aveva predetto Habermas), il contratto non riesce a ridurre le disuguaglianze e lo stato non sa tradurre in valori condivisi la gratuità e reciprocità che porti alla solidarietà (Iorio G., Colasanto M., 2009).

L'alternativa, secondo Donati (2006, p. 5), è una «società retta da istituzioni non più chiuse in imperativi funzionali, ma di carattere sovra-funzionale (...), che possano esprimere una capacità generativa delle persone umane che tendono a far emergere una differenziazione sociale rispondente ai loro bisogni e aspirazioni».

Demercificazione

In questo senso è importante il concetto di «demercificare» di Esping-Andersen (1990). Aver tolto alla società le *cappe istituzionali* che garantivano la riproduzione sociale al di fuori del contratto di lavoro ha prodotto la conversione degli individui in merce. La «dis-mercificazione», al contrario, si produce quando una persona può guadagnarsi da vivere senza dipendere esclusivamente dal mercato.

Il bene comune non è solo l'esistenza di beni, ma anche e principalmente la possibilità reale che tutti i membri della comunità abbiano accesso a beni, servizi e attività.

Come l'agape influisce sulle istituzioni e le organizzazioni per raggiungere più efficaci obiettivi per il raggiungimento del bene comune? Per rispondere a questa domanda analizzeremo tre dimensioni dell'agape: dono, solidarietà e giustizia, indagandone l'incidenza sulle tre istituzioni fondamentali: stato, mercato e società civile, dando alcuni esempi di organizzazioni ispirate a queste dimensioni dell'agape.

L'agape nello stato

Dono: in questa dimensione possono rientrare, ad esempio, i sussidi, le riduzioni delle tasse per certe categorie di persone, tariffe sociali ecc.

Solidarietà: gli strumenti di solidarietà verticale dello stato sono indicatori interessanti per sapere in che misura un certo agire agapico è presente nelle sue pratiche istituzionali. Ad esempio, tutte le misure di distribuzione attraverso programmi di trasferimento condizionato alle famiglie o individui sono secondo il principio di solidarietà verticale.

Giustizia: L'agape in quest'aspetto ci offre una misura di giustizia sociale che è comandata dall'amore per il prossimo, dal principio di fraternità, essendo tutti fratelli della stessa famiglia umana non ci possono essere disuguaglianze ma equità. Applicato alle organizzazioni dello stato, potrebbe attenuare l'inequità distributiva. In questo senso un indicatore di giustizia sarebbero le riforme dei sistemi tributari, passando da quelli regressivi a quelli progressivi.

Esempi d'istituzioni e organizzazioni: sussidi nominali, tasse differenziali, norme e tributi differenziati per microimprese, assegnazioni familiari universali, sistemi educativi universali, sistemi di salute universali.

L'agape nel mercato

Dono: Le due dimensioni della vulnerabilità sociale attuale sono la precarietà lavorativa e la mancata protezione sociale. La prima si valuta attraverso tre indicatori: il tipo di contratto di lavoro, la stabilità occupazionale e i benefici

d'assicurazione sociali dei lavoratori. La domanda è se il «dono» come dimensione dell'azione agapica è in grado di dare una risposta a questi tre problemi: contratti precari, instabilità occupazionale e insufficienti benefici sociali dei lavoratori. Parecchie esperienze ci dicono che è possibile, mettendo alla base dei rapporti di produzione la «cultura del dono».

Solidarietà: Per rimanere nell'ambito dell'economia e del lavoro, la solidarietà può essere una soluzione per distribuire più equamente il prodotto dell'economia. Un aspetto importante in questo senso è il «movimento cooperativo».

Giustizia: la dimensione della giustizia dell'agape in economia fa distribuire il prodotto della società in maniera più equa, fa migliorare le regole dei mercati per evitare la formazione di oligopoli o monopoli. Nell'ambito del mercato del lavoro, fa stabilire rapporti più equi tra imprenditori e lavoratori, garantire le prestazioni sociali e familiari agli impiegati ecc.

Esempi d'istituzioni e organizzazioni: reti d'intercambio giusto, reti di commercializzazione dove si cerca di evitare catene d'intermediazione ingiuste, norme di controllo alla formazione di oligopoli e monopoli, regolazioni dei mercati finanziari: Tobin tax, regolazioni del commercio interno, economia solidale, microcredito ecc.

L'agape nella società civile

Dono: nelle diverse reti comunitarie si osserva che la maggiore capacità di donare d'ogni singola organizzazione (l'interscambio di beni, competenze, capacità, risorse umane, capitale umano ecc.) moltiplica l'impatto degli obiettivi delle reti. In questo senso, si osserva che nel lavoro sociale in rete a livello comunitario il dono sta costruendo istituzioni e organizzazioni che migliorano il bene comune. Ma il contributo importante che può dare in questo senso il paradigma agapico è proprio quello di evidenziare il tipo dei rapporti interpersonali che si dovrebbero stabilire per migliorare l'efficacia e l'impatto degli obiettivi.

Solidarietà: ha incidenza sul capitale sociale individuale e quello comunitario. A livello di gruppo o comunità le dimensioni centrali del capitale sociale si riferiscono alle nor-

me, alle istituzioni e alla fiducia. La solidarietà motivata di un'azione agapica può rafforzare tutte le tre componenti, giacché l'amore come motivazione primaria dell'azione rispetta le norme e le istituzioni e allo stesso tempo costruisce fiducia tra i membri della comunità.

Giustizia: la giustizia nell'ambito della società civile motivata dall'agape può essere in un potente strumento di formulazione di regole veramente giuste perché animate dall'agape. In questo senso sono molteplici le organizzazioni della società civile che si occupano di salvaguardare e promuovere i diritti civili, politici e sociali.

Esempi di istituzioni e organizzazioni: inter organizzazioni di servizi comunitari, capitale sociale individuale, capitale sociale comunitario, normative a favore dei diritti delle minoranze, salvaguardia delle diversità culturali, etniche, religiose; associazioni di difesa e promozioni di diritti civili, politici e sociali ecc.

Conclusioni

Tutti sappiamo che per il fatto di vivere in società traiamo beneficio dai frutti dello sforzo materiale e immateriale degli altri e perciò non possiamo disconoscere che il nostro lavoro è necessario per il bene altrui. Diminuendo la nostra collaborazione compiamo un atto egoistico, che rompe la catena degli sforzi che sostiene la ragion d'essere della società: la ricerca del bene comune. È proprio qui che l'agire agapico ci offre una sfida importante: opporre alla mentalità egocentrica quella del dono, la solidarietà e la giustizia. Se si costituiscono rapporti di questo tipo nella società, nello stato e nel mercato, allora si può pensare di consolidare il cammino verso il bene comune.

Riferimenti bibliografici

- Colasanto M., Iorio G. (2009), *Sette proposizioni sull'homo agapicus. Un progetto di ricerca per le scienze sociali*, in «Nuova Umanità», 182, pp. 253-278.
- Donati P. (2006), *Persona, società civile e istituzione sociale*, relazione all'assemblea Spe, Istituto L. Sturzo, Roma.

- Esping-Andersen G. (1990), *The Three Worlds of Welfare Capitalism*, Polity Press, Londra.
- Gouldner A. (1997), *La sociologia e la vita quotidiana*, Armando editore, Roma.
- Luhmann N. (1971), *Die Weltgesellschaft*, in «Archiv für Rechts- und Sozialphilosophie», 57, pp. 1-35.
- Luhmann N. (1987), *Amore come passione*, Laterza, Bari.
- Luhmann N. (2005), *Organizzazione e decisione*, Bruno Mondadori, Torino.

Gli autori di questo numero

Vera Araújo, coordinatrice Social-One, Roma.

Manuela Bertocchi, psicologo, psicoterapeuta, co-direttore, Centro Eidos, Treviso.

Angela Maria Bezerra Silva, assistente sociale ed esperta di progettazione di Cooperazione allo Sviluppo, São Paulo.

Maria Bezze, ricercatrice Fondazione «E. Zancan», Padova.

Cristina Braidà, dottoranda in scienze sociali, Università di Sassari, assistente sociale, Comune di Caorle.

Cinzia Canali, ricercatrice Fondazione «E. Zancan», Padova.

Rolando Cristao, professore associato di Politiche Sociali, Universidad del Salvador, Buenos Aires.

Paolo De Maina, responsabile area «Coordinamento gestionale dei Servizi alla Persona», municipio X Roma Capitale.

Maria Rosalba Demartis, dottore di ricerca in Fondamenti e metodi delle scienze sociali e del servizio sociale, Cagliari.

Mario Giostra, responsabile Centro crisi «Casa la bussola», Ascoli Piceno.

Angelo Lippi, docente di organizzazione dei servizi sociali, Università di Siena, collaboratore Fondazione «E. Zancan», Padova.

Piero Muraro, psicologo, psicoterapeuta, co-direttore, Centro Eidos, Treviso.

Giovanni Nervo, presidente onorario Fondazione «E. Zancan», Padova.

Elisabetta Neve, docente di Servizio sociale, Università Verona, collaboratrice Fondazione «E. Zancan», Padova.

Renzo Pegoraro, direttore scientifico Fondazione Lanza, Padova.

Nadia Pierani, servizio sociale Piccola Casa della Divina Provvidenza, Torino.

Marina Rossi, psicologa-psicoterapeuta, formatore, Venezia.

Maritza Vasquez Reyes, assistente sociale, Emergency Department Case Manager, Vassar Brothers Medical Center, Poughkeepsie, NY.

Tiziano Vecchiato, direttore Fondazione «E. Zancan», Padova.

Anna Maria Ziliani, docente Metodi e Tecniche del Servizio Sociale, Università di Siena.

Studi Zancan

Politiche e servizi alle persone

Si propone di:

- *Contribuire all'elaborazione delle politiche e alla maturazione della cultura e dei valori che possono orientarle*
- *Considerare i cambiamenti dal punto di vista delle ricadute che essi manifestano sulle persone e in particolare su quelle che versano in situazione di debolezza*
- *Condurre analisi dei servizi, dei modelli di intervento, delle soluzioni operative e dei fondamenti etici del lavoro sociale, ricercando nel contempo nuove soluzioni*
- *Approfondire criticamente le questioni nodali del cambiamento in atto nel sistema di welfare del nostro Paese e in ambito europeo*
- *Documentare esperienze positive, in particolare quelle che si presentano come riproducibili in diversi contesti, così da alimentare la fiducia negli operatori del sociale*
- *Dare spazio a documenti significativi, che meritano più ampia riflessione*

Abbonamenti anno 2013:
cartaceo: € 50,00;
on line: € 35,00;
on line + cartaceo: € 65,00
on line speciale
(vedi dettagli nella pagina accanto): €100,00

da versare sul c/c postale n. 12106357, intestato a:
Fondazione «E. Zancan» Onlus - Centro studi e ricerca sociale
Via Vescovado 66 - 35141 Padova

Per consultare il catalogo delle pubblicazioni:
www.fondazionezancan.it,
Per informazioni: fz@fondazionezancan.it
tel. 049 663800, fax 049 663013