



Università
Ca' Foscari
Venezia

Corso di Laurea magistrale
(ordinamento ex D.M. 270/2004)
in “Lavoro, cittadinanza sociale e Interculturalità”

Tesi di Laurea

Titolo

—
La giusta distanza.
“Lo sconfinamento nella professione sociale.”

Ca' Foscari
Dorsoduro 3246
30123 Venezia

Relatore

Chiar.mo Prof. Mauro Ferrari

Corelatore

Chiar.ma Prof.ssa Ivana Maria Padoan

Laureando

Elena De Caria
Matricola 829407

Anno Accademico

2012/2013



Università
Ca' Foscari
Venezia

Ringraziamenti

*Dedicata
al mio splendido bambino,
Maurilio,
che con il suo arrivo
ha illuminato la mia vita
di gioia immensa.*

—

Ca' Foscari
Dorsoduro 3246
30123 Venezia

E' doveroso ringraziare tutti i colleghi che si sono prestati per la buona riuscita del lavoro, di cui citerò solo le iniziali: A.D., A.C., C.P., C.D., E.F., G.P., L.B., L.C., M.C., N.R., S.D., S.S., S.M., U.M., V.B..

Un ringraziamento speciale al Prof. Mauro Ferrari che mi ha costantemente seguita nella stesura dell'elaborato, con pazienza e sollecitudine.

E grazie a tutti coloro che mi hanno sostenuta in questi anni ed hanno creduto in me, in particolare mia madre e mio marito.

Un pensiero a mio padre che ci veglia da lassù.



Università
Ca' Foscari
Venezia

—

Ca' Foscari
Dorsoduro 3246
30123 Venezia



INDICE

4	INDICE
7	INTRODUZIONE
13	CAPITOLO 1 – Il Metodo, l'intervista dialogica.
19	CAPITOLO 2 – I Luoghi.
26	CAPITOLO 3 – Che cos'è il lavoro sociale.
26	3.1 Un accenno ai principi della professione.
31	3.2 Emozioni e frustrazioni del lavoro sociale.
35	3.3 I diversi tipi di operatori incontrati.
40	3.4.1 Risorse, scelte e relazioni professionali.
41	3.4.2 Appartenenza agli Enti e ruoli professionali.
44	CAPITOLO 4 – La ricerca.
46	4.1 Professione e scelte personali
47	4.2 Ruolo e appartenenza.
50	CAPITOLO 5 – Gli sconfinamenti
50	5.1 Sconfinamenti del primo tipo: vita privata.
57	5.2 Sconfinamenti del secondo tipo: uscire fuori...
60	5.3 Sconfinamenti del terzo tipo: agire professionale.



Università
Ca' Foscari
Venezia

71 **CAPITOLO 6 – Conclusioni.**

76 **BIBLIOGRAFIA.**



Università
Ca' Foscari
Venezia



INTRODUZIONE

“La giusta distanza” è il titolo del film di Carlo Mazzacurati, che narra la storia di un giornalista diciottenne al primo incarico e di altri due personaggi, le cui vite si intrecciano in un paesino alle foci del Po. La giusta distanza è anche una “regola”, raccomandata dal direttore del giornale al giornalista, che lo vorrebbe né indifferente, né troppo coinvolto, nelle storie narrate nei suoi articoli.

La regola della giusta distanza mi è sembrata centrale anche per trattare il tema della ricerca; parlando di sconfinamenti, soprattutto all'interno di un contesto sociale, è, infatti, molto difficile stabilire un confine e mantenere la giusta dose di coinvolgimento, rispetto alle persone che giornalmente s'incontrano e che portano le loro storie intrise di emozioni e significati.

Il presente lavoro nasce dalla curiosità su un tema trattato nel corso di studi. Lavorando già nel settore¹, ho pensato di approfondire il concetto di “sconfinamento”. Sconfinamento vuol dire uscire fuori dai confini, ma da quali confini? Se pensiamo al lavoro sociale, quello svolto dagli Assistenti Sociali, è già difficile, di per sé, stabilire se c'è un confine oppure no.

Condurre una ricerca significa imparare a selezionare e separare: scegliere l'argomento, i riferimenti teorici, elaborare i materiali raccolti. Significa anche, per un periodo di tempo, stare all'interno di una cornice organizzativa, svolgere un ruolo. Attraverso la ricerca si aprono anche altre prospettive, come la rilettura delle proprie esperienze; il ricercatore si mette in gioco e chiede ai propri interlocutori di fare altrettanto (Ferrari, 2010)².

Quella che presento è una ricerca di tipo etnografico³. Rispetto ad altre metodologie, l'approccio etnografico consente di avere, all'interno dell'esperienza

¹ Lavoro presso l'Ulss n. 1, Distretto del Cadore, in un servizio sociale territoriale che si occupa di disabilità per le persone adulte, dai 18 ai 64 anni. Sono in servizio dal Maggio del 2007.

² Ferrari M., “*La frontiera interna. Welfare locale e politiche sociali.*”, Accademia Universa Press, Milano, 2010.

³ Bruni A., “*Lo studio etnografico delle organizzazioni*”, Carocci, 2003.



di ricerca, una posizione privilegiata, in quanto, si modifica il punto di osservazione e il ricercatore si trova immerso nella complessità che studia, facendo riemergere una visione che riguarda il contesto dal di dentro, con uno sguardo volto prima di tutto intorno e poi all'esterno. Il ricercatore è chiamato continuamente a scomporre e ricomporre i frammenti di osservazione; è un viaggio che avviene contemporaneamente dentro e fuori rispetto all'ambiente che si frequenta. Un viaggio nel quale il ricercatore instaura con i soggetti una relazione dialogica, dove si corre il rischio di mutare la realtà che ci si trova di fronte⁴ e si prende consapevolezza delle inevitabili interferenze che possono avvenire con gli attori coinvolti.

Ho voluto centrare il tema sul ruolo di chi agisce sulla "frontiera"⁵ dei servizi, specificatamente dei servizi sociali. Sì, perché gli operatori sociali, lavorano su quella che può essere definita una frontiera interna,⁶ che vede coinvolti da un lato: uffici dei comuni, delle aziende sanitarie, delle cooperative; dall'altro, che può riguardare il rapporto che si ha con la cosiddetta "utenza dei servizi". Questi attori sociali devono essere capaci di leggere le varie trasformazioni sociali ed economiche e individuare nuove soluzioni. Il lavoro di questi operatori è a contatto diretto con l'utenza, proprio dove avviene la relazione tra Stato Sociale e cittadini e questo li pone in una posizione di frontiera, in "trincea"⁷. Spesso sono delle figure strategiche del sistema, per il suo sviluppo e per la sua stessa sopravvivenza. È interessante, a questo proposito, riprendere il concetto di *relè*⁸, servizi specializzati il cui compito è di entrare in relazione con il segmento di

⁴ Navarini G. "Pratiche di ricerca in sociologia clinica" in Melucci A.(a cura di) "Verso una sociologia riflessiva. Ricerca qualitativa e cultura." Il Mulino, Bologna 1998.

⁵ Ferrari M., "Alt, tranne Forneria!", Associazione Italiana di Sociologia, IX Convegno Nazionale, Settembre, 2010 .

⁶ Ferrari M., "La frontiera interna. Welfare locale e politiche sociali.", Academia Universa Press, Milano, 2010.

⁷ Olivetti Manoukian F. "Stato dei servizi. Un'analisi psicologica dei servizi socio-sanitari", Bologna, Il Mulino, 1988.

⁸ Il nome *relè* deriva dal francese *relais* che indicava ognuna delle stazioni di posta dove i messi postali, durante il loro itinerario, potevano cambiare i cavalli in modo da svolgere più celermente il loro servizio. Per analogia, ai primordi della telegrafia si usò il termine *relè* nell'indicare i dispositivi grazie ai quali si trasferiva un messaggio in codice Morse da una stazione di partenza a una stazione di arrivo, come se un virtuale messo postale si servisse di tali dispositivi per arrivare finalmente alla meta. <<http://it.wikipedia.org/wiki/Rel%C3%A8>>.



ambiente con cui sono in contatto e trasmettere poi all'organizzazione le informazioni sui vari scambi intervenuti⁹. Questi operatori sono come i *relè*, lavorano sui confini dell'organizzazione, hanno un compito ambivalente che è quello di dividersi tra l'organizzazione e l'ambiente; sarà proprio di questi luoghi e di questi operatori che mi occuperò. Che cosa significa, per il proprio lavoro, per la propria organizzazione lavorare sulla frontiera e gestire gli accessi al Welfare locale? Che cosa si mette in gioco? A quali pericoli vanno incontro gli operatori quando vengono lasciati soli a interagire?

I vari confini, tra i quali sono chiamati a destreggiarsi questi professionisti, possono riguardare la deontologia professionale e il proprio modo di vivere il lavoro sociale; l'ideologia che l'Ente in cui si lavora, in qualche modo, impone di rispettare e le proprie motivazioni personali, confini tra la propria vita privata e l'attività lavorativa. Parlare di sconfinamento consente di utilizzare risorse proprie o del proprio ambiente di vita, per la riuscita dei progetti, rinforzando così la *mission* organizzativa e la propria collocazione all'interno dell'organizzazione di appartenenza. Per contro, un eccesso di sconfinamento, o il suo mancato riconoscimento può generare tensioni, conflitti, *burn-out* fra gli operatori che sono chiamati a tale coinvolgimento. Da un lato gli operatori sono accomunati dallo stesso *frame*¹⁰ organizzativo che può facilitare la comprensione e il confronto tra di essi anche se, a volte, si costruiscono trincee fra operatori, per problemi di carriera, per antipatie, per presunzione professionale; dall'altro esistono differenze significative: la variabilità dei contesti organizzativi, pubblici o del privato sociale, per esempio, oppure fra contesti urbani e contesti extra urbani, o ancora fra le diverse esperienze di rapporto con i vari soggetti esterni, che portano gli operatori a interpretare diversamente sia le potenzialità che le difficoltà legate allo svolgimento del proprio ruolo¹¹.

⁹ Crozier M., Friedberg E., "Attore sociale e sistema", Milano, ETAS libri, 1978.

¹⁰ Chiaretti G., Rampazi M., Sebastiani C., Conversazioni, Storie, Discorsi – "Policy issue e media", Carocci 2001 – definizione di Goffman p. 190.

¹¹ Ferrari M., "Professioni sociali e mutamenti del Welfare: tensioni e possibilità. Interazioni inevitabili. Operatori-attori sociali nel welfare locale: fra nuovi ruoli e antiche contrapposizioni", Conferenza annuale ESPAnet, Italia, 2011.



La fatica di trovarsi all'interno di un'organizzazione rigida, dove con il tempo “*ci si adatta*”, o il sentirsi in colpa nel portare via del tempo alla propria famiglia, a causa di tempi lavorativi dedicati al di fuori dell'orario di servizio, sono solo alcuni esempi di come gli operatori, attraverso le loro narrazioni, si sono raccontati.

Le varie scelte personali del perché ognuno degli intervistati ha scelto di fare questo tipo di professione; il ripercorrere dopo anni di servizio i propri percorsi, ripensare a come sia cambiata, nel tempo, la propria professionalità; descrivere i vari modi in cui ognuno si sente all'interno del proprio ente di appartenenza; i vari racconti di quello che può essere una giornata significativa, del rapporto con i dirigenti, con i colleghi, con gli utenti; i conflitti e le frustrazioni che giornalmente si affrontano nelle più svariate situazioni quotidiane, da quello che può essere il caso specifico, ai rapporti con altri servizi o con i colleghi stessi; le soddisfazioni, gli apprendimenti, gli sconfinamenti, sono tutte situazioni che ho cercato di far emergere attraverso le narrazioni e che fanno parte di questa ricerca.

È stato un lavoro molto bello, ma altrettanto impegnativo. C'è stata la difficoltà del coinvolgimento, in alcuni racconti; qualche volta, infatti, ho rischiato di farmi coinvolgere troppo. Oppure la fatica dei narratori nel rivivere e raccontare alcune situazioni personali, intime, storie vissute che sono riemerse e con esse, sono riemersi anche i sentimenti vissuti in quelle situazioni. C'è stata la necessità, in alcuni momenti, di fare delle pause, per riorganizzare le idee, per dei momenti di commozione.

C'è stata anche la difficoltà, per qualcuno, di raccontare una giornata di lavoro, di scegliere e capire che cosa fosse veramente significativo.

Per questa ricerca ho condotto quindici interviste a vari professionisti del settore. Gli intervistati, tutti Assistenti Sociali, sono stati scelti in un contesto territoriale abbastanza ampio, quello della provincia di Belluno. Ho censito i vari professionisti innanzitutto per genere, per avere diversi contributi narrativi sia da professionisti uomini, che donne. Ho suddiviso per età anagrafica, in modo da rilevare il punto di vista di chi, da diversi anni, lavora già nel settore e ha potuto



vivere anche diversi periodi e cambiamenti sociali e il punto di vista delle nuove generazioni di professionisti, che sembrano ancora cariche di motivazione e voglia di fare. Ho suddiviso i contesti per dislocazione territoriale, perché mi sembrava opportuna un'ampia variabilità di tipo geografico. E' stato interessante rilevare il punto di vista di chi vive i servizi e il lavoro sociale, sia nel contesto cittadino, sia nei contesti montani. Ho fatto un'ulteriore suddivisione per Ente lavorativo di appartenenza, rilevando le motivazioni di chi lavora all'interno dei servizi Pubblici, sia Comune che Azienda Sanitaria, da chi lavora per conto di cooperative; infine, un ulteriore censimento è stato fatto per i Servizi di appartenenza, per verificare le differenze di chi opera all'interno di servizi specialistici e chi invece si occupa di servizi sociali di base.

Il metodo utilizzato è stato quello delle interviste dialogiche. Per iniziare ho costruito una traccia d'intervista che, alcune volte, non è stata rigorosamente rispettata, ma ha lasciato spazio al dialogo attivo tra intervistato e intervistatore, dando spazio all'ascolto, alla ricchezza delle informazioni narrate. La traccia dell'intervista è stata solo una guida iniziale per "rompere il ghiaccio", per aiutare l'altro a raccontarsi e raccontare le proprie storie. Ogni singola frase non era formulata come una domanda, ma lasciando sempre aperta la possibilità di raccontare qualsiasi cosa, a seconda dell'interpretazione che l'intervistato aveva in quel momento, secondo il proprio modo di vedere le cose, secondo le proprie emozioni. Una volta entrati in empatia, rotto il ghiaccio, dopo la difficoltà iniziale e l'imbarazzo, le narrazioni nascevano naturalmente e riaffioravano storie, aneddoti, esempi, emozioni vissute.

Tutte le interviste sono ricche di storie, di contenuti unici, di modi di vivere e pensare il lavoro sociale in maniera diversa. Per la raccolta delle interviste è stato utilizzato un registratore digitale, utilissimo anche per non disturbare la narrazione, mentre le trascrizioni sono state rese integralmente.

Nel capitolo uno si analizzerà il metodo utilizzato, l'intervista dialogica.

Nel capitolo due si parlerà dei luoghi, in cui sono state effettuate le interviste e i luoghi in cui giornalmente gli operatori operano.



Università
Ca'Foscari
Venezia

Il capitolo tre sarà dedicato a un'analisi del lavoro sociale, con un accenno ai principi della professione, per poi passare alle emozioni e alle frustrazioni vissute giornalmente dagli operatori; si parlerà anche, dei vari tipi di operatori incontrati, delle risorse disponibili e dell'appartenenza agli Enti.

Nel quarto capitolo verrà analizzata la ricerca, mentre nel quinto verranno trattati e presentati i vari tipi di sconfinamento.

Il capitolo sesto è dedicato alle conclusioni.



CAPITOLO 1

Il metodo, l'intervista dialogica.

Quello degli sconfinamenti è un tema delicato, che riguarda la sfera “*micro*”, quella delle interazioni tra operatori e utenti, ma anche delle interazioni tra operatori ed Enti di appartenenza, o Enti esterni con i quali essi si confrontano giornalmente. Se vogliamo, questa dimensione è ancora più delicata, perché interessa il professionista in toto, con le sue storie personali, il suo bagaglio culturale, il suo modo di rapportarsi agli altri, il suo modo di pensare e di vivere la vita professionale, rispetto alla propria vita privata.

E' un tema sul quale è stato scritto poco e anche per questo motivo mi è parso particolarmente interessante.

Quando pensiamo a un qualsiasi professionista nel suo ambiente lavorativo, ci viene in mente una persona in un ufficio, con una scrivania, che svolge un determinato tipo di lavoro. Lavorare con le persone complica molto la situazione, in quanto, il professionista deve doppiamente rispondere del proprio comportamento e delle risorse che ha a disposizione. Ne deve rispondere alla propria organizzazione, che richiede, tra l'altro, un certo tipo di comportamento e ha un mandato istituzionale cui bisogna attenersi; ne deve rispondere anche alla cosiddetta utenza, che si rivolge al servizio, la maggior parte delle volte, senza conoscere le procedure, ma portando dei bisogni e con la speranza che questi siano soddisfatti. Proprio per questo si può dire che gli operatori sociali lavorano su un confine, su una frontiera labile, a volte difficile da percepire o rispettare; tutto quello che, in qualche modo, attraversa questo tipo di confine, può essere ritenuto uno sconfinamento.

La metodologia usata per raccogliere il materiale è stata quella delle interviste dialogiche. Dopo aver censito l'universo dei vari professionisti, è stata concordata



ed elaborata una traccia.

Non ho, quasi mai, fatto ricorso a domande dirette, ma a richieste di narrazioni molto libere, che lasciavano spazio ai vari intervistati di raccontare ciò che meglio ritenevano, o avevano interpretato.

Per quanto riguarda la traccia dell'intervista, ho cercato di non rinchiudere l'intervistato dentro categorie, di non costringere l'altro a raccontarsi per cercare di impossessarmi d'informazioni, ad ogni costo, in nome della ricerca, ma cercando di impostare la relazione tra intervistato e intervistatore con una prospettiva di tipo dialogico, facendo tesoro del fatto, che ogni intervistato mi ha offerto in dono la propria esperienza. È stata posta notevole attenzione a non condizionare gli intervistati, per evitare di farli essere compiacenti. Ogni narrazione è stata una storia unica, sulla vita di chi ha donato una parte del suo tempo e mi ha fatto entrare nella sua sfera personale. È stato necessario, pertanto, entrare in punta di piedi, in modo non invasivo.

Durante un'intervista è come se si desse vita a un rituale¹², tenendo presente che ogni rituale è un'interazione, che presenta sia elementi di differenza, che di continuità con altre forme di relazione. Sia l'intervistato che intervistatore portano all'interno dell'intervista molti aspetti propri, ed è importante che l'intervistatore ne sia consapevole. L'intervistatore non può evitare di mettersi in gioco all'interno di questa relazione. Quello dell'intervista dialogica è un rituale particolare, in cui c'è chi fa domande e chi fornisce le risposte, è un modo per creare conoscenza. Può limitarsi a un'interazione in cui avviene un passaggio di dati, oppure può diventare una relazione nella quale sia l'intervistato, che intervistatore possono apprendere e conoscere, scoprendo qualcosa che prima ignoravano. Bisogna porre attenzione, inoltre, a tutte quelle caratteristiche fisiche, espressioni verbali, turni di parola, ecc. che partecipano a costruire l'interazione. In particolare, come le mosse comunicative dell'intervistatore aprano o chiudano le possibilità di elaborazione del racconto di sé da parte dell'intervistato, fin

¹² La Mendola S., “*Centrato e aperto. Dare vita a interviste dialogiche*”, UTET, De Agostini, Novara, 2009.



dall'inizio.

Nell'intervista c'è un'asimmetria di potere tra intervistatore e intervistato. Questa può essere strutturata in tre livelli differenti (Cardano, 2003): il primo è l'accettazione dell'intervista e la sua prosecuzione fino alla conclusione; il secondo riguarda le modalità dell'interazione, ossia le "regole del gioco"; il terzo è il percorso nel quale ci sono i racconti. Nel primo livello è l'intervistato che dà la possibilità di realizzare l'intervista dando il suo consenso; una volta espresso il consenso, la forma dell'interazione, il livello due, è proposto dall'intervistatore. Quest'ultimo può mantenere il potere di guidare l'intervista, secondo le proprie mappe teoriche, oppure, lasciando la libertà all'intervistato di raccontarsi, cambiando così le "regole del gioco". Molti intervistati hanno in mente un questionario, o comunque, degli strumenti che prescrivono domande che l'intervistatore pone e le risposte tra cui scegliere. Il tutto, di solito, ha un carattere direttivo, cosa che non avviene nelle interviste dialogiche¹³.

Potremmo fare riferimento anche ai quattro idealtipi di Weber (1999), per identificare i differenti modi in cui l'attore dà senso al proprio agire: razionale rispetto allo scopo, razionale rispetto al valore, tradizionale, affettivo¹⁴.

E' successo che la gran parte degli intervistati ha scelto di raccontarsi come attore razionale, che sceglie; come conseguenza di ciò le narrazioni, sono risultate autentiche e ricche di significato. Nessuno degli intervistati si è sentito vincolato dal mandato istituzionale nel raccontare, anche operativamente, i vincoli e i limiti con cui giornalmente ha a che fare, anche dal punto di vista amministrativo, burocratico o di risorse. Ognuno nella propria autonomia professionale e personale, ha scelto, come porsi e cosa raccontare, con molta spontaneità.

¹³ Cardano M., *"Tecniche di ricerca qualitativa"*, Carocci, Roma, 2003.

¹⁴ Un'azione si dice razionale rispetto allo scopo quando chi la compie valuta razionalmente i mezzi rispetto agli scopi che si prefigge, paragona i diversi scopi possibili e i loro rapporti; si dice razionale rispetto al valore quando chi agisce, compie ciò che ritiene gli sia comandato dal dovere, della dignità, da un precetto religioso o da una causa che reputa giusta, senza preoccuparsi delle conseguenze; l'agire determinato affettivamente si ha quando chi agisce, segue le proprie emozioni: gratitudine, gioia, vendetta, affetto, ecc. Queste azioni hanno senso, senza pensare alle possibili conseguenze, sono espressioni di un bisogno interno; l'agire tradizionale è una semplice espressione di abitudine, comportamenti che si ripetono senza interrogarsi su possibilità alternativa o senza pensare se ci siano o meno altre vie per raggiungere gli stessi risultati. Weber M., *"Economia e società"*, Comunità, Milano, 1999



Proprio per questo motivo è necessario offrire uno spazio per la narrazione che sia il più aperto possibile, in modo che sia l'intervistato a scegliere di costruire la propria bio-grafia. Considerando i quattro idealtipi dell'agire, da parte degli intervistati, l'intervistatore deve fare in modo di aprire l'intero ventaglio delle possibilità e non prescrivere in quale modo l'altro debba raccontarsi.

E' importante prestare attenzione ai minimi dettagli, nella traccia dell'intervista, evitando quelle risposte di routine, "*che io mi aspetterei*", cercando di non dare indicazioni, né in una direzione, né in quella contraria. Puntare alla semplice raccolta d'informazioni è controproducente, perché innesca una dinamica del tipo azione-reazione, un'interazione che non induce alla narrazione e al racconto di sé. E' stato, quindi, mio compito accompagnare l'altro nel percorso dentro il quale prenderanno senso gli elementi che il narratore ci metterà sul tavolo.

Ogni narratore ha avuto una certa fatica nel raccontare, prima di tutto se stesso e a se stesso, esperienze in cui si è riconosciuto, che ha ritenuto essere apprezzabili, anche con fraintendimenti ed interpretazioni diverse, a volte preoccupato di fare una brutta figura o di ricevere un giudizio da parte dell'intervistatore. Ho cercato in questo di favorire ogni narratore, per evitare che gli interlocutori si barricassero dietro la "*difesa della faccia*"¹⁵, detto con un concetto goffmaniano. Ho cercato di fare in modo che il mio interlocutore non fosse ridotto a un semplice contenitore da cui estrarre delle informazioni, come l'attore goffmaniano che costruisce un proprio retroscena per tutelare i propri segreti in maniera difensiva, per tutelare l'invasione del proprio spazio personale, della propria privacy¹⁶, ma di costruire, invece, una relazione dialogica *io-tu*, nella quale il "*tu*" non ha avuto bisogno di difendersi, perché non è stato sottoposto a un giudizio, ma a una valorizzazione.

Condurre un'intervista dialogica è un po', usando la metafora di La Mendola, come una *danza*, in cui il ricercatore deve imparare a danzare con i suoi interlocutori, adattandosi a cambiare passo e ritmo per arrivare, alla fine, a

¹⁵ Goffman E., "*La vita quotidiana come rappresentazione*", Il Mulino, Bologna, 1969.

¹⁶ Buber M., "*Il principio dialogico e altri saggi*", San Paolo, Torino, 1993.



danzare insieme¹⁷.

Le domande, in un'intervista dialogica, hanno l'intento di invitare il narratore a mettere in evidenza alcune sue esperienze, tra le tante del fluire della sua vita, quelle che sembrano più opportune da esplorare rispettando la nostra ricerca. In un tale percorso è da considerare il fatto che, in itinere, potranno essere altre le esperienze che effettivamente verranno esplorate. Le domande serviranno solo a far ripartire la narrazione una volta che questa si è interrotta o non siano più possibili ulteriori approfondimenti. Un buon modo per predisporre a un'intervista dialogica è, per quanto possibile, quello di organizzare la traccia facendo in modo che le domande abbiano una sequenza cronologica, anche se poi, non è detto che tale sequenza venga rispettata, in quanto chi fa da guida, è, in realtà, il narratore con i suoi andirivieni, con le sue sovrapposizioni tematiche e aperture di nuove piste di narrazione. Può essere, infatti, che il nostro narratore scelga situazioni del tutto particolari, magari perché in quelle situazioni è avvenuto qualcosa di particolare o che l'ha colpito in modo speciale. Se il narratore è messo nella condizione di esprimersi in maniera libera, non fornirà semplicemente un elenco, ma una pluralità di sensazioni fisiche, mentali, dentro le quali ci saranno anche giudizi, imprecazioni, racconti di gesti, di sguardi, insomma emozioni. Per mettere in condizione l'altro di raccontarsi, è necessario stabilire un contatto, entrare in empatia, percepire i suoi sentimenti, immedesimarsi nelle storie. Questo, nello stesso tempo, fa in modo che chi ascolta si confronti con la propria esperienza. Non è una cosa facile in quanto, per l'autenticità della relazione è necessario entrare in empatia, ma allo stesso tempo bisogna mantenere un certo distacco per non perdere l'obiettività. È importante anche il *setting* nel quale avviene l'intervista, dovrebbe essere un posto tranquillo, per non correre il rischio di incorrere in interruzioni e disturbare la narrazione. È meglio prediligere gli spazi di vita quotidiana della persona che si intervista; sarà un'occasione per fare un po' di etnografia sui luoghi di residenza. Gli ambienti diranno cose

¹⁷ La Mendola S., “*Centrato e aperto. Dare vita a interviste dialogiche*”, UTET, De Agostini, Novara, 2009.



Università
Ca'Foscari
Venezia

difficilmente traducibili in parole dal narratore. Anche il tempo da dedicare all'intervista è prezioso; nel caso di un'intervista dialogica non ci porremo dei tempi, perché, anche qui, sarà il narratore a guidarci. È bene chiarire dall'inizio questo particolare, di modo che ogni persona intervistata possa scegliere il giusto momento in cui fare l'intervista, senza avere vincoli di tempo o impegni particolari. Infine, è importante congedarsi, alla fine viene spontaneo ringraziare e qualche volta, con questo tipo di intervista, capita che sia anche il narratore a ringraziare noi, magari con commozione. Questo può essere uno degli effetti dell'*ascolto attivo* messo in atto dall'intervistatore. Se riflettiamo bene, nella nostra vita quotidiana non sono molte le occasioni in cui abbiamo di fronte una persona che si dedichi ad ascoltarci, soprattutto su alcuni argomenti di esperienza personale o professionale. Accade che, alla fine, ci si ringrazi reciprocamente, in modo sentito. Questo è un segnale del fatto che si è riusciti a instaurare un contatto, una relazione che ha fatto abbassare e sciogliere la maschera reciproca che si aveva all'inizio.



CAPITOLO 2

I luoghi.

Descrivere i luoghi è un altro aspetto molto importante; è di aiuto, innanzitutto, per comprendere le collocazioni funzionali all'interno dell'organizzazione. L'ambiente visibile mostra come gli operatori sono trattati dall'organizzazione, descrive gli spazi personali e di gruppo, la riservatezza e il livello di concentrazione concesso per svolgere le attività. Tutti gli ambienti di lavoro sono impregnati di codici, di valori, che possono essere visibili attraverso la disposizione degli spazi e il modo d'uso degli stessi.

Tutto ciò che è visibile, comunica ai visitatori l'accoglienza e la maggiore, o minore, attenzione ai momenti di attesa, agli uffici, grandi o piccoli, condivisi con più persone o riservati ad un solo operatore. (Ferrari, 2010)¹⁸.

La maggior parte delle sedi, sia dei contesti montani, che di quello cittadino, sono dislocate presso i distretti dell'Azienda Sanitaria, nei Comuni o per quanto riguarda i servizi sociali di base e per persone anziane, all'interno delle Case di Soggiorno. Solo in due casi l'ufficio era predisposto solo per il servizio in questione, anche se, soprattutto per quanto riguarda l'area periferica, gli operatori sono soggetti a spostamenti per raggiungere le diverse sedi territoriali.

Nonostante gli intervistati abbiano avuto la possibilità di scegliere il momento più opportuno per fare l'intervista, tutti hanno preferito discutere nel proprio ufficio, durante l'attività lavorativa. Ogni ambiente di lavoro ha i suoi codici e i suoi valori, che emergono anche dalla disposizione degli spazi e dal modo d'uso degli stessi. La dislocazione degli uffici, gli ingressi, comunicano all'utenza

¹⁸ Ferrari M., *“La frontiera interna. Welfare locale e politiche sociali”*, Academia Universa Press, Milano, 2010.



l'accoglienza.

Anche l'arredamento e le varie attrezzature informatiche segnalano se in quel luogo sono stati effettuati interventi di ammodernamento, mettendo in evidenza la centralità dei servizi o l'abbandono.

Attraverso le quindici interviste effettuate ho visitato molti luoghi di lavoro, sia nel contesto montano, che in quello cittadino, rilevando le opinioni più diverse sulle varie dislocazioni dei servizi:

“... Il mio è un bel servizio, che però è difficilmente accessibile perché è un servizio per disabili, posto al primo piano senza ascensore, abbiamo un montascale che funziona bene, però è scomodissimo, nel senso che, è lungo e bisogna trasportare, se dobbiamo portare su qualcuno, dobbiamo trasportarlo dalla propria carrozzina alla carrozzina del montascale, per cui è poco pratico. Dal punto di vista dell'accessibilità è carente... Non ha un ingresso dedicato, nel senso che, per arrivare qui dobbiamo passare da un'altra parte, per due servizi o l'altra possibilità è passare dal centro diurno, che è ancora meno accessibile, nel senso che, è quello che usiamo quando abbiamo un disabile fisico, perché ha una rampa di scale più comoda, però, insomma, di solito si cerca di non fare andare avanti indietro i genitori, quindi, è in questo senso un servizio poco considerato, poco valutato, perché altrimenti, non sarebbe così... Per il resto abbiamo due stanze ufficiali in quindici persone, per carità, la maggior parte lavora sul territorio, di fatto qui in ufficio siamo io e la mia collega... Prima avevamo una stanza per ciascuno, poi abbiamo liberato una stanza, per poter creare una stanza per ospitare i ragazzi che fanno le attività con le operatrici, quindi adesso condivido la stanza con la mia collega, anche se ho un ufficietto mio, nella soffitta, dove c'è la sala riunioni, mini, nostra e l'ufficietto mio, perché quelli sono al quarto piano sopra, e quindi sono assolutamente inaccessibili al pubblico, perché non è possibile... E quando li abbiamo presi c'è stata offerta questa possibilità di avere questi buchetti in soffitta, ed era... La soffitta era piena di guano di uccelli e le colleghe mi hanno molto criticato quando ho detto: “sì sì datemeli...” Poi la fortuna aiuta gli audaci e adesso profuma di pino e quindi abbiamo recuperato queste due stanze, che però ufficialmente non sono neanche stanze, nel senso che, hanno finestre, hanno tutto, però sono... La logistica fa pena da un certo punto di vista rispetto ad altri servizi dove ci sono dei locali stupendi e fatti apposta... Il setting operativo... Diciamo che questa è la stanza dove si fanno i colloqui, quindi, quando... Non capita spesso, ma insomma se siamo presenti tutte e due, la collega esce e io faccio il colloquio, poi come hai visto, la gente bussa e viene dentro, perché magari devono prendere le chiavi della macchina o così... In questo senso la purezza del setting



operativo non c'è. Grazie a Dio non ho di questi problemi, perché di solito è un problema che hanno altri professionisti, per il resto, essendo abituata, ovviamente, a fare le visite domiciliari, a fare incontri... Non è un grosso problema insomma...”

(Intervista n.5).

In questo servizio il problema principale è l'accessibilità allo stesso, inoltre, per arrivare all'ufficio bisogna attraversare altri servizi e passare da una lunga serie di corridoi. È rilevante il fatto che, nonostante siano stati effettuati dei lavori di ammodernamento, questi, non solo risultano ancora insufficienti, ma tutto quello che è stato guadagnato è stato il frutto di diverse insistenze da parte dell'operatore, che è anche il coordinatore del servizio. Un certo disappunto emerge quando l'operatore parla della logistica, sottolineando che in altri servizi i locali sono stati creati *ad hoc*. Per quanto riguarda la privacy è sempre necessario spostarsi in altri luoghi, per effettuare dei colloqui, cosa che non è certo l'ideale sia per l'operatore che per l'utente.

“A beh qua posso essere soddisfatta, nel senso che, c'è stata un'evoluzione. Quando sono arrivata qui avevo un ufficio che era praticamente in corridoio, dove passavano, tutto il giorno, le altre persone che lavoravano all'interno della comunità montana. Era piccolo, molto vicino agli altri uffici, quindi, si sentiva tutto e non era molto adatto, secondo me, per il tipo di lavoro. Poi c'è stata l'opportunità di spostarsi, c'è stato dato un bellissimo ufficio, con tutto quello che ci serve, quindi, direi ottimo.”

(Intervista n.15).

Completamente diverso dal passaggio di prima, quest'operatore racconta di un'evoluzione avuta nel tempo, un miglioramento in positivo, con lo spostamento degli uffici costruiti apposta per quel servizio. Il primo operatore, donna, appartiene a un servizio pubblico e lavora in un servizio di integrazione scolastica per minori disabili, l'ambito territoriale è quello di città; il secondo, donna, lavora



per una cooperativa e si occupa di anziani in un servizio sociale territoriale di base.

“Beh il mio ufficio, a parte il mio disordine, ma che è indice di vita... Per il momento come ufficio molto bene, perché è un ufficio luminoso, spazioso, eccetera, quindi, come ambiente di lavoro bene. Bene anche come collocazione della casa di riposo, anche se, c'è qualche problema di parcheggio, perché, comunque, è inserita in un paese; molte volte c'è questo pensare di fare la casa di riposo un po' distaccata, in mezzo al verde, in un posto isolato e solitario, che per certi versi può essere bello, perché gli ospiti possono uscire, se scappano trovano il prato, però dall'altra parte ti dà più l'idea di una casa. Una volta c'erano queste case di riposo, queste comunità per i bambini e i grandi, con le stanze grandi, isolate, adesso si cerca sempre di più di fare dei nuclei, avendo delle possibilità economiche sufficienti, nuclei più piccoli, più a dimensioni familiari, anche noi adesso lavoreremo per moduli in futuro. Comunque la collocazione della casa di riposo, quasi in mezzo al paese, secondo me è una bella cosa, gli anziani vanno in giardino e vedono i bambini giocare a pallone, vedono il gommista che cambia le gomme, ed è vita. Poi dal punto di vista, invece, strutturale, la casa di riposo ha venticinque anni e sicuramente non per me, ma per gli ospiti, non è adatta alle esigenze. Era stata pensata come casa di riposo per le persone autosufficienti, quindi, come albergo con i servizi al piano terra e nei vari piani le camere, l'utenza si è modificata molto in questi anni. Noi abbiamo cinquanta anziani non autosufficienti e, quindi, questa struttura, tipo albergo, non va bene, perché tutti i servizi sono a piano terra e noi andiamo in camera... Porta gli ospiti giù al mattino a fare colazione, portali su a fare il pisolino pomeridiano, portali di nuovo giù... Poi c'è qualcuno che sta male in camera... C'è un dispendio di energie da parte del personale e c'è anche, secondo me, qualche volta, non adeguata assistenza, perché non abbiamo tutto sullo stesso piano. Dal prossimo anno inizieranno dei lavori, anche perché la regione ci obbliga, fortunatamente, e faremo una torre centrale, dove almeno al primo e al secondo piano avremo la sala da pranzo sullo stesso piano e lavorando per moduli ci sarà più controllo e anche una dimensione più piccola e più familiare. In termini di spazi miei, secondo me gli spazi ci sono, non usando il computer... So che ci sono dei problemi con l'ADSL, con Internet, non ho capito bene quanto siano strutturali o veri, perché ce l'hanno le infermiere e mi dicevano, la psicologa e altri operatori, che vorrebbero averlo anche di là, quindi, potrei dire che, effettivamente, c'è qualche problema di rete, anche se io non lo uso, e speriamo il prossimo anno di poter... Comunque non ho capito se è un problema reale o se è un problema economico, di grande lavoro, ecco. Quindi se c'è un limite è proprio questo delle linee interne, di disturbi, di non ricezione.

(Intervista n.11).



Quest'operatore, in realtà, più che pensare agli spazi dal punto di vista personale, fa un ragionamento più ampio, considera gli spazi non adeguati per gli ospiti della struttura; si preoccupa del dispendio di energie del personale. La sua attenzione è più centrata sulla struttura in generale, posta al centro del paese, più che sul singolo compito. L'operatore in questione, donna, lavora da moltissimi anni presso questa struttura e col tempo ha costruito un rapporto fiduciario sia con i dirigenti, che con il personale, assumendo, per certi versi, una funzione di coordinamento. Da questa intervista si evince come può cambiare il punto di vista degli operatori, a seconda della posizione che questi ricoprono all'interno dell'Ente; in questo caso ho avuto la percezione che l'operatore senta di far parte di un sistema più grande, perciò è passato in secondo piano il luogo di lavoro vissuto come spazio professionale dell'Assistente Sociale. Gli spazi sono vissuti, invece, come un "tutto" in cui potersi muovere liberamente. L'operatore in questione, infatti, oltre ad occuparsi di quelle che dovrebbero essere le sue competenze, si occupa anche di gestire i rapporti tra e con il personale, i volontari, gli ospiti e i loro familiari, in un processo di mediazione continua.

Sempre parlando di luoghi, spesso, in uno stesso distretto si trovano compresenti diversi soggetti e figure professionali, dai coordinatori ai fruitori dei servizi e questo complica ulteriormente la funzionalità del sistema.

"È un po' un porto di mare, nel senso che, c'è gente che viene e gente che va, gente che transita e arriva al molo... Appoggia le borse sul davanzale... Perché arrivano gli operatori e gli infermieri, perché noi abbiamo l'uscita lontana dagli uffici, per cui, è più comodo portare qua le borse e depositarle, per poi passare a prenderle qua con la macchina. Qui viene scaricata tutta la farmacia e c'è anche il transito per portarla nel magazzino che è di là, per cui, ci sono anche tutti questi passaggi. Viene anche condiviso con la collega che è qui tre giorni alla settimana, però su questo non c'è male."

(Intervista n.13).



L'operatore, maschio, lavora in un servizio sociale per anziani, gestito da una cooperativa; ha anche una funzione di coordinamento degli altri assistenti sociali. Riporta la difficoltà di dover condividere gli spazi con diverse figure professionali che si occupano di tutt'altro e dovrebbero avere degli spazi appositamente dedicati.

“Allora, adesso questa è la nuova sede, prima eravamo sotto, sempre all'interno dello stesso stabile, ma al piano terra... Un utente l'ha descritto molto meglio di me il pianoterra: era come essere in una prigione... Tieni conto che era un minore che si era fatto un'esperienza di carcere, quindi sapeva benissimo che cosa voleva dire... Era un ambiente... Le finestre erano ad altezza di due metri, con le sbarre fuori. Poi io con la precedente responsabile abbiamo fortemente voluto la ristrutturazione di questi locali e abbiamo faticato tanto, partendo proprio dalla base, per cercare come, dove, cosa, quando telefonare, in maniera molto operativa e combattiva. Attualmente l'ambiente mi sembra gradevole per chi viene e io ci sto molto bene. Tutto quello che vedi, quindi, quadri o quant'altro, è frutto nostro o degli operatori, ce lo siamo un po' adeguato. Come setting operativo devo portarmi appresso più un setting interno, che non esterno, nel senso che, adesso io ti accolgo in questa sede, in questa stanza, che è la mia sede principale, poi però, lavoro tantissimo nel territorio e in altre sedi. Prendo in prestito una sede in un altro Comune, quindi, mi trovo ad accogliere l'utenza in diversi luoghi, non necessariamente uffici dedicati, ma anche nell'ambulatorio del ginecologo, piuttosto che nell'ambulatorio dei prelievi delle infermiere, piuttosto che in una stanza polivalente in cui ci passano dal medico di base, al medico delle patenti, al pediatra di libera scelta, allo screening cardiovascolare, quindi, devo sempre pensare a chi sono io quando accolgo qualcuno e poi va beh, le cose che ho intorno l'altro le vede, ma posso renderglielo più o meno gradevoli rispetto a come mi pongo, questo sì.

(Intervista n.9)

Quest'Assistente Sociale, donna, lavora nell'area consultoriale dell'Azienda Sanitaria da qualche anno; effettivamente devo riconoscere di aver avuto un po' di difficoltà anch'io, nel trovare gli uffici, i quali sono disposti in un appartamento al primo piano di uno stabile, senza alcuna indicazione visibile.

Ad ogni modo solo in alcuni casi, cioè quando le sedi sono poste all'interno del



Università
Ca'Foscari
Venezia

Comune o in strutture appositamente pensata per i servizi sociali, le posizioni degli uffici sono posti in maniera strategica, visibili, facili da raggiungere e senza barriere architettoniche.

In tutti gli altri casi, le sedi sono per lo più “arrangiate” in piccoli spazi o in ambienti comuni ad altri professionisti, creando non pochi disagi, sia per quanto riguarda l'accoglienza, che la privacy dell'utenza.



CAPITOLO 3

Cos'è il lavoro sociale.

3.1 Un accenno ai principi della professione.

Alla base della deontologia professionale dell'Assistente Sociale ci sono i principi trattati nel Titolo II del Codice Deontologico.

Con il principio di accettazione¹⁹ si rispettano tutti i diritti universalmente riconosciuti. Per il servizio sociale l'uomo è un valore dotato d'infinita potenzialità, capace di libertà e di autonomia, in grado di compiere scelte consapevoli, di assumersi responsabilità e prendersi cura degli altri²⁰, ogni persona viene vista e accettata per quello che è; nel momento in cui avviene il primo contatto è fondamentale non esprimere giudizi di valore in merito a qualsiasi situazione l'individuo si trovi ad affrontare. È essenziale che il professionista riesca a instaurare un rapporto di fiducia e creare un'atmosfera disponibile all'ascolto e alla comprensione.

Il principio di personalizzazione e individuazione degli interventi riconosce la soggettività di ciascun utente, fondamentale per poter effettuare un intervento adatto al soggetto. Tutte le azioni devono essere rivolte a una persona che pensa, che è sensibile, ha delle emozioni e delle potenzialità, dalle quali non si può prescindere nel momento dell'intervento che, anzi, sarà costruito tenendo conto della specificità degli individui. Ogni professionista deve disporre di una conoscenza approfondita su diverse aree, necessaria per interpretare il comportamento umano; ciò è fondamentale per riuscire a mettere in atto una personalizzazione dell'intervento e per promuovere l'autonomia e la responsabilità.

¹⁹ Codice deontologico dell'Assistente Sociale, Titolo II, Consiglio Nazionale degli Assistenti Sociali, 2009.

²⁰ Dal Pra Ponticelli M., "Lineamenti di Servizio Sociale", Astrolabio, Roma, 1987.



Con il principio del rispetto e della promozione della globalità della persona bisogna considerare per accogliere la persona come unica e distinta e bisogna saperla collocare all'interno del suo contesto di vita, di relazione e di ambiente. Ogni persona vive all'interno di una fitta rete di relazioni tra diversi sistemi, in stretto contatto con reti interdipendenti e continue. Nei rapporti con l'esterno le persone possono incontrare delle difficoltà ed entrare in una condizione di crisi. Il problema è spesso la rottura di queste relazioni, che minaccia la loro autonomia e distorce le relazioni sociali. È necessario, pertanto, cercare di ricostruire queste relazioni e comporre, prima di tutto, l'unitarietà della persona; l'intervento non deve concentrarsi sulla *“cura della patologia”*, ma sul potenziamento di funzioni, individuali e sociali, di apprendimento sociale, sostenendo l'individuo nell'uso delle risorse proprie e della società.

Il principio di autodeterminazione, può essere considerato quello che maggiormente identifica l'operato degli assistenti sociali e che lo contraddistingue da tutti gli altri professionisti del sociale. Il servizio sociale valorizza la libertà come risorsa fondamentale. L'utente non deve essere un attore passivo nel processo di aiuto, ma il principale attore, che deve impegnarsi attivamente, una volta divenuto consapevole delle proprie risorse, nel portare avanti il proprio progetto personale per liberarsi dal suo bisogno. In questo procedere, l'assistente sociale deve aiutare la persona a raggiungere gli obiettivi, senza sostituirsi, permettendo al soggetto di prendere le decisioni in libertà e con responsabilità. Ogni progetto non può essere chiaro e definito dall'inizio, ci vuole tempo ad avere consapevolezza della situazione in cui ci si trova. Saranno necessarie diverse fasi e una continua rivisitazione degli obiettivi. Una volta presa coscienza delle proprie possibilità la persona è portata a crescere, a raggiungere la propria autonomia, a riconoscere le proprie responsabilità. Ogni processo di cambiamento non dipende solo dalla volontà della persona, ma nel percorso fatto insieme, dal suo sistema di valori; questo è un percorso lento che richiede enorme pazienza, in cui il professionista deve sapersi adattare ai tempi delle persone senza forzarli o affrettarli.



Il principio del rispetto e della promozione dell'uguaglianza riconosce pari dignità ad ogni uomo e al godimento dei diritti fondamentali; per questo l'assistente sociale deve svolgere la sua azione senza alcuna discriminazione. Questo principio si rifà agli articoli 1 e 7 della Dichiarazione Universale dei diritti dell'uomo e all'articolo 3 della Costituzione della Repubblica Italiana, con i quali, non solo si negano le differenze, ma vengono *“imposte attività differenziate in modo che tutti possono disporre di pari opportunità e godere effettivamente di uguali diritti in un'ottica di giustizia ed equità sociale”*²¹.

L'ultimo, ma non meno importante, principio è quello della riservatezza e del segreto professionale, riportati nel codice deontologico. Questi temi sono molto importanti nella relazione che si instaura tra professionista e utente. Proprio per questo tipo di rapporto professionale e di fiducia che si viene a creare, l'operatore sociale deve trattare con riservatezza tutte le informazioni e i dati riguardanti le persone che si rivolgono al servizio. La riservatezza e il segreto professionale sono un diritto dell'utente e un dovere dell'assistente sociale. La fiducia che viene instaurata con le persone è prima che un obbligo, un valore professionale, un dovere etico.

Tutti coloro che si sono avvicinati alla professione sociale, sono chiamati a rispettare tutti questi principi; nella loro diversità hanno, comunque, un'indole particolare, che li ha avvicinati a questo tipo di lavoro piuttosto che ad altri. Una particolarità rilevata con le interviste è stata la difficoltà di tutti gli operatori di dover spiegare il tipo di lavoro da loro svolto.

“Credo sia molto difficile perché facciamo tante cose, non una cosa, mentre di solito, quando tu descrivi un lavoro dici: faccio l'impiegata; io quando devo spiegare alle persone che cosa faccio, spiego che lavoro in un Comune e faccio l'assistente sociale, quindi, cerco di aiutare, per quello che è possibile, le persone in alcuni momenti di difficoltà della loro vita... E a fare dei progetti, che siano anche rivolti a far star bene la collettività, in maniera molto generica... Dopo di che,

²¹ Neve E., *“Il Servizio Sociale”*, Carocci, Roma 2000.



magari, se mi chiedono, spiego che lavoro prevalentemente con gli anziani, con le famiglie in difficoltà, con gli immigrati, in base un po' anche a cosa le persone poi chiedono insomma..."

(Intervista n.4).

Come conferma questo passaggio, tratto dalle interviste, c'è la difficoltà di spiegare nello specifico una singola mansione, perché, in realtà, ogni professionista fa talmente tante cose che spesso sono difficili da riassumere o da spiegare a una persona qualsiasi. Spesso, sommersi dalla routine e da mille cose da fare, non c'è neanche il tempo per fermarsi a riflettere.

"Effettivamente è un po' una cosa che mi mette in difficoltà, perché la prima volta che mi è successo, è stato quando mio figlio, che va all'asilo, ha dovuto spiegare a scuola che cosa fa il papà e quindi l'assistente sociale. La prima cosa che gli ho detto, visto che coordino il servizio di assistenza domiciliare, e che anche lui conosce gli operatori, gli ho spiegato un po' che come coordinatore del Sad conosco tante persone anziane che hanno bisogno di essere aiutate, perché non riescono a lavarsi o perché hanno bisogno di compagnia e perciò devono essere accompagnate in posti diversi e quindi, conoscendole, ho questi operatori e assieme a loro decidiamo cosa fare a casa di queste persone, con quali modalità presentarsi, qual è il progetto, poi, ovviamente, con lui non ho parlato in questi termini... Alla fine, in un certo senso, quello che ho cercato di fargli capire è che sono in ufficio e, tra parentesi, il bello di questa professione è che, comunque, sei sul territorio e più conosci il territorio, più la cosa ti arricchisce... Sei in un ufficio a disposizione delle persone, dei cittadini o chiamali come vuoi, comunque di chi ha un bisogno o ha delle esigenze insomma, nel senso che, noi facciamo tanto anche per... Facciamo tanto segretariato sociale, molte persone sanno che l'ufficio è qua e vengono a informarsi sulle cose più disparate, come possono essere bandi per alloggi o contributi economici, che sono cose che comunque noi trattiamo, però si informano anche, in generale, su cose che non competono direttamente al nostro ufficio e, quindi, sì, questo è anche un aspetto importante, che ci permette di conoscere e quindi di capire se ci sono situazioni in cui poter intervenire. La cosa importante, fondamentale, che ritengo così di sottolineare, dai pochi anni che ho cominciato a fare questa professione è, se mi permetti, di non dover intervenire per forza nelle situazioni, cioè, di capire, di fare le proposte e nel momento in cui vengono accettate..."

(Intervista n.14)



Università
Ca' Foscari
Venezia

In quest'altra testimonianza l'operatore spiega la difficoltà di capire la tipologia di lavoro e, soprattutto, di spiegarla, se non si è parte del mondo del sociale. L'operatore, uomo, lavora in un servizio sociale di base in un contesto montano. Ogni professionista, nel corso della propria vita professionale, affronta, quotidianamente, anche dei fallimenti. Vive la frustrazione di non riuscire a dare risposte concrete, di non avere le risorse necessarie per soddisfare certi bisogni, di non riuscire a conquistare pienamente la fiducia di chi gli si rivolge. Questo, in particolare, accade quando i casi stessi falliscono, o finiscono male, ma succede anche quando i risultati non sono quelli attesi.

“Io credo che ci siano dei casi, che per un certo periodo rimangono sempre sopra la scrivania... Quelle classiche cartelline che non riesci mai a mettere via, perché ogni giorno ti servono. Quello era un caso che per un certo periodo era costantemente sopra la mia scrivania, perché ogni giorno capitava qualcosa che ti faceva riprendere in mano quel caso o che faceva pensare a quella situazione...”

(Intervista n.4).

Emerge qui tutta la fatica dell'operatore nello stare sempre all'erta per un caso specifico, il fatto stesso di avere sempre la cartella a portata di mano, di sapere che ogni giorno succederà qualcosa.

“...Può essere che tante volte, questo è il nostro lavoro ma... Lasciando un po' che le cose, si sistemino da sole... È triste a dirsi un po'... Ma purtroppo è anche questo. Tenendo in sospeso le situazioni, qualche volta trovano soluzione da sole.

Non è frustrante... È che bisogna fare i conti con quello che abbiamo insomma, bisogna averlo ben chiaro, in una professione, specialmente come la nostra, bisogna avere ben chiaro quali sono le risorse che tu hai, come le puoi usare e come possono cambiare le varie cose... Questo bisogna impararlo... Per chi fa l'assistente sociale insomma, perché io credo che per fare bene l'assistente



sociale, uno deve stare lì almeno due anni, il periodo prima è per capire e percepire proprio dove sei.”

(Intervista n.6).

Come conferma questo breve passaggio dell'intervista, alcuni professionisti vivono la difficoltà di non poter agire sempre direttamente, vedono ciò che accade, ma sono costretti a lasciare che le cose si risolvano da sole in alcuni casi; anche il dover fare i conti con le risorse che si hanno, spesso insufficienti, può essere vissuto come un fallimento.

3.2 Emozioni e frustrazioni del lavoro sociale.

Il lavoro sociale è fatto di storie, in particolare, di storie nate da incontri tra i professionisti e i loro interlocutori. Gli incontri avvengono sempre in processi complessi e in ambienti instabili. Indipendentemente da quale che sia l'operatore chiamato a svolgerlo, o dalla sua collocazione, il lavoro sociale fa parte della categoria del lavoro relazionale.

La disponibilità di un operatore ad attivare determinate risorse e progetti necessita, per potersi attuare, anche della disponibilità da parte di quel particolare utente, con la sua storia, in quel momento, ad accettare quel tipo di relazione.

Un atteggiamento, invece, eccessivamente materialista o strumentale, da parte di uno dei due, (per esempio quando gli utenti desiderano solo dei contributi pensando di averne diritto, oppure quando l'operatore preferisce adempiere ai suoi compiti come se fossero delle pratiche amministrative, senza attivare una relazione), può inficiarne negativamente gli esiti.

Ogni operatore, giornalmente, deve fare i conti con le diverse emozioni che i vari casi trattati provocano, con i fallimenti e le frustrazioni, a volte prevedibili. Tali frustrazioni non vengono soltanto dai casi specifici, ma anche da conflitti interni,



divergenze di opinione con i colleghi stessi.

“...Con l'equipe, perché, appunto, qualcuno diceva che essendo un borderline, chissà come si comporterà al lavoro, però, se non si prova... Ecco, questo potrebbe essere un conflitto, su cosa progettare per lui, però, poi ho subito chiarito, perché era l'utente stesso che dimostrava invece di farcela, quindi, tante volte, anche la psichiatria è un po' iperprotettiva, invece è come con i figli, bisogna dare, però anche sganciare, perché se no restano dipendenti...”

(Intervista n. 8).

Come confermano queste poche righe emerge la difficoltà dell'operatore di rapportarsi con un'equipe che avrebbe fatto delle scelte diverse.

“Frustrazioni, nel senso che si spererebbe sempre qualcosa di più, è legato alle aspettative, nel senso che, magari ti aspetteresti un maggiore coinvolgimento da parte della famiglia, e invece non c'è, oppure spereresti che la persona possa migliorare dal punto di vista cognitivo, che è una cosa impossibile, ecco, la frustrazione può essere legata alle aspettative irrealistiche.”

(Intervista n. 3).

In quest'altro passaggio le frustrazioni sono legate alle aspettative diverse che ci sono da parte degli interlocutori e che divergono con la reale visione dell'operatore.

Dalle interviste emerge, inoltre, che gli operatori, sia uomini, che donne, fanno più spesso i conti con le frustrazioni che i casi provocano rispetto a quelli che possono essere eventuali conflitti. Ci può essere, per esempio, la frustrazione nel sentirsi soli, tante volte anche soli rispetto al sistema; oppure la frustrazione di non essere ascoltati dai vari attori coinvolti nei casi. Emerge la difficoltà del dover fare una scelta, quale può essere quella di mantenere la persona nel proprio



domicilio, oppure ricorrere a un inserimento residenziale, o allontanare un minore dalla propria famiglia. Un tipico dilemma è quello tra domiciliarità e residenzialità, giornalmente affrontato in particolare dagli operatori territoriali.

I conflitti sono quelli che di solito avvengono, più che con i propri dirigenti o la propria equipe, con gli interlocutori stessi, con i familiari che cercano di creare alleanze, utenti che non riescono a capire le priorità della propria vita.

“Con tutta la famiglia, perché ad un certo punto tutta la famiglia, la sua rete allargata, voleva portarle via le bambine, voleva in qualche modo un'alleanza con noi, che però fosse contro di lei, per cui sicuramente... ricordo dei colloqui molto accesi con il padre, con la madre, nel tentativo di... Del tipo che un giorno eravamo in colloquio nell'ufficio grande e ci siamo ritrovati con otto familiari suoi, tutti che urlavano, tutti che volevano a tutti i costi portare via queste bambine, per cui una situazione molto pesante; ripeto, credo che la frustrazione sia soprattutto legata al fatto di dire: “ma caspita...”

(Intervista n. 4).

Emerge in questo passaggio la difficoltà dell'operatore di gestire una situazione molto pesante e soprattutto, i conflitti con i vari interlocutori.

Ogni situazione nella sua particolarità, insegna sempre qualcosa; sono preziosi gli apprendimenti che ogni operatore, quando si pone in un'ottica riflessiva verso ciò che ha fatto e vissuto, riesce a captare.

E infine s'imparano a gestire le emozioni, si imparano anche nuove procedure, un tema ricorrente è stato proprio quello della tutela per se stessi e per la propria professione; l'importanza di scrivere tutto ciò che si fa, lasciare una traccia, soprattutto nei casi più complicati o dove sono coinvolti i tribunali.

Vediamone due passaggi:

“Intanto ho imparato a gestire, a volte, le mie emozioni, nel senso che... A vivere anche un po’



con distacco certe cose. Dal punto di vista pratico, ho imparato un sacco di cose su come funziona il tribunale, le denunce e tutto ciò... Ho imparato a non farmi condizionare troppo quando ci sono queste beghe familiari, nel senso che, in questo caso c'erano quattro figli, due erano da una parte e due erano da un'altra, c'era comunque la tendenza, da entrambe le parti, di cercare di portarmi dalla loro ed è stato difficile riuscire a rimanere neutrale. Probabilmente, all'inizio, mi ero fatta anche un po' condizionare, però poi penso che impari con l'esperienza, vedendo le cose, a rimanere neutro senza togliere l'appoggio, magari il consiglio, eccetera, però senza alimentare conflitti ulteriormente.”

(Intervista n.15).

L'operatore, donna, che lavora in un servizio sociale di base in un contesto montano, sottolinea come sia stato importante imparare a gestire le emozioni e in alcuni casi, come sia difficile rimanere neutrali.

Nel secondo stralcio d'intervista l'operatore, anche qui una donna, che lavora in un servizio sociale di base in un contesto cittadino, narra dell'importanza che ha la cartella sociale, il diario dello storico degli interventi, soprattutto in situazioni dove sono coinvolti minori; il diario sociale è importante per quest'operatore, non solo per avere uno storico di tutti gli avvenimenti, gli interventi effettuati e per una eventuale tutela professionale, ma anche per poter, in seguito, riflettere sul caso stesso.

“Credo che mi abbia insegnato che bisogna scrivere tanto, nel senso che, questi casi qui, dove sono coinvolti dei minori, danno come l'idea che devi scrivere... Un po' per tutelarti, un po' per pensare. Scrivere un po' ti aiuta a pensare e forse la cosa che mi ha insegnato è che il nostro lavoro è veramente... Non so come dire, anche quando ti pare di... Che stai sbagliando... Cioè, non che stai sbagliando, però quando dici: “sto prendendo una posizione forte.” Lo stai facendo perché stai tutelando, nel senso che il tuo lavoro dev'essere quello di, veramente, cercare di creare il benessere a chi non ce la fa da solo a crearselo, non so come dire... Per cui sicuramente questo.”

(Intervista n.4).



La professione di assistente sociale mette al centro del suo intervento la dignità delle persone, ogni situazione è affrontata con particolare dedizione. I valori alla base del servizio sociale, infatti, riconoscono la dignità e la libertà di ciascuna persona.

Nel corso degli anni il servizio sociale ha sviluppato una sua identità.

3.3 I diversi tipi di operatori incontrati.

Consideriamo per un attimo il movimento del DARE di Ferrari (2010), esso presenta quattro categorie analitiche, che sul piano teorico riflettono alcuni modi di agire degli operatori. Si parla, infatti, di Discrezionalità quando gli operatori utilizzano le risorse a loro disposizione, con discrezione, valutando di volta in volta se e come attivarle rispetto alle situazioni che si trovano davanti.

Si parla di Ascolto, un altro aspetto della relazione, quando l'operatore e l'utente sono coinvolti in una specie di gioco relazionale, dove si innescano doveri ed aspettative differenti, ma reciproci. Se nessuno dei due operatori apre all'altro, si può innescare un meccanismo di azioni e reazioni senza vie d'uscita. Molte volte gli operatori mettono in atto delle pratiche difensive al fine di dosare i propri investimenti, per mettersi al riparo da spiacevoli conseguenze derivanti da un'interazione non riuscita e riservando maggiori energie per le situazioni che hanno maggiori probabilità di successo. Ogni azione è sempre collegata a un rischio.

La terza categoria è quella della Riflessività, in riferimento alla necessità di operare riflessivamente, specialmente nell'incertezza dell'agire della società contemporanea, che spinge i soggetti a continue rielaborazioni e a porsi in uno stato di perenne disponibilità al cambiamento e al rischio (Beck, 2000)²².

²² Beck U., *“La società del rischio”*, Roma, Carocci, 2000.



L'ultima riguarda, invece, l'emotività; gli individui entrano in relazione tra loro attraverso le emozioni e queste generano altre emozioni, costituendo al tempo stesso l'origine e il risultato delle interazioni (Simmel, 1998).²³

Se si accetta la relazionalità come parte centrale del lavoro sociale, fare lavoro sociale significa anche far parte di una comunità di pratica, contrassegnata da lavoro emotivo (Hochschild, 2006)²⁴.

Durante la ricerca ho incontrato diverse tipologie di operatori, diversi per attitudini, personalità e servizi di appartenenza.

Possiamo dividere gli operatori in quattro categorie (Ferrari, 2010), ad un estremo troviamo il cosiddetto *operatore burocrate*, posto in una posizione difensiva, al riparo da qualsiasi tipo di emozione²⁵. Questo tipo di operatore si pone in maniera distaccata dall'utente e si nasconde dietro la propria organizzazione, occupandosi solamente di attenersi alle procedure.

“Una grossa parte del mio lavoro ha a che fare con le commissioni per il riconoscimento dell'handicap. Generalmente, una volta, fino a qualche anno fa, era comunque l'assistente sociale che faceva l'attività di filtro e dava le informazioni su che cos'era la procedura, qual'era la procedura, perché quel tipo di procedura e tutti i passaggi da fare.”

(Intervista n.10).

Da questa breve descrizione ci si accorge subito che questo professionista è molto legato alle procedure, che sembrano, appunto, occupare una gran fetta del suo operato.

Un'altra tipologia di operatore che si può incontrare è l'*operatore militante*, quello che sta dalla parte dell'utente mettendosi, a volte, contro la propria stessa

²³ Simmel G., “*Sociologia*”, Torino, Edizioni di Comunità, 1998.

²⁴ Hochschild A. R., “*Per amore o per denaro. La commercializzazione della vita intima.*”, Bologna, il Mulino, 2006.

²⁵ Ferrari M., “*La frontiera interna. Welfare locale e politiche sociali*”. Academia Universa Press, Milano, 2010.



organizzazione. È un tipo di operatore e si lascia coinvolgere molto, andando incontro anche a diverse delusioni. Si distacca da quella che è l'ideologia dell'organizzazione di appartenenza, di cui non condivide le scelte.

“Ho cominciato a lavorare così, non assunta, ma a fattura, a part-time e senza maternità... Nel senso che ho fatto una figlia, che è andata all'asilo nido a tre mesi e nei due mesi prima e tre mesi dopo che non ho lavorato, non ho preso una lira. Questo è stato il mio primo contatto con l'ente, dopo di che, in quel contesto lì abbiamo messo su il servizio anziani e un po' alla volta abbiamo messo in piedi una cooperativa, con l'obiettivo di tutelare il lavoro di quelli che stavano già lavorando, non solo il mio, ma anche quello delle operatrici domiciliari, che erano inquadrare come artigiane e quindi anche loro non avevano... Dovevano avere perfino la partita Iva, facevano fattura, non avevano nessuna tutela, andavano in giro con la loro macchina e tutte queste cose qui... Poi abbiamo fatto la cooperativa, quindi, da allora... Ero presidente della cooperativa, ero assunta e ho avuto la seconda maternità pagata, ma non per merito dell'ente comunque... In più, altro bellissimo impatto con l'ente, siccome io ho lavorato quattro mesi dopo essermi diplomata, ma non ero assunta da un ente pubblico, ho dovuto rifare la tesi... Io ho fatto tre volte la tesi per assistente sociale; la prima volta per il diploma, la seconda volta per avere il titolo riconosciuto, la terza volta per la laurea magistrale.

Adesso sono abbastanza “vecchia” per non aver paura di nessuno... Per il resto si ha la sensazione, come di tutte le organizzazioni grandi, che è un grande carrozzone in cui uno deve trovare degli spazi, costruirseli... E così... Per tante cose ci sono delle cose assurde, per altre ci sono delle cose anche belle... Una cosa che io ho notato di quest'azienda è che, comunque, penso che sia, purtroppo, un problema non dell'azienda, ma delle organizzazioni grandi, in generale, è che nelle posizioni organizzative o dirigenziali, sono favoriti gli uomini. Questa però è una cosa direi nazionale, in questo senso... Nonostante si stia parlando di compiti che siano tradizionalmente femminili, ecco... Quindi, in questo senso, questo è un problema, che però non è dell'azienda, è un limite culturale soprattutto delle grandi organizzazioni...”

(Intervista n.5).

Quest'operatore per via dell'esperienza vissuta, si pone in maniera abbastanza militante rispetto all'organizzazione di appartenenza.

Ad un altro livello troviamo l'*operatore standard*, quello che svolge il proprio



compito attenendosi fedelmente al mandato, rinchiuso in cornici prestabilite, non ha l'apertura mentale di esplorare altre prospettive. Anche quest'operatore si pone in maniera distaccata verso l'utenza che, qualche volta, diventa addirittura un ostacolo per il proprio lavoro. È distaccato anche verso l'organizzazione, dalla quale si sente non apprezzato, né valorizzato.

“...Poi nel rapporto con gli utenti, per me è molto importante la supervisione e anche il lavoro d'equipe, mi aiutano a capire qual è lo schema... È un brutto termine... Qual è la mia mappa mentale, i sistemici direbbero così, con cui io leggo determinate situazioni e magari, in questa mappa mentale, c'è la mia storia anche, oltre che le mie conoscenze e la mia formazione, c'è anche la mia storia e allora è molto importante averne consapevolezza. In questo senso lavorare in equipe è molto importante, così come, anche la supervisione, qualche volta, invece ci sono persone che usano... Hanno dei pregiudizi nei confronti delle persone con cui lavorano, degli utenti, di cui non hanno grande consapevolezza, questo pregiudizio, secondo me, guida tutto l'approccio professionale... Ci sono delle convinzioni che vanno anche al di là delle conoscenze, ci sono degli assiomi... Se uno non è... Qualche volta agiscono inconsapevolmente, uno non ne ha la piena consapevolezza e allora magari il confronto tra... Oppure ad esempio no, alcune attitudini... con alcune persone posso avere più o meno difficoltà. Ad esempio con le persone che hanno un disturbo di personalità antisociale io ho più difficoltà, perché magari io sono un tipo più normativo, per dire, ho capito questo. Altre persone possono avere più facilità di relazione con altre situazioni, non so se mi sono spiegato. Sull'individuale ho sempre questo quadro di riferimento, anche se vedo una sola persona, poi dal punto di vista individuale, cerco di mantenere un rapporto corretto con l'utenza, magari non molto coinvolgente... Tendo a restare sul livello professionale, magari vedo miei colleghi che si fanno coinvolgere di più, anche nel rapporto, nella relazione, io tendo a restare su un livello più professionale.

(Intervista n.3).

Questo è un tipico esempio di operatore standard, molto incentrato a restare su un livello professionale, a coinvolgersi poco con l'utenza, lavorando molto in equipe e con altri professionisti.

Ad un ultimo livello troviamo l'*operatore riflessivo*, con la capacità di esplorare,



di valutare le diverse possibilità che ci possono essere nell'affrontare ogni caso e valutando, ogni volta, se lasciarsi coinvolgere o quali apprendimenti si possano trovare in ogni esperienza vissuta. Si pone in maniera flessibile anche rispetto alla propria organizzazione ed è disponibile alla modifica di procedure e all'attraversamento dei confini.

“... Non m'impongo come professionista che arriva a casa con la cartellina, ha la valutazione da fare... Cerco sempre di creare un dialogo, anche nei colloqui, di fare proprio una chiacchierata, piuttosto che, non so, anche quando devo fare semplicemente una scheda di valutazione, di non fare le domande a raffica... Ma questo, insomma, fa parte della nostra formazione...

Per quanto riguarda l'organizzazione viene tacitamente chiesta la disponibilità a essere presenti quando è necessario, spostarsi sul territorio, andare tante volte anche in sedi lontane per riunioni e, se necessario, fare anche dei colloqui il sabato o il venerdì pomeriggio, o a volte, delle riunioni anche la sera, è capitato. Per me è normale, nel senso che, chiaramente sì, è una cosa in più, che magari viene richiesta e che non è sempre scontata, però essendo sempre stato così, per me è normale e quindi non mi pesa”.

(Intervista n.15).

Dalla ricerca emerge un'immagine ricca e variegata della figura di assistente sociale.

Ho cercato di cogliere la specificità di una professione che è sempre “*in movimento*”.

L'appartenenza alle professioni di aiuto presenta un forte grado d'identificazione con il lavoro stesso, una forte attenzione alla relazione e una predisposizione a spendersi in più dimensioni, cercando di essere sempre all'altezza²⁶.

²⁶ Facchini C., “ *Tra impegno e professione. Gli Assistenti Sociali come soggetti del welfare.*”, Il Mulino, Bologna, 2010.



3.4.1 Risorse, scelte e relazioni professionali.

Gli operatori hanno la possibilità di utilizzare le risorse a loro disposizione, valutando di volta in volta come poterle attivare rispetto alle varie situazioni che si trovano di fronte²⁷. Di solito hanno a che fare sia con i cittadini che con la natura dei loro compiti. Possono con il loro atteggiamento orientare le scelte strategiche degli enti di appartenenza, ma anche per esistere rispetto a restrizioni della loro autonomia. Gli utenti, quando si rivolgono ai servizi, vogliono essere trattati come individui, si aspettano un ascolto attivo da parte degli operatori che hanno di fronte; dall'altra parte, invece, gli operatori considerano i problemi degli utenti come categorie di azioni, ogni problema può essere suddiviso in una qualche categoria di richieste già espresse o già affrontate, rientrano comunque in percorsi standard, come se fossero costretti entro una gamma di esperienze già conosciute (Becker, 1987)²⁸.

Gli operatori agiscono con discrezione in due direzioni: da una parte verso i propri interlocutori, dall'altra verso gli enti per i quali lavorano.

Per quanto riguarda la relazione che c'è con gli utenti, dalla ricerca emergono diversi profili di interlocutori. Ci sono quelli con i quali fin dall'inizio è possibile strutturare un tipo di rapporto fiduciario, in cui sono chiari i ruoli di entrambe le parti; ci sono poi delle relazioni più complicate, dei casi in cui, si viene coinvolti più del dovuto, dove le aspettative delle due parti non sempre convergono, si creano così delle relazioni che possono essere conflittuali, ma anche di indifferenza o di incomprensione. Sicuramente il peso delle relazioni è molto diverso per quegli utenti che sono a contatto con i servizi a lungo termine, persone che li frequentano per lunghissimi periodi quali possono essere, per esempio, gli utenti della disabilità. Nel corso degli anni questo tipo di relazione si intensifica, l'operatore diventa un punto di riferimento, quasi "uno di famiglia" ed è

²⁷ Lipsky M., *"Street-level bureaucracy"*, New York, Russel Sage Foundation, 1980.

²⁸ Beker H., *"Outsiders"*, Torino, Edizioni Gruppo Abele, 1987.



sicuramente più semplice questo tipo di collaborazione.

Si potrebbe ancora riflettere sulla relazione che si instaura quando è un familiare o parente dell'utente stesso, che si rivolge ai servizi, come accade nell'area anziani per esempio. In questo tipo di relazione molti operatori hanno riportato la difficoltà di trattare con questi familiari, poichè le richieste, spesso, risultano essere sproporzionate rispetto alle risorse che sono disponibili. Questo tipo di utente è carico di aspettative nei confronti delle istituzioni che, talvolta, diventano una valvola di sfogo dove poter esternare un disagio. Nella maggior parte dei casi questo tipo di utenza si rivolge al servizio quando è al limite della situazione, quando il carico è diventato insopportabile e dietro una semplice richiesta, si maschera un disagio ormai divenuto troppo pesante o quando la situazione sta per degenerare.

“...Hai utenti con cui hai un rapporto buono, collaborativo, franco e hai utenti con cui hai un rapporto conflittuale, perché gioco forza è così... Hai utenti che ti snervano fino all'inverosimile con richieste che non hanno né capo, né coda e che non riesci a soddisfare, non riesci a scovare qual è il bisogno sotto, che li mette in moto insomma, no? Quindi, cosa dirti... È molto vario, complicato, dipende... Sono molto complicate in genere le dinamiche...”

(Intervista n.13).

Come conferma questo breve passaggio, ci sono delle relazioni molto varie che s'instaurano a seconda delle persone che si rivolgono a un determinato servizio.

3.4.2 Appartenenza agli Enti e ruoli professionali.

L'altro aspetto che si vuole trattare riguarda l'interazione che gli operatori hanno con i propri enti di appartenenza. Ogni operatore ha alle spalle un bagaglio culturale e professionale molto diverso, si trovano a subire passivamente le



collocazioni che vengono loro proposte all'interno degli enti, in particolare, questo accade quando si tratta dei servizi pubblici, che sono noti per la minore flessibilità offerta ai professionisti. Vivono in una doppia tensione, quella che si crea tra i vertici gerarchici e il livello operativo. Molte volte questi operatori cercano di ritagliarsi degli spazi di negoziazione, ma non sempre riescono ad ottenere risultati significativi. Anche i cambiamenti politici e strategici a lungo andare possono produrre una notevole instabilità, che può generare in uscite, rientri o spostamenti; tutto ciò crea stanchezza e demotivazione da una parte, ma può anche rimotivare o creare nuovi stimoli dall'altra.

Ecco uno degli esempi in cui il professionista a causa delle divergenze di opinione sulle decisioni politiche dell'ente, decide di cambiare servizio.

“La ragione che mi ha spinto a cambiare era proprio il fatto che mi facevano fare troppi lavori, sostituzioni, in tutto il territorio e come dicevo, mi erano arrivati due ordini di servizio, tre di allontanamento di minori, nonostante io lavorassi in un servizio domiciliare, poi c'era quest'idea che arrivassi in consultorio familiare a fare un servizio specifico e lì, invece, non avevano chiesto il mio parere, c'era un certo responsabile, che era uno psichiatra, che mi chiamò e mi disse: “io la vedo adatta, lei è bravissima...” E io ho pensato: ma se c'è una graduatoria e io sono l'ultima... Ci deve essere un metodo, invece, loro avevano fatto i loro giochi, anche se mi sviolinavano... e io in consultorio familiare, in quel periodo, non volevo andarci assolutamente, perché credo sia un lavoro molto difficile, complesso e con poche risorse e, comunque credo, pensandoci bene, anzi, sono sicura di essere andata via volentieri, perché non c'era un rapporto sincero e chiaro tra i dirigenti, c'era un po' una manipolazione di noi assistenti sociali, secondo i loro bisogni, senza un coinvolgimento corretto, insomma, cercavano un po' di... Facevano il loro gioco, di farci lavorare ognuno di noi, singolarmente, quasi ci mettevano una contro l'altra e anche queste scelte, in cui loro ultimamente non si chiedevano se eri d'accordo o se non eri d'accordo...: “La mettiamo lì, perché lì c'è bisogno.”

(Intervista n.11).

Questa testimonianza mette in luce come le divergenze di opinione con i



Università
Ca'Foscari
Venezia

Dirigenti, in questo caso dell'Azienda Sanitaria e le scelte politiche e strategiche dell'Ente, portano l'operatore a cambiare servizio.

Per quanto riguarda gli operatori uomini intervistati, solo uno su cinque, in alcuni momenti di stanchezza ha pensato di cambiare servizio; mentre dalle interviste alle operatrici donne, invece, emerge che le Assistenti Sociali più giovani e senza nucleo familiare, cambierebbero servizio per accrescere la loro esperienza professionale e non rimanere fossilizzate all'interno di un unico settore. Le altre per via degli spostamenti già avvenuti nel corso degli anni, sono più restie ad un cambio di servizio. La maggior parte dei cambiamenti, comunque, avviene per migliorare la propria posizione economica o per ricongiungimenti familiari, più che l'interesse verso un determinato settore.



CAPITOLO 4

La ricerca.

La ricerca è stata condotta nella Provincia di Belluno; ho sottoposto le interviste a quindici operatori, di cui cinque maschi e le rimanenti, anche a causa della difficoltà di trovare operatori di sesso maschile nel settore, a operatori donne di diverse fasce d'età. Tutti gli operatori sono Assistenti Sociali e hanno, da subito, dato la loro disponibilità per la ricerca, devo dire, anche con molto entusiasmo. Gli Assistenti Sociali, inoltre, lavorano in diverse aree, sia del settore pubblico, che del privato sociale.

Ho deciso di iniziare la ricerca cercando di individuare le motivazioni personali che hanno spinto tutti i professionisti intervistati a scegliere questo tipo di professione e facendomi descrivere, da un punto di vista soggettivo, il tipo di lavoro che ognuno fa, come se dovessero descriverlo a una persona che non lo conosce.

Le azioni degli Assistenti Sociali devono avvenire sempre nel rispetto di tutti i diritti dei cittadini, universalmente riconosciuti. Il servizio sociale si basa sulla concezione che l'uomo è un valore dotato d'infinita potenzialità, capace di autodeterminarsi e di compiere scelte consapevoli, assumendosi le proprie responsabilità.²⁹

Quasi tutti gli operatori si sono trovati abbastanza in difficoltà nel dare questo tipo di descrizione, come ad esempio:

“Descrivere il ruolo dell'assistente sociale è sempre complicato, perché per chi non conosce il mondo dei servizi, è difficile capire che non è uno psicologo, che non è un educatore, che non è un

²⁹ Dal Pra Ponticelli M., *“Lineamenti di Servizio Sociale”*, Astrolabio, Roma, 1987.



operatore, quindi è questa figura che sta un po' in mezzo. Secondo me si modula abbastanza in base al servizio in cui è inserito, in questo caso io sono inserita nel servizio di integrazione scolastica e sociale, quindi, coordino l'equipe degli operatori che vanno nelle scuole e che organizzano le attività extrascolastiche o parascolastiche. Faccio dei colloqui con le famiglie, vedo periodicamente le famiglie dei bambini con disabilità, per seguire un po' il loro percorso di vita e le problematiche che emergono durante la loro quotidianità; questioni più legate alla vita quotidiana... Un lavoro diverso da quello dello psicologo, che invece si occupa magari di altri aspetti più... Profondi forse... Ma neanche insomma...”

(Intervista n.2)

In questo brano d'intervista emerge la difficoltà nello spiegare chi è e cosa fa un assistente sociale. L'operatore, donna, lavora in un servizio specialistico dell'Azienda Sanitaria, in un contesto montano; è una professionista giovane, che svolge la professione solo da qualche anno.

Un pensiero ricorrente è che nella quotidianità si fanno tantissime cose, quasi in maniera automatica, senza avere un attimo di riflessione per pensare a ciò che si sta facendo, inoltre, è molto interessante riflettere sul fatto che la professione, come sottolinea l'operatore, si “*modula*” in base al servizio in cui è inserita.

Le descrizioni rese nelle interviste, seppur molto dettagliate, non riescono mai a rendere effettivamente e chiaramente, quello che poi si concretizza con le azioni specifiche:

“Il lavoro di assistente sociale è un lavoro in cui si sta a contatto con i problemi delle persone, occorre che piaccia lavorare con le persone, spesse volte c'è bisogno di sospendere il giudizio per le persone, perché ci sono situazioni più o meno problematiche, incasinate... È un lavoro che mi piace fare; è un lavoro difficile da spiegare, perché molto del lavoro è fare colloqui, fare telefonate, anche scrivere delle carte, però è molto un lavoro, diciamo, relazionale e quindi è un po' difficile da spiegare perché non è uno psicologo non è, cioè... Queste cose qui... Ha delle parti che mi piacciono e delle parti che mi annoiano molto, però è un lavoro che mi piace fare...”

(Intervista n. 5).



L'operatore, donna, lavora in un servizio specialistico di un contesto cittadino da diversi anni, oltre alla difficoltà nello spiegare cosa effettivamente fa un Assistente Sociale, distingue due parti del suo lavoro: la parte relazionale e quella burocratica, sottolineando come la prima sia molto più soddisfacente rispetto alla seconda.

4.1 Professione e scelte personali.

Per quanto riguarda le scelte personali, le motivazioni che hanno portato gli operatori a scegliere questo tipo di professione, sono le più svariate e non ci sono grosse differenze tra gli uomini e le donne. Alcuni sono stati influenzati dai genitori che lavoravano già nel sociale o, comunque, erano in contatto con associazioni e si occupavano di volontariato; altri sono arrivati a fare questa professione un po' per caso, anche se, come ha sottolineato qualcuno, ci deve essere anche una certa predisposizione personale.

“Diciamo che sono stata aiutata tanto da mia madre, perché mia madre è sempre stata una persona vicina al mondo del sociale e alle associazioni di volontariato, quindi, già da piccola avevo sviluppato questa, non so come chiamarla, tendenza per il sociale. L'ho sempre visto come il mio settore, in cui avrei voluto operare e in cui mi vedevo anche bene all'interno. Un'altra motivazione è che io mi sono sempre sentita molto fortunata della mia vita, con la mia famiglia e di tutto quello che ho sempre avuto, rispetto a tante altre persone, quindi, ho sempre pensato di voler fare un lavoro dove potevo anche rendermi utile, insomma, fare anche qualcosa di buono per aiutare, per quel che si può, anche le altre persone.”

(Intervista n.7).

“Perché ho scelto questo lavoro? Beh all'inizio ero un giovane di belle speranze, che voleva salvare il mondo... Poi... questa è la motivazione, sì, era proprio questa, fondamentale era



quella di occuparmi di situazioni... di, di, di salvare il mondo!”

(Intervista n.3).

“... Io non ho scelto di fare questo lavoro, nel senso che, finite le scuole superiori non sapevo minimamente che cosa facesse l'assistente sociale, non ne avevo mai neanche sentito parlare, non mi interessava. Una mia compagna di classe mi ha iscritta al test d'ingresso, sono passata e ho continuato, da lì ho iniziato a capire chi fosse, cosa facesse e perché esistesse.”

(Intervista n.9).

“Ho scelto di fare questo lavoro perché credo che ci sia qualcosa d'irrisolto in me, come per tutte le assistenti sociali credo... No, nel senso che... Il primo giorno che uno va a fare servizio sociale, i tuoi docenti te lo dicono. Io mi ricordo il mio docente di metodi ci ha detto: “voi siete qui, perché avete qualcosa d'irrisolto...” E sono convinta di questo, nel senso che, comunque, la nostra storia di vita ci porta a fare, poi, delle scelte di aiuto, piuttosto che di andare a lavorare in banca insomma...”

(Intervista n.4).

Come confermano questi quattro passaggi, si delineano quattro diverse motivazioni del perché ognuno, a livello personale, ha scelto di svolgere questa professione. Ad ogni modo, una delle motivazioni ricorrenti è quella di avere già dei familiari attivi nel mondo del sociale o di esserne venuti in contatto molto presto, sia per gli uomini, che per le donne. Per altri è stata una scelta piuttosto casuale.

4.2 Ruolo e appartenenza.

Un altro elemento interessante emerso dalla ricerca è la rappresentazione che gli attori hanno di sé, in riferimento al proprio contesto.



La maggior parte degli operatori sia gli uomini che le donne, hanno riferito di sentirsi abbastanza bene all'interno dell'ente di appartenenza, con uno scostamento negativo da parte degli operatori che lavorano per il settore pubblico e in particolare, nelle aziende sanitarie. Questo è dovuto alla rigidità istituzionale in cui i professionisti si sentono costretti, a differenza di altri operatori che lavorano o hanno lavorato nel privato sociale, prima di fare il passaggio nel settore pubblico, come ad esempio:

“...Credo che l'esperienza della cooperativa sia quella che porta a far assumere significato al lavoro che fai, nel senso che, è il primo contesto, un contesto molto protettivo, un contesto dove ci sono tanti assistenti sociali... Io personalmente non sarei andata a lavorare in un ente pubblico, se la cooperativa mi avesse fatto una proposta diversa... Oggettivamente, più grande diventi, più vuoi un minimo di stabilità, cioè vuoi sapere dove vai alla mattina e dove te ne vai la sera, non so come dire... E purtroppo in questo senso le cooperative sono molto legate ad appalti e rischiano di non poterti dare questo minimo di garanzia, sebbene, secondo me, hai una lettura della realtà leggermente diversa... In cooperativa hai un po' più ampio respiro rispetto a un ente pubblico. Io ho rifiutato due volte l'azienda sanitaria per questo motivo, perché credo che già fra Comune e azienda sanitaria ci sia una rigidità maggiore nell'azienda sanitaria rispetto a quella che ho io. A me fa paura pensare di dovermi incasellare in un contesto dove: timbro alle otto, ritimbro alle cinque e non ho nessun tipo di autonomia professionale, c'è sempre qualcuno che mi dice quel che devo fare... Questo non credo sia il nostro lavoro insomma...”

(Intervista n.4).

Gli operatori del privato sociale sottolineano, spesso, la maggiore flessibilità che le cooperative offrono e la maggiore libertà di poter organizzare il lavoro a scapito, però, di una minore tutela professionale e di minori retribuzioni, nonché, qualche volta, la precarietà di alcuni impieghi.

Queste sono state le motivazioni che hanno, spesso, portato molti operatori a scegliere di passare nel settore pubblico quando ne è capitata la possibilità.

Riflettendo sulle motivazioni che hanno spinto i singoli professionisti a cambiare,



Università
Ca'Foscari
Venezia

nel corso degli anni, servizio di appartenenza o a pensare di farlo, ci si può riallacciare al tema degli sconfinamenti.

Con questa ricerca si sono voluti analizzare, in particolare, tre tipi di sconfinamenti; il primo sconfinamento di cui parlerò, riguarda la sfera personale degli operatori, cioè il confine esistente tra vita privata e lavorativa, che esiste per alcuni, mentre per altri non è proprio così definito.

Il secondo tratterà di come si può sconfinare in senso fisico, per esempio, uscire fuori dai servizi, sul territorio per vivere in maniera ravvicinata i contesti e la comunità.

Il terzo tipo di sconfinamento riguarderà le proprie convinzioni e motivazioni personali che, talvolta, possono divergere dai mandati istituzionali degli enti di appartenenza.



CAPITOLO 5

Gli sconfinamenti

5.1 Sconfinamenti del primo tipo: vita privata.

Gli sconfinamenti del primo tipo appartengono più alla sfera personale degli operatori, al confine esistente tra vita privata e lavoro. Per alcuni è molto difficile stabilire un confine, è difficile staccare la spina e dedicarsi ad altro, evitando invasioni nella sfera privata e personale. Sono quegli sconfinamenti che avvengono proprio lì, sulla frontiera, sul confine a volte impercettibile che è presente in tutte le professioni sociali. Se diventi un assistente sociale, lo sei sempre? O riesci a ricoprirne il ruolo soltanto durante l'attività lavorativa? Quanto è difficile "staccare la spina" quando si finisce di lavorare? Quanto del lavoro i professionisti si portano a casa?

Dalle interviste sono emersi diversi punti di vista, senza particolari diversità tra operatori uomini e operatori donne, anche se si potrebbe pensare che questa figura sociale appartenga più alla sfera femminile, quasi a pensare che un'assistente sociale debba avere quell'accoglienza materna propria del genere femminile³⁰.

È cambiata, invece, la professionalità a lungo termine, c'è, infatti, differenza tra gli operatori che hanno iniziato a lavorare da poco e quelli che ormai sono all'interno del circuito dei servizi da diversi anni. Come spesso è stato sottolineato, all'inizio si è più intraprendenti, si ha voglia di fare, di cambiare il mondo, ma col tempo, con gli ostacoli, con le frustrazioni professionali che inevitabilmente si presentano, si comincia a stabilire il confine che prima non si vedeva, o non si voleva vedere. Alla gratificazione personale di sentirsi cercati

³⁰ Facchini C., "Ruoli familiari: generi e generazioni", in Rampazi M. (a cura di), "L'incertezza quotidiana. Politica lavoro, relazioni nella società del rischio", Guerini, Milano, 2002.



anche fuori dell'orario di servizio, si sostituisce la stanchezza, la voglia di staccare, di pensare ad altro, di dedicarsi ad altro e riprendersi quella parte di vita privata che all'inizio sembrava non esserci più. Ad un certo punto è come se si vivessero due vite, una professionale e una privata, qualche volta difficili da gestire e da far conciliare. Ovviamente i punti di vista sono molto diversi e non a tutti è necessario stabilire il confine.

Vediamone qualche esempio.

“La difficoltà è nel momento in cui, il sabato mattina sono a casa con la famiglia, naturalmente capita la telefonata, che per una cosa o per un'altra devo gestire, per un ricovero in struttura o per persone che devono entrare in casa di riposo e niente, succede che, tra una cosa e l'altra mi perdo la mattina, dopo di che, la domanda più spontanea è: “queste cose che fai ti vengono riconosciute in qualche modo?” Evidentemente no. La cosa a me personalmente non pesa, ma nel momento in cui comincia a portar via del tempo, che magari posso utilizzare più tranquillamente in famiglia diciamo, o per le mie cose private... Cioè, finché coinvolge me e basta, ci sta anche, quando vedo che comunque porta via attenzione e tempo anche agli altri, decido di trovare un confine, che è quello che al di fuori dell'orario di lavoro non telefoni e basta. Che abbia avuto telefonate al di fuori dell'orario di lavoro, però, comunque inerenti al lavoro, da parte di utenti, sì, è successo spesso.”

(Intervista n.14).

Quest'operatore racconta di avere, per caratteristica personale, un livello emozionale tale da riuscire a non farsi coinvolgere troppo nelle situazioni. Nello stesso tempo non è disturbato dal fatto di dover dedicare alcuni tempi della sua vita privata per situazioni lavorative. Il problema gli si è posto nel momento in cui questo tempo dedicato al di fuori è andato a contrastare con delle esigenze di tipo familiare. Per questo motivo è stato necessario, per lui, stabilire un confine.

“Bah, non c'è un gran confine secondo me, io a casa... E' il momento in cui penso, per cui... Non



lo vedo come un disturbo, non è un disturbo per me; chiaro che penso anche ad altro, per carità faccio anche altre cose, però ho la possibilità di riflettere bene su determinate situazioni che vivo sul lavoro, con calma... E magari sul lavoro non ho questa possibilità. Quindi non c'è un confine netto, però metto un confine rispetto a, come dire, al di fuori del lavoro, cerco di non vedere utenti, tra virgolette, se non come ti ho spiegato prima, insomma se mi chiedono, se mi coinvolgono, così... Però è un momento di riflessione che serve e fuori è inevitabile che ci sia. Ma non mi disturba, anzi, lo ritengo stimolante cioè, mi aiuta il pensare a casa.”

(Intervista n. 3).

Anche in quest'altro passaggio l'operatore sottolinea l'importanza di poter avere dei momenti di riflessione, che a causa della routine quotidiana e dei tempi lavorativi serrati, non è sempre possibile avere durante l'orario lavorativo e che, invece, sono molto utili per una riflessione, una rielaborazione personale, per pensare a ciò che si è fatto, a ciò che si poteva fare diversamente o anche semplicemente alle prefigurazioni future.

Per altri operatori, invece, il confine è molto netto e, talvolta, tutto ciò che è al di fuori dell'orario di servizio e può in qualche modo turbare la privacy o la vita privata, viene vissuto con un certo fastidio.

“...Devo fare la distinzione dall'inizio, da quando ho iniziato a lavorare e adesso. Nel senso che all'inizio mischiavo più il tutto sinceramente; facevo molte ore in più al lavoro, anche perché dovevo imparare. Anche se andavo a casa e mi chiamavano sul cellulare, rispondevo volentieri, anzi, mi sembrava di essere importante. Appena inizi a lavorare ti cercano anche fuori, così... E io mi prestavo, mi prestavo molto, poi essendo qua della zona, mi è capitato anche che mi vengano a suonare a casa il campanello... All'inizio ero quasi contenta, ho detto: guarda che importante! Mi vengono a cercare... Era quasi una sorta di importanza, mentre se me lo fanno adesso, mi è capitato un po' di tempo fa... Mi innervosiscono tantissimo, perché magari dico: guarda tu, non posso stare tranquilla neanche di pomeriggio...”

(Intervista n.7).



Come conferma l'intervista, a differenza delle precedenti, che riguardano due operatori con un certo numero di anni di servizio, questa appartiene a un professionista giovane, la quale sottolinea il fatto che si ha maggiore entusiasmo quando si inizia a lavorare e come poi questo entusiasmo viene perso con il tempo, con la stanchezza, fino a sentirsi infastidita, se disturbata oltre l'orario di servizio. In questa particolare situazione, inoltre, l'operatrice ha a suo sfavore il fatto di lavorare nel posto in cui è nata e cresciuta.

“...In maniera molto tranquilla, capita appunto che incontri degli utenti, ma al livello di dire vieni a casa no, no, ma molto tranquillamente, esiste un confine, riesco rispettarlo, lo vedo, lo sento. Non mi va, ho molto chiaro in testa che qui dentro sono l'assistente sociale e fuori sono un'altra persona. A casa mi si fa e mi si faceva la battuta a fronte di necessità burocratiche o mediche da parte di componenti della famiglia: ma tu sei assistente sociale... E la mia risposta, urtata, a questa affermazione in casa è sempre stata: l'assistente sociale è in servizio da giorno tot al giorno tot, in orario da X a Y. Può capitare, invece, che ci sono delle situazioni che a livello emotivo caricano anche fuori, questo sì, capita, tra virgolette, come si dice: ti porti lavoro a casa. Se sono situazioni grosse, dove hai preoccupazione o perché, che so io, di solito sono situazioni dove sei a conoscenza di fatti di violenza e quindi di rischio grave per minori o persone incapaci, oppure che ci sono comunque dei rischi...”

(Intervista n.10).

In questo stralcio d'intervista troviamo un operatore che ha deciso, suo malgrado, di stabilire un netto confine tra attività lavorativa e vita privata, sentendosi addirittura infastidito anche da alcune richieste provenienti dai suoi stessi familiari. In questa particolare situazione l'operatore, che lavora da molti anni in ambito sociale, avverte tutta la pesantezza e la frustrazione, sia di alcune situazioni sociali specifiche, sia dell'ente stesso di appartenenza, pertanto, è come se al di fuori volesse porre un muro e occuparsi di altro.

A questo proposito, c'è da dire che, molti professionisti non si sono mai neanche sentiti in obbligo di riferire ai propri superiori di attività svolte al di fuori



dall'orario di servizio. Comunque, l'opinione comune è che, nella maggior parte dei casi, gli stessi dirigenti apprezzino questo tipo di flessibilità offerta, in particolar modo per quegli operatori che lavorano nel privato sociale. Come gli stessi riportano nelle interviste, è proprio una caratteristica di chi lavora per una cooperativa il fatto di offrire un certo tipo di flessibilità lavorativa, anche se episodi simili avvengono anche con professionisti che lavorano nel settore pubblico.

“Sì, tutti sanno che sono cose che non si dovrebbero fare, però nella quotidianità io penso che capitino a tutti, credo che... Io ho l'onestà di dire che mi capitano.”

(Intervista n.1).

Come conferma questo piccolo passaggio, l'operatore, appartenente al settore pubblico ammette che ci sono situazioni in cui, facendo questo tipo di professione è inevitabile dedicare alcuni spazi di vita privata anche al di fuori dell'orario di servizio. Anche se l'operatore ha la percezione che i dirigenti la vivano male, in alcune situazioni decide di agire lo stesso.

“Io non lo dico neanche responsabile, cioè non è che io stia lì a dire: sabato mi hanno chiamato per quella roba così e così... No, è una cosa mia personale... Questo è un senso di responsabilità mio del lavoro, ma questo è un approccio personale, non so neanche se sia corretto o no, ma io lo ritengo corretto, perché lo faccio. Io credo che quando tu hai un lavoro e un mestiere, devi risponderne nel bene e nel male e io di questo rispondo, ma questo dipende proprio dalla responsabilità. Veramente farebbe piacere che, qualche volta, ti dicessero di più: guarda che hai fatto bene..., Però ormai... Anche perché io non lo faccio nei confronti degli altri, quindi devo essere sincero, io non sono tanto bravo a lavorare insieme, lo dico chiaramente, non ho problemi ad ammetterlo... Sto imparando, ma non imparerò presto...”

(Intervista n.6).



In quest'altra situazione l'operatore non si è mai neanche posto il problema di riferire ai superiori di particolari situazioni accadute, perché ritiene che questo tipo di azioni appartengono alla sua sfera personale e quindi non debba giustificarsi con nessuno. È una questione di responsabilità professionale; l'operatore, in questo caso, ha scelto di svolgere il proprio compito anche in presenza di contrasto con l'organizzazione.

“...Sono contenti i miei responsabili, nel senso che, la cooperativa dà per scontato che ci sia, secondo me, è una mia impressione... Dà per scontato che ci sia questa disponibilità, nel senso che, è proprio una caratteristica della cooperativa quella di essere molto flessibile in un senso e nell'altro. Ci dà molta flessibilità nell'organizzare il nostro orario di lavoro, nel prenderci permessi, nel ritardare una mattina, piuttosto che andare via prima il pomeriggio, eccetera; dall'altro lato, l'altra faccia della medaglia è che viene tacitamente chiesta la disponibilità a essere presenti quando è necessario, spostarsi sul territorio, andare, tante volte, anche in sedi lontane per riunioni e, se necessario, fare anche dei colloqui il sabato o il venerdì pomeriggio, o a volte, delle riunioni anche la sera, è capitato.”

(Intervista n. 15).

In quest'ultimo passaggio, invece, torniamo alla differenza esistente tra il settore pubblico e il settore privato, alla flessibilità che richiede il privato sociale, che implica anche, tacitamente, di dedicare alcuni tempi, se necessari, al di fuori dell'orario di servizio, per l'efficienza e l'efficacia dello stesso.

“Il mio punto di forza è appunto questa distanza, distanza proprio di vita, quindi io quando arrivo a casa, i pensieri ci sono su alcune situazioni, su alcune storie, però, non c'è la possibilità che io li incontri e quindi questo mi tutela in qualche modo. Credo... Sì, idealmente magari non una distanza così ampia come quella di oggi, però se fosse possibile lavorare non proprio nella città dove si vive io preferirei...”

(Intervista n.2).



Università
Ca' Foscari
Venezia

Troviamo qui un operatore che fa della distanza il suo punto di forza, proprio lavorando lontano dal posto in cui si vive, diviene più facile staccare e porre un confine fisico geografico.

“No, fuori dell’orario di servizio no, tutto deve rientrare, non all’interno dell’orario di servizio, ma all’interno dell’orario di timbratura. Io non faccio questo lavoro per missione, perché ho spirito caritatevole o perché sono solidale, lo faccio... Beh probabilmente sì, anche perché ho una certa impostazione personale educativa penso, ma... Non dedicherei, non l’ho mai fatto e non dedico altri tempi agli utenti fuori dal mio orario. Posso stare in orario di servizio anche fino alle otto di sera, anche fino alle dieci, per fare degli accompagnamenti di minori, ma una volta che ho stimbrato, tutto deve rimanere fuori, basta. Non riesco proprio a concepirlo.”

(Intervista n.9).

“Già rispondere al telefono è del tempo professionale che tu dai, fuori dall’orario di servizio, che siano tre minuti o cinque minuti, poi se uno deve fare una chiacchierata con qualcuno, perché ti chiedono chiarimenti in più... Come faccio, dove lo porto, eccetera... Mi fermo, però io sono abbastanza... Cioè, se rispondo al telefono gli dico: sì, buongiorno io sarei a casa adesso, oppure, sarei in ferie adesso... Però mi dica pure... Io non vado da quello della motorizzazione perché lo conosco e gli dico: fammi le carte, no, vado alla motorizzazione, così come vado dal medico quando sono in orario di lavoro insomma.”

(Intervista n.6).

Queste ultime due interviste, sottolineano il punto di vista di chi non concepisce la possibilità di dedicare degli spazi al di fuori dell’orario di servizio.

Il primo operatore, donna, lavora presso un consultorio familiare da alcuni anni, in un contesto cittadino, evidenzia che per lei fare l’Assistente Sociale è una professione, un lavoro, che non ha nulla a che vedere con il volontariato.

Ritiene opportuno che debbano esistere dei tempi dedicati al lavoro e tempi



dedicati alla vita privata, marcando nettamente il confine esistente tra l'uno e l'altro ambito.

Il secondo operatore, uomo, lavora in un territorio montano, ha diversi anni di servizio alle spalle e tratta principalmente l'area anziani, in un servizio sociale di base; pur rispondendo ad alcune chiamate, ha trovato una strategia per far presente di non essere, in quel determinato momento, in servizio, ed è particolare l'ultimo passaggio quando si paragona ad altri professionisti, dai quali ci si reca, comunque, durante l'orario d'ufficio. Il suo confine non è marcato nettamente come nel primo passaggio, anzi, quest'operatore si presta a rispondere a dei bisogni, anche al di fuori dell'ambito lavorativo, pur cercando di far presente la sua posizione.

5.2 Sconfinamenti del secondo tipo: uscire fuori...

Gli sconfinamenti del secondo tipo riguardano l'uscire fuori dal servizio, inteso proprio in senso fisico, spostarsi sul territorio per vivere l'utenza anche al di fuori dei luoghi istituzionali. Tutti i professionisti che sono stati intervistati, hanno la possibilità di muoversi liberamente sul territorio, sia quelli che lavorano nel pubblico, sia quelli che lavorano nel privato sociale. È sicuramente più favorevole la posizione di chi lavora nei servizi territoriali o nei servizi sociali di base, perché rientra proprio nei loro compiti istituzionali, uscire sul territorio per valutare le situazioni, anche se, talvolta, con disagi dovuti alla mancanza di mezzi aziendali o alle condizioni metereologiche. I più svantaggiati sono i professionisti che lavorano nei contesti montani, che hanno meno mezzi a disposizione e più Comuni da gestire, talvolta in frazioni molto piccole e lontane e con temperature invernali avverse e disagi dovuti alle strade innevate.

“Questo tipo di lavoro non è un lavoro solo d'ufficio o di relazione con altri enti, ma è anche



proprio un lavoro in cui esci, conosci, vedi la condizione abitativa, la condizione di vita, ti scontri anche con le difficoltà di avere a che fare con questo tipo di territorio... Cioè, prima facevo riferimento... Può sembrare una banalità però, non è un territorio facile da vivere specie d'inverno. Io lo vivo come professionista, nel momento in cui mi si chiede di fare visite domiciliari, magari per situazioni che si configurano come gravi, per esempio, per quanto riguarda gli adulti, una malattia oncologica, che ha comunque un suo diritto di precedenza all'interno dei circuiti delle procedure e devi magari andarti a vedere una situazione che è già grossa di suo, perché questa malattia porta comunque con sé tutta una serie timori, paure, sofferenze... E magari te le vai a vedere in frazioni distanti, isolate, d'inverno, con la neve, sì, non sono... Sì, sono bei territori, ma non sono territori facili insomma. Anche perché, poi c'è comunque la chiusura, la difficoltà di chiedere, sai comunque che, spesse volte, sei l'intruso che arriva a girare il coltello nella piaga, te lo dici prima di partire e poi fai meglio che puoi nel momento in cui sei là.”

(Intervista n.10).

Anche se con alcune difficoltà, tutti i professionisti vivono in maniera abbastanza positiva il fatto di dover uscire fuori dal servizio spesso, perché quando si vive il territorio, la comunità, si ha anche una visione diversa del lavoro sociale. In particolare, quando si entra nella sfera privata delle persone, bisogna farlo in punta di piedi, con rispetto, con umiltà, per conquistare la fiducia di chi, in quel momento, ti sta aprendo le porte, perché in quell'attimo è lui che accoglie te e ti permette di entrare nella sua sfera personale. Molti professionisti lo ritengono, addirittura, uno strumento indispensabile per avere una visione più approfondita di quella che è la reale situazione dei soggetti.

Nonostante il lavoro degli assistenti sociali richieda molto spesso lo spostamento territoriale, non è sempre automatico che i mandati istituzionali permettano ciò. Una riflessione va fatta sull'importanza della relazione che s'instaura tra operatore e utente, una relazione che nasce col tempo, con la frequentazione. Una fiducia acquisita gradualmente a piccoli passi, anche se, qualche volta, l'operatore si è trovato a dover “*forzare un po' la mano*”. Un tipo di relazione che si può costruire solo *uscendo fuori* dal servizio, dalla routine, (anche se la routine non è solo vincoli, è anche opportunità), dai vincoli burocratici e istituzionali. Si è



costretti a uscire dagli orari, perché questi sono impostati in maniera rigida, altrimenti questa esigenza cesserebbe.

Una relazione costruita con fatica, un lavoro d'impegno con cui tutti gli operatori sociali si trovano giornalmente a fare i conti. Una relazione che s'instaura tra due perfetti estranei, che a un certo punto della loro vita s'incontrano e fanno un percorso insieme.

Un rapporto asimmetrico, ma che di fatto non lo è quasi mai, perché proprio con quell'acquisizione di fiducia, si ritorna su un piano paritario; un piano nel quale l'operatore sociale accompagna la persona, senza fare pesare il suo bisogno o la sua difficoltà; un piano in cui, col tempo, la persona impara ad avere di nuovo fiducia nelle proprie possibilità, si rimette in gioco, valorizzando le potenzialità positive che pensava di non avere più.

“C'è questa persona che, appunto, era stata... Prima aveva avuto addirittura un'interdizione, dopodiché, il giudice aveva deciso di cambiare la tutela nell'amministrazione di sostegno, è una persona che ha una situazione complessa, abita da solo in una casa abbastanza fatiscente e, tra l'altro, negli ultimi anni, dal punto di vista sanitario non ha fatto determinate cose che doveva fare, quindi, alla fine, si è trovato con una gamba di meno, seduto su una carrozzina. ...Quando il giudice ha ordinato che lui non avesse un'uscita mensile superiore a cinquecento euro, lui si è subito arrabbiato con me, perché ha detto: fino adesso ho sempre fatto quello che volevo, i soldi sono miei e me li spendo come voglio... C'è stata appunto questa difficoltà di gestione. Lui, tra l'altro, qui non si è mai trovato bene, è un discorso che aveva già cominciato prima, con l'amministratore di sostegno prima di me. Ti racconto come sono i fatti per dire che, comunque, lui, all'inizio, verso di me non nutriva nessuna fiducia. Ero l'ultimo arrivato, che, comunque, metteva il naso in mezzo ai suoi affari, non gli permetteva di tirare fuori i soldi, non gli permetteva di comprare la casa nel modo in cui voleva lui, perché, comunque, bisognava prima mandare la relazione al giudice, insomma tutte queste formalità lui non le digeriva. Adesso che ha appena fatto il cambio di residenza, il riscontro che ho da lui e dalle persone che se ne occupano, è che ho capito, non so se per lui sia bene o sia un male, che io sono una delle poche persone, se non l'unica, di cui si fida, insomma, addirittura con quello che va a completare la vendita dell'immobile qui, non vuole più parlare direttamente, se questo non ha parlato prima con me, voglio dire, dal punto di vista professionale magari c'è stato...



Io faccio questa professione in un modo molto particolare, nel senso che, ho un carattere per cui non è che mi lascio tanto influenzare dalle emozioni, in certi casi sì, ma in certi casi riesco a mantenere il distacco, per cui, il fatto di dover, comunque, combattere per fargli capire determinate cose, determinati passaggi, andavano fatti. Nel momento in cui lui si chiudeva, un po' mi lasciava impotente, però devo dire, quella poteva essere una frustrazione, ma il mio carattere mi ha aiutato a superare queste fasi senza grossi problemi e quindi, sono riuscito in questo modo anche ad avere la fiducia della persona...”

(Intervista n.14).

Questa intervista parla di una relazione costruita con il tempo, della fatica che ha fatto l'operatore per raggiungere il risultato ultimo, che era quello di perseguire il benessere del suo assistito.

Il fatto che l'operatore sia diventato l'unica persona a cui l'utente faccia riferimento, è il punto centrale dell'intervista; l'asimmetria della relazione, infatti, rimane, ma si genera fiducia.

Una relazione che si è potuta costruire nel tempo, ma che è avvenuta fuori del contesto istituzionale, è stata costruita sul territorio, con le ripetute visite che il professionista ha fatto all'utente.

In questo caso specifico, l'operatore, oltre ad effettuare le visite domiciliari di routine, previste dal proprio mandato istituzionale, ha ritenuto di doverne fare altre, in alcuni momenti, al di fuori del normale orario di servizio, sconfinando.

5.3 Sconfinamenti del terzo tipo: agire professionale.

Questo tipo di sconfinamento riguarda l'agire professionale, in particolare, come agiscono gli operatori quando si fa riferimento alle convinzioni politiche diverse rispetto alle loro; entrano in gioco le convinzioni e la deontologia professionale che, a volte, può essere differente dal mandato dell'Ente di appartenenza. Il problema principale riguarda l'interazione tra gli enti, che invece di progettare per



un funzionamento integrato, sembrano limitare sempre di più l'agire professionale dei soggetti che in esse operano, attraverso rigide procedure burocratiche. Sono sicuramente più avvantaggiati in questa tipologia di sconfinamento, gli operatori che lavorano nel privato sociale. Infatti, è stata, quasi per tutti gli operatori del pubblico, opinione comune, la percezione di vivere all'interno di un'organizzazione molto più grande, che si occupa più dei costi e dei benefici e offre minore flessibilità per molti aspetti professionali. Questo, molte volte, ha provocato negli operatori anche una certa frustrazione.

“...Io dividerei l'ente in cui lavoro in più sfaccettature, come una matrioska: nel mio piccolo, nel mio servizio e con i miei colleghi, quelli della mia unità operativa, mi sento molto bene. Mi sento valorizzata, spinta anche alla crescita a livello professionale. Rispetto al livello macro, quindi, all'ente come Azienda Sanitaria, non mi sento esattamente a mio agio, nel senso che, penso sia governato da logiche e da interessi che non sono certo quelli delle persone che seguiamo, né tanto meno di noi lavoratori, ultimo anello della catena...”

(Intervista n.2).

Come conferma in questo spezzone d'intervista, l'operatore riferisce di sentirsi bene solo all'interno della propria unità operativa, dove è a stretto contatto con altri operatori sociali, varie figure professionali che lavorano nello stesso ambito e con cui ha un'interazione quotidiana e anche un confronto.

“Un'aliena. Mi sento come una figura molto alternativa, in un sistema che lavora più per l'autosoddisfazione di sé, che per i bisogni veri delle persone, nel senso che, mi sento in linea nel garantire alle persone che vengono, agli utenti, la trasparenza e le azioni che vengono fatte devono essere rintracciabili e riconducibili, opponibili nel senso legale. Penso che però il fine esclusivo non debba essere l'amministrazione burocratica o l'adempimento fine a se stesso dei mandati legislativi nazionali, regionali o di delibere interne.”

(Intervista n.9).



Questo è un esempio molto interessante, che fa notare come l'operatore in questione, si senta estraneo all'ente di appartenenza.

Il concetto di alienazione³¹, infatti, pare appropriato in questo caso ad identificare lo stato d'animo del professionista.

L'operatore, donna, che lavora in un servizio consultoriale di un contesto cittadino, sembra volersi completamente discostare dal mandato dell'ente di appartenenza; anche durante l'intervista emergeva la difficoltà di conciliare il mandato istituzionale con la deontologia professionale.

“...In provincia come servizi sociali non siamo riconosciuti, va bè che la provincia sta andando a rotoli, quindi, comunque, hanno già altre idee. Mi trovo bene con la collega con la quale condivido la parte amministrativa del servizio, diciamo, per il resto i dirigenti, sì, firmano le carte, ma non li ho neanche mai visti per dirti, per cui... Come figura professionale non è che ci si senta molto presi in considerazione.”

(Intervista n.12).

In quest'ultimo passaggio si avverte tutta la frustrazione dell'operatore nel non vedere riconosciuta la propria professionalità, quasi fosse la sua una posizione di secondo ordine.

In questi tre passaggi abbiamo trovato tre operatori diversi, appartenenti a diversi servizi e che lavorano in territori diversi. Tutti e tre gli operatori sono delle donne, due lavorano nel settore pubblico e l'ultima nel settore privato.

Durante le interviste si avvertiva la frustrazione dei professionisti, che,

³¹ Alienazione deriva dall'aggettivo latino *alienus* e questo, a sua volta, dal pronome indefinito "alius" (in greco *allos*): altro. Il termine fa riferimento a colui o a ciò che è altro, straniero, non appartenente alla nostra comunità, in pratica che "non è dei nostri" e che, quindi, ci è estraneo. L'alienazione, nel suo verbo "alienare", fa parimenti riferimento all'atto dell'allontanare o dell'estraniare da sé e, quindi, all'atto di prendere distanza da qualcuno o da qualcosa. <<http://it.wikipedia.org/wiki/Alienazione>>.



quotidianamente, si scontrano con le logiche politiche e anche una certa solitudine, come nell'ultimo caso.

E' un po' come la metafora della piramide rovesciata di Ferrari (2010, pag.205), nella quale gli operatori si sentono schiacciati fra le esigenze dell'organizzazione di appartenenza e le richieste provenienti dall'utenza che si rivolge ai servizi.

La piramide rovesciata rappresenta la pressione subita dagli operatori che lavorano allo stretto contatto con il pubblico³².

Il peso che gli operatori sopportano non è dato soltanto dalle richieste dell'utenza, ma anche dal peso della propria organizzazione, dai vincoli che essa pone. Gli operatori sono messi di fronte a un "doppio vincolo", come direbbe Bateson, schiacciati tra il mandato normativo e le richieste degli utenti³³.

La mancanza di dialogo del livello politico-istituzionale è stato un tema che, in parte, ha toccato quasi tutte le interviste, ma soprattutto gli operatori che lavorano nei pubblici servizi, i quali hanno, spesso, messo in evidenza il fatto che la loro collocazione in certi uffici risultava quasi fuori luogo. Espressioni del tipo: "non sanno neanche che cosa faccio qui..." evidenzia la scarsa considerazione di cui godono gli operatori in certi enti.

Uno sconfinamento ancora diverso, molto più incisivo, si ha, invece, quando l'operatore non riesce più a sopportare il peso del mandato istituzionale e decide così la via del licenziamento o del cambio servizio:

"Ecco, poi ho cambiato anche in un altro posto, sì, nel servizio comunale, perché c'era stato... c'è stato un cambio di rotta da parte degli amministratori, che hanno voluto cambiare le tariffe, inserendo delle tariffe, a parer mio, spropositate rispetto alle possibilità delle persone. Ho provato a lottare, però loro avevano dei problemi di bilancio e perciò, in poco tempo, hanno deciso di applicare questa cosa e lì l'utenza non ha capito, cioè mi ha attribuito un... come dire, l'essere d'accordo... Anzi, che ero stata io a proporre, cosa assolutamente non vera, però io non potevo

³² Ferrari M., "La frontiera interna. Welfare locale e politiche sociali", Academia Universa Press, Milano, 2010.

³³ Bateson G., "Verso un'ecologia della mente", Adelphi, Milano, 1976.



nemmeno mettere in cattiva luce l'operato degli amministratori per cui lavoravo...perciò questi scontri... Sì, era diventata pesante questa posizione, perciò, anche lì c'è stata l'opportunità di cambiare e l'ho fatto volentieri insomma..."

(Intervista n.1)

Come conferma questa intervista l'operatore ha tentato, in qualche modo, di "ribellarsi" a qualcosa che riteneva andare contro le proprie convinzioni professionali, ma senza risultato. Questo ha creato una frattura tra operatore e istituzione, che si è potuta risolvere solo con un cambio di servizio da parte dell'operatore, che non è più riuscito a sopportare un tale peso.

Da entrambe le parti, sia nel pubblico, che nel privato, in egual misura, si possono rilevare pro e contro. Per certi aspetti, il maggior problema del servizio pubblico sembra essere l'eccessiva rigidità, a favore però di una maggior tutela. Il fatto di avere alle spalle dei dirigenti ai quali dover rendicontare il proprio operato, in alcune situazioni li fa sentire più tutelati, soprattutto nei casi complessi, quando è necessario prendere delle decisioni importanti. Tutti gli operatori che lavorano nel privato sociale, a parte qualche piccolo problema riguardante la diversità delle retribuzioni, mi sono sembrati molto più soddisfatti rispetto agli operatori del settore pubblico. Quelli che nel corso degli anni hanno cambiato posizione, l'hanno fatto o per ricongiungimenti familiari o dei luoghi di origine, oppure, per la maggiore sicurezza che è propria delle posizioni lavorative pubbliche, nonché per una maggiore retribuzione. Più di qualcuno, inoltre, ha lasciato a malincuore il precedente impiego nel privato sociale.

"Ho cominciato in cooperativa e ci stavo benissimo, nel senso che a me piaceva. Facevo un po' di ore in un posto e un po' di ore in un altro come servizio sociale. Dopodiché, sempre con la cooperativa, sono venuta in giù, ma sempre per una questione fisica, di avvicinamento, perché viaggiare tutti i giorni...E dato che la strada non era cortissima, non era il massimo. Poi, in realtà, ho cambiato servizio per rimanere qui quando è stato fatto il concorso, perché, comunque, è



diverso lavorare per un ente pubblico e lavorare per una cooperativa.

Credo che l'esperienza della cooperativa sia quella che porta a far assumere significato al lavoro che fai, nel senso che, è il primo contesto, un contesto molto protettivo, un contesto dove ci sono tanti assistenti sociali, nel senso che... Vabbè, io ho lavorato con la cooperativa X, che è una cooperativa di assistenti sociali essenzialmente, per cui ti senti molto... Anche forte di questa cosa, secondo me e ti aiuta a sviluppare l'identità professionale. Io personalmente non sarei andata a lavorare in un ente pubblico, se la cooperativa mi avesse fatto una proposta diversa... Nel senso che, quando loro hanno perso l'appalto qui mi hanno detto: noi non abbiamo più niente da proporti qui, se vuoi, puoi fare venti ore da una parte, dieci ore dall'altra, cinque da un'altra parte... Oggettivamente, più grande diventi, più vuoi un minimo di stabilità, cioè, vuoi sapere dove vai alla mattina e dove te ne vai la sera, non so come dire... E purtroppo in questo senso le cooperative sono molto legate ad appalti e rischiano di non poterti dare questo minimo di garanzia, sebbene, secondo me, hai una lettura della realtà leggermente diversa... In cooperativa hai un po' più ampio respiro rispetto a un ente pubblico. Io ho rifiutato due volte l'azienda sanitaria per questo motivo, perché credo che già fra Comune e azienda sanitaria, ci sia una rigidità maggiore nell'azienda sanitaria rispetto a quella che ho io. A me fa paura a pensare di dovermi incasellare in un contesto dove timbro alle otto, ritimbro alle cinque e non ho nessun tipo di autonomia professionale, c'è sempre qualcuno che mi dice quel che devo fare... Questo non credo sia il nostro lavoro insomma..."

(Intervista n.4).

Quest'operatore ci riporta al discorso della rigidità istituzionale, che sembra apparire molto più marcata all'interno delle aziende sanitarie. Il passaggio di servizio in questa particolare situazione è avvenuto, appunto, per un ricongiungimento familiare, per una maggiore sicurezza economica e lavorativa a scapito, però, di una maggiore flessibilità.

"... Mi è capitato di voler cambiare servizio quando sono entrata in crisi a febbraio, perché mi sono resa conto che, sentendomi così sola e non avendo, a parte il mio primario che, appunto, è un medico pure lui, mi sta vicino e mi sostiene, mi apprezza... però poi ti rendi conto che le cose te le devi sbrigare da sola, nel senso che, spesso sei da sola, ecco, io pensavo: ho la forza per andare avanti? Devo lottare contro i mulini a vento? Mi devo sentire così sola? Alla fine, non c'è una



condivisione, anche culturale, non c'è un progetto comune, quindi ho fatto molta fatica. Poi, grazie proprio al lavoro con le colleghe, comunque dei rapporti, dei confronti che ci sono stati con diverse colleghe, mi sono resa conto che questo mio sentire era condiviso, specialmente poi da colleghe che lavorano da parecchi anni e quindi, diciamo, ho pensato, visto che ho ancora la motivazione per starci dentro, che dovevo essere resiliente e trovare la forza per andare avanti, trovare magari delle modalità diverse di mettermi in relazione, di non scontrarmi, perché... Ecco, di cercare di rimediare il più possibile, però di portare avanti anche i valori del servizio sociale di ieri, però voglio dire che poi, sì, colludono, nel senso che... E allora ho pensato che come voce fuori dal coro, sociale, ma anche che lotta eccetera, poteva essere utile insomma... Alla fine ho ritrovato anche un po' di energia, grazie, appunto, a questa condivisione e anche al confronto che ho con una psicologa... Ecco, alla fine ho capito che ero meno sola di quanto pensassi, perché magari qualcuno non riesce a partecipare alle riunioni ed esprimerle queste cose però, non è che non le senta... Per cui ho ritrovato fiducia nel mio ruolo, in me stessa, proprio come figura professionale e anche una certa grinta per dire ok, lotto e vado avanti, ecco.”

(Intervista n.8).

Quest'operatore, donna, che lavora per un'azienda sanitaria, in un servizio sanitario specialistico, ha rischiato di sconfinare; ad un certo punto della sua carriera professionale voleva mollare tutto e cambiare servizio. Poi, invece, ha deciso di rimanere e “lottare”.

L'operatore in questione, dopo diversi anni di lavoro nello stesso servizio, ha iniziato, infatti, ad avvertire un certo malessere, dovuto ad alcuni cambiamenti avvenuti all'interno del servizio stesso. Molti dei membri storici dell'equipe specialistica hanno cambiato servizio, per cui l'operatore si è trovato a dover ricucire dei nuovi rapporti professionali, con altri professionisti che, probabilmente, hanno avuto un'impronta e un modo di lavorare, molto diverso da quello precedente. Questo ha creato una certa stanchezza; è sopraggiunta la voglia di mollare tutto e cambiare servizio.

L'operatore, ciclicamente, in alcuni momenti di vita professionale, avverte questo malessere e questo disequilibrio, ma alla fine decide, comunque, di rimanere.

E' da considerare il fatto che la presenza di una figura sociale all'interno di un



servizio sanitario specialistico, è, se vogliamo, una collocazione un po' particolare.

Da un lato è importante per le reti di relazione professionale, che solo una figura come l'assistente sociale riesce in qualche modo a consolidare, facendo spesso da punto di riferimento sia per l'utenza, che per le varie altre figure sanitarie e sociali coinvolte nei progetti. Tra l'altro lavorare "in rete" è un elemento caratteristico degli assistenti sociali; in ogni rete un primo passaggio importante è la costruzione del significato da dare alla rete. I diversi soggetti presenti su un territorio sono portatori d'interessi, esigenze e storie differenti. E' necessario, pertanto, costruire insieme un significato condiviso del motivo per cui si vuole lavorare insieme³⁴.

Dall'altro lato, però, la figura sociale avverte il peso del "sanitario", dell'essere una figura diversa, poco specializzata in alcuni ambiti di tipo medico.

Da sempre, il rapporto tra sociale e sanitario è un po' conflittuale³⁵, sia per impronta professionale che per ideologie.

E' sempre molto difficile coinvolgere una figura prettamente sanitaria in ambiti di

³⁴ Battistella A., "La complessità delle reti sociali", Prospettive sociali e sanitarie n. 16/2008, Irs, Milano, 2008.

³⁵ Nonostante oggi si parli tanto di *Welfare mix* e non più di *Welfare state* e nonostante la legge quadro 328/2000 ha introdotto un nuovo schema di competenze per la realizzazione di un sistema integrato di interventi, collocando il settore sociosanitario al centro del quadro di interventi volti a garantire/promuovere la tutela e la cura della persona, le figure sociali operanti nel settore e più in generale le aree sociali all'interno dei contesti sanitari, sono ritenute ancora delle aree e delle figure di "secondo ordine" sia per professionalità, che per importanza. Accade, perciò, che la strategia maggiormente utilizzata dalle varie professioni per la conquista del proprio spazio d'azione è quella della cosiddetta *doppia chiusura*: usurpazione verso l'alto ed esclusione verso il basso (Cfr. Witz A., *Professions and Patriarchy*, Roudledge, Londra, 1992). Uno dei fenomeni che meglio mostra le strategie messe in atto da una professione per delineare il proprio profilo nel corso del tempo è la *dominanza medica*, astrazione studiata e dibattuta ancora oggi, nonostante viva la sua fase di declino... Il concetto di dominanza medica viene introdotto da E. Freidson (Cfr. E. Freidson, *La dominanza medica*, Franco Angeli, Milano, 2002), che vi vede due principali elementi costitutivi: l'*autonomia professionale* e la *posizione dominante* assunta nei confronti delle altre occupazioni del sistema sanitario.²¹ Un terzo tratto distintivo, ricavabile implicitamente, è relativo alla dimensione del potere esercitato sui pazienti: se nella definizione di potere si include la possibilità di esercitare un controllo sui comportamenti, allora appare fin troppo chiara la rilevanza assunta da quest'ultima dimensione. La strategia della dominanza medica ha concorso alla nascita di un sistema fortemente stratificato che ruota attorno al lavoro dei medici che godono di prestigio maggiore rispetto a quello attribuito dalla società alle altre professioni.

Ridolfi L., "Le professioni sociali e sanitarie nelle loro differenze di ruolo: nuovi modelli e strumenti di integrazione professionale", Paper for the Espanet Conference "Innovare il welfare. Percorsi di trasformazione in Italia e in Europa", Milano, 2011.

<<http://www.espanet-italia.net/conferenza2011/edocs1/sess%2015/15-ridolfi.pdf>>



vita sociali del soggetto bisognoso, dell'utente, pertanto, la figura sociale è spesso considerata una “voce fuori dal coro”, che è utile per occuparsi di certi aspetti, ma allo stesso tempo, essendo ritenuta un figura professionale quasi di secondo livello rispetto alle figure sanitarie, deve evitare di intromettersi troppo in ambiti ritenuti non di sua competenza. Questo trovarsi tra i due fuochi, diventa col tempo, pesante e può portare l'operatore, come in questo caso, a pensare di cambiare servizio.

Il lavoro sociale è costituito da storie e in particolare da storie fatte di incontri. Questi incontri avvengono in ambienti instabili con dei processi complessi. Alla base del lavoro sociale c'è una relazione che avviene nel momento stesso in cui ha luogo l'interazione tra i due soggetti³⁶.

Anche se un operatore è motivato ad attivare risorse e progetti è necessaria anche la disponibilità dell'utente ad accettare la relazione.

Se da una parte troviamo l'operatore collocato nel proprio ufficio, a svolgere il proprio lavoro con a disposizione la sua professionalità, la sua esperienza e la sua organizzazione; dall'altra, invece, troviamo una persona con dei bisogni, che quando decide di rivolgersi a quell'ufficio, ha l'aspettativa di risolvere il proprio problema.

L'utente non sempre conosce le “regole del gioco”, intese come normative, regolamenti, servizi e non sempre la persona che si ha di fronte è disponibile a raccontare la propria storia, a mettersi in gioco. Abbiamo da un lato un operatore che tende a guardare oltre, ad immaginare quali saranno gli esiti del progetto nel tempo, per valutare se valga o meno la pena di investire sul proprio interlocutore; dall'altra ci sono utenti che vorrebbero ottenere velocemente un risultato, la maggior parte delle volte un contributo economico. E' proprio così che si svolge il lavoro sociale; qui gli operatori devono avere la capacità di gestire la relazione mettendo in gioco la loro credibilità e anche quella del sistema in cui lavorano.

Dobbiamo considerare, inoltre, che nell'attuale Stato sociale cresce sempre di più

³⁶ Olivetti Manoukian F., “ Stato dei servizi”, Bologna, il Mulino, 1998.



il tentativo degli operatori di mantenere fedeltà al mandato e alle proprie convinzioni, mentre dall'altro si avverte sempre di più un disinvestimento da parte dei sistemi di Welfare europei, che sono sempre più attenti ai costi, piuttosto che a alla promozione dei diritti. Il lavoro sociale è un tipo di lavoro che guarda al benessere comune, della collettività e gli utenti del servizio sono parte della società stessa³⁷, anche se, qualche volta, agli operatori sociali sono delegate le soluzioni di alcune questioni, spesso emergenze sociali o altre situazioni di cui nessuno vuole farsi carico:

“Se c'è un problema con un avvocato per spostare una signora, allora va bene per fare da scaricabarile, no...”

(Intervista n.12).

L'operatore percepisce la propria utilità solo in alcuni momenti di bisogno e, perciò, si sente poco valorizzato.

Gli operatori, qualche volta, attuano delle strategie riparatorie, di ciò che le Istituzioni spesso frammentano, rapportandosi direttamente tra di loro, superando i vincoli e pensando all'efficacia dei servizi (Ferrari, 2010)³⁸; dopotutto, questi operatori si trovano spesso ad affrontare gli stessi problemi, a condividere le stesse frustrazioni, perciò, con un confronto attivo e costruttivo tentano di sopperire alla mancanza di dialogo del livello politico istituzionale.

“Secondo me c'è una buona collaborazione, nel senso che, non ci sono stati mai contrasti o cose particolari, quello no, no. In generale bene, ti dico... Una cosa che mi viene in mente, non so quanto centri, però te la dico lo stesso è che molto spesso alcune mie colleghe della cooperativa,

³⁷ Olivetti Manoukian F., “*Stato dei servizi. Un'analisi psicologica dei servizi socio-sanitari*”, Bologna, Il Mulino, 1988.

³⁸ Ferrari M., “*La frontiera interna. Welfare locale e politiche sociali*”. Academia Universa Press, Milano, 2010.



mi dicono che si sentono un gradino più in basso rispetto ai colleghi dell'azienda sanitaria, non so se sono loro che si sentono, o sono state fatte sentire, un gradino più in basso. Anche a me è capitato, a volte, nel senso che, ti senti un attimino... Come dire... Non più in basso nel senso che conti di meno, oppure hai meno importanza o sei meno professionale delle persone che lavorano per l'azienda sanitaria, però ci sono stati dei contrasti, perché sembra quasi che ci sia concorrenza tra la cooperativa e alcuni servizi dell'azienda sanitaria, nel senso che, la cooperativa vive di appalti, questo per sua natura è così, però è una cosa questa, che non dovrebbe centrare con il lavoro tra colleghi, nel senso che, quello è un piano politico, noi dovremmo lavorare e collaborare su un piano tecnico. A volte, secondo me, con alcuni colleghi, in particolare in un caso, è capitato che ci sia stata confusione su questa cosa e non è stato facile gestire il rapporto.”

(Intervista n.15).

In questo breve passaggio l'operatore sottolinea la diversità che, qualche volta, avverte chi lavora all'interno del privato sociale, rispetto ai colleghi che lavorano nel pubblico, in questo caso nell'azienda sanitaria, ma come conferma, sarebbe più orientata a lavorare e collaborare su un piano tecnico con i colleghi. Fortunatamente, a parte qualche sporadico episodio, resta una buona collaborazione con tutti gli altri colleghi che la pensano come lei. I vincoli burocratici che vengono posti dal settore pubblico, anche se indirettamente, talvolta, finiscono per influenzare anche i singoli professionisti, che in rari casi, per fortuna, perdono di vista l'obiettivo del loro lavoro, rovinando talvolta delle preziose collaborazioni, utili per il perseguimento del benessere del singolo e della comunità.



CAPITOLO 6

Conclusioni

Possiamo dire che la ricerca ci mostra l'immagine di una professione oggettivamente esposta e soggettivamente interessata a cogliere i segnali di esclusione nei tessuti sociali contemporanei (Facchini, 2010)³⁹.

Emergono anche la problematicità relativa al ruolo, dell'appartenenza ad un Ente pubblico, piuttosto che al privato sociale e la difficoltà del lavoro di rete o di comunità, che sono ancora limitati. Le Istituzioni continuano a prediligere stili di intervento "tradizionali", rispetto all'acquisizione di nuove vedute multidimensionali dei problemi sociali. Il mondo del sociale, nonostante le ultime normative, che sottolineano l'importanza di sistemi integrati di intervento, si veda la L. 328/00, rimane ancora su una linea marginale, poco valorizzata rispetto ad altre aree, tipo quella sanitaria. Nell'attuale sistema di welfare sono presenti molti attori coinvolti nella produzione di servizi. Ormai viviamo in un sistema misto in cui il lavoro di cura è affidato all'offerta pubblica, a quella del privato sociale e alle famiglie. Queste ultime sono, spesso, caricate di oneri e responsabilità, mentre l'intervento pubblico si limita ad una fornitura residuale o a trasferimenti finanziari; l'offerta privata dei servizi è, invece, in parte fondata sul lavoro sommerso⁴⁰.

La legge quadro, a questo proposito, vuole rappresentare una presa d'atto dell'attuale situazione ed un rilancio. La spesa pubblica, mai come ora, necessita di essere contenuta, perché in costante ascesa; emerge, inoltre il protagonismo del terzo settore. Il mercato sociale dei servizi è in costante crescita, questo dimostra che la collaborazione tra amministrazioni pubbliche e i soggetti della società

³⁹ Facchini C., " *Tra impegno e professione. Gli Assistenti Sociali come soggetti del welfare.*", Il Mulino, Bologna, 2010.

⁴⁰ Ranci C. (a cura di), " *Il mercato sociale dei servizi alla persona*", Roma, Carocci, 2001.



civile, costituisce una risposta efficiente ed efficace alla crescente domanda sociale⁴¹. A causa della crisi economica, infatti, molte famiglie si trovano, sempre più spesso in situazione di necessità. Nascono nuove emergenze sociali di cui il *Welfare mix* non riesce a farsi carico completamente.

Il terzo settore s'inserisce, così, nello scenario dei servizi pubblici con una propria autonomia e capacità d'intervento, che non sempre riescono a colludere con le traiettorie strategiche ed operative delle istituzioni. Pertanto i servizi possono essere gestiti sia da soggetti pubblici, che privati e l'obiettivo delle politiche pubbliche in campo sociale, diviene la ricerca di standard qualitativi per la loro erogazione. Proprio il miglioramento dell'efficienza e l'aumento della flessibilità di gestione, aprono nuove opportunità per i soggetti del privato sociale, aumentando, allo stesso tempo, la complessità dei sistemi e l'ambivalenza del ruolo dei professionisti.

Nasce la necessità di individuare attori capaci di relazionarsi in un sistema così articolato, ed in alcuni casi, di assumere direttamente il ruolo di promotori e di garanti dei diritti delle fasce più bisognose. Tale ruolo viene affidato ai soggetti pubblici, che passano da una modalità di gestione diretta dei servizi ad una funzione di coordinamento e di regia.

Sulla base delle interviste, la ricostruzione del sistema si presenta come ciò che gli intervistati considerano lo scenario strategico del servizio sociale e, ancora più circoscritto, del loro proprio intervento professionale. La legge 328/00 – legge quadro- nasce per colmare una carenza normativa ormai prolungata, indirizzata a mettere in regime una materia particolarmente ampia e sulla quale si erano verificati interventi molto articolati. La nuova normativa consolida il carattere universalistico delle politiche assistenziali, orientate alla logica del conferimento di prestazioni volte a realizzare un'emancipazione dei bisogni e la promozione delle capacità di realizzazione dei soggetti deboli, in una prospettiva di

⁴¹ Paci M., "Perché il Welfare locale dei servizi?", in CESPE (a cura di), "Il Welfare locale", Gli Argomenti umani, n. 9, 2003.



monitoraggio e programmazione che interessa tutto il territorio nazionale⁴².

E' interessante che, nelle dichiarazioni degli intervistati, si delinei, da parte loro, una lettura dell'intervento come momento significativo dello sviluppo che corrisponde a trasformazioni e tensioni sociali profonde, come la crescita dei bisogni, la trasformazione del modo di intenderli e il coinvolgimento operativo dell'utenza.

In termini di protagonismo dell'utenza, il bisogno è pensato come una carenza a cui mettere rimedio, per la quale spendere risorse e non per cooperare a una migliore qualità della vita di ciascuno e di tutti.

Il servizio sociale e la professione hanno le risorse per affrontare le difficoltà e presentarsi come “la risposta adeguata” alle nuove richieste di aiuto?

Il lavoro dell'Assistente Sociale oggi è diventato più complesso; all'Assistente Sociale è richiesto di avere grosse conoscenze in diversi campi. Si è sviluppata una nuova cultura del servizio, che tenta di essere capace di interpretare le tensioni sociali e promuoverle verso esiti di emancipazione.

Un altro problema è quello delle risorse; queste sono sempre state scarse, ma quanto più l'intervento sociale passa dall'essere residuale all'essere centrale, tanto più sembra che le risorse siano ristrette, specie se concepite in termini di disponibilità economiche.

La professione sociale sta sperimentando con forza, oggi, le difficoltà che si presentano come esigenza di crescere su se stessi, in termini di saper fare, ovvero, accompagnare i cittadini nel percorso di autorealizzazione.

Quello degli sconfinamenti è un tema particolare, su cui poche volte ci si ferma a riflettere, soprattutto per chi, quotidianamente, lavora nel sociale ed essendo troppo preso dalla routine quotidiana, ha poco spazio per la rielaborazione del vissuto lavorativo.

E' anche un tema che è stato poco trattato e, a parer mio, meriterebbe maggiore

⁴² Carboni S., “*Gli utenti dei servizi secondo la polizia locale. Verso la cittadinanza dell'utente a partire dalle rappresentazioni degli operatori della sicurezza.*”, in *Rivista trimestrale di Scienza dell'amministrazione*, n. 4, 2005.



attenzione.

La proposta del tema agli intervistati, infatti, ha suscitato grande interesse; molti operatori, alla fine delle interviste, si sono sentiti di ringraziarmi, per aver dato loro uno spazio di ascolto che li ha fatti, per un attimo, fermare a pensare a ciò che stavano facendo e alle motivazioni per cui tutt'ora lo fanno.

I vissuti, i trascorsi, la rielaborazione, sono stati, per ogni professionista, una rivisitazione dei loro percorsi lavorativi e di vita, storie che, tra alti e bassi, hanno condotto ognuno di loro a essere ciò che oggi sono, a ricoprire un ruolo particolare, quello di essere degli Assistenti Sociali.

Questo tema è stato, inoltre, particolare, che mi ha toccato da vicino, in quanto, anch'io come professionista, mi sono, spesso, immedesimata nei miei interlocutori, chiedendomi come avrei saputo gestire alcune situazioni o cosa avrei risposto ai quesiti delle interviste.

Mi sono resa conto, che, alcune volte anch'io ho sconfinato. Ho sconfinato dal mandato professionale, perché non sempre mi sono trovata in linea con quello che l'Ente mi chiedeva di fare in determinate situazioni e quello che, invece, io ritenevo giusto fare. In quel caso ho optato per una mediazione.

Ho sconfinato anche nella sfera privata, perché mi è capitato più di qualche volta, di rispondere a telefonate di lavoro, al di fuori dell'orario lavorativo, anche dal mio telefono privato. Raramente, ma è successo, ho anche effettuato qualche visita domiciliare o fatto qualche colloquio per strada...

Ritengo, comunque, che sia giusto stabilire un confine tra vita privata e lavoro, anche se, nella pratica è difficile da fare; sono consapevole del fatto che non bisognerebbe, "portarsi il lavoro a casa", ma è sempre molto complicato quando si vivono certe situazioni drammatiche.

Anche se alla fine dell'orario lavorativo si timbra il cartellino e ci si può dedicare ad altro, resta sempre il pensiero a quella particolare situazione, in cui, magari, si sta investendo tanto in risorse personali e professionali.

E' difficile definire, per "i non addetti ai lavori" chi è e cosa fa l'Assistente Sociale, è una figura ancora un po' ambigua, se vogliamo, che viene spesso



scambiata per un Operatore Socio Sanitario, per uno psicologo e in qualche caso anche per un infermiere, io ironicamente parlo di “tuttologo”, perché veramente, a volte, ci chiedono di tutto! Come professionista penso di aver raggiunto un buon grado di flessibilità professionale, anche verso richieste improprie, ma so anche che ho ancora tanto da lavorare per diventare un buon *operatore riflessivo*⁴³, con la capacità di valutare quanto lasciarmi coinvolgere. Devo anche imparare a captare meglio tutti gli apprendimenti possibili da ogni esperienza e avere la giusta flessibilità anche nei confronti del mio Ente d'appartenenza. Credo, invece di essere ben disposta alla modifica delle procedure e all'attraversamento di nuovi confini. Forse questo è dovuto anche alla mia inesperienza, dopotutto sei anni di lavoro nel sociale non sono molti e c'è ancora la voglia di crescere, di cambiare e di migliorarsi, investendo nella professione.

Mi piacerebbe che questo lavoro servisse, in futuro, ad aprire nuovi scenari professionali, a far parlare di più del tema degli sconfinamenti, che ha trovato, nel corso della ricerca, molti consensi tra i colleghi. Per questo, vorrei farmi un po' portavoce del loro suggerimento di trattare maggiormente questo tema, sperando che questo piccolo contributo possa essere utile a dare nuovi spazi di confronto e discussione a tutti noi professionisti del sociale.

⁴³ Melucci A., “*Verso una sociologia riflessiva: ricerca qualitativa e cultura*”, Il Mulino, Bologna, 1998.



BIBLIOGRAFIA⁴⁴

BATESON G., “*Verso un’ecologia della mente*”, Adelphi, Milano, 1976.

BATTISTELLA A., “*La complessità delle reti sociali*”, Prospettive sociali e sanitarie n. 16/2008, Irs, Milano, 2008.

BECK U., “*La società del rischio*”, Roma, Carocci, 2000.

BRUNI A., “*Lo studio etnografico delle organizzazioni*”, Carocci, Roma, 2003.

BUBER M., “*Il principio dialogico e altri saggi*”, San Paolo, Torino, 1993.

CARBONI S., “*Gli utenti dei servizi secondo la polizia locale. Verso la cittadinanza dell’utente a partire dalle rappresentazioni degli operatori della sicurezza.*”, in Rivista trimestrale di Scienza dell’amministrazione, n. 4, 2005.

CARDANO M., “*Tecniche di ricerca qualitativa*”, Carocci, Roma, 2003.

CHIARETTI G., RAMPAZI M., SEBASTIANI C., *Conversazioni, Storie, Discorsi – “Policy issue e media”*, Carocci 2001 – definizione di Goffman p. 190.

Consiglio Nazionale degli Assistenti Sociali, *Codice deontologico dell’Assistente Sociale, Titolo II*, 2009.

COSTITUZIONE DELLA REPUBBLICA ITALIANA art. n.1.

CROZIER M., FRIEDBERG E., “*Attore sociale e sistema*”, Milano, ETAS libri,

⁴⁴ Gnoli C., “*Le citazioni bibliografiche. Una guida introduttiva per interpretare e redigere correttamente le citazioni delle fonti bibliografiche.*”, AIB-WEB Contributi, <<http://www.aib.it/aib/contri/gnoli2.htm>>.



Università
Ca' Foscari
Venezia

1978.

DAL PRA PONTICELLI M., *“Lineamenti di Servizio Sociale”*, Astrolabio, Roma, 1987.

FACCHINI C., *“ Tra impegno e professione. Gli Assistenti Sociali come soggetti del welfare.”*, Il Mulino, Bologna, 2010.

FACCHINI C., *“Ruoli familiari: generi e generazioni”*, in Rampazi M. (a cura di), *“L’incertezza quotidiana. Politica lavoro, relazioni nella società del rischio”*, Guerini, Milano, 2002.

FERRARI M., *“La frontiera interna. Welfare locale e politiche sociali”*, Academia Universa Press, Milano, 2010.

FERRARI M., *“Professioni sociali e mutamenti del Welfare: tensioni e possibilità. Interazioni inevitabili. Operatori-attori sociali nel welfare locale: fra nuovi ruoli e antiche contrapposizioni”*, Conferenza annuale ESPAnet Italia 2011.

FERRARI M., *“Alt, tranne Forneria!”*, Paper Italiana di Sociologia, IX Convegno Nazionale, Settembre, 2010 .

FREIDSON E., *“La dominanza medica”*, Franco Angeli, Milano, 2002.

GNOLI C., *“Le citazioni bibliografiche. Una guida introduttiva per interpretare e redigere correttamente le citazioni delle fonti bibliografiche.”*, AIB-WEB Contributi, <<http://www.aib.it/aib/contr/gnoli2.htm>>.

GOFFMAN E., *“La vita quotidiana come rappresentazione”*, Il Mulino, Bologna, 1969.



Università
Ca' Foscari
Venezia

HOCHSCHILD A. R., *“Per amore o per denaro. La commercializzazione della vita intima.”*, Bologna, il Mulino, 2006.

LA MENDOLA S., *“Centrato e aperto. Dare vita a interviste dialogiche”*, UTET, De Agostini, Novara, 2009.

LIPSKY M., *“Street-level bureaucracy”*, New York, Russel Sage Foundation, 1980.

MELUCCI A., *“Verso una sociologia riflessiva: ricerca qualitativa e cultura”*, Il Mulino, Bologna, 1998.

NAVARINI G., *“Pratiche di ricerca in sociologia clinica”* in Melucci A. (a cura di) *“Verso una sociologia riflessiva. Ricerca qualitativa e cultura.”*, Il Mulino, Bologna 1998.

NEVE E., *“Il Servizio Sociale”*, Carocci, Roma 2000.

OLIVETTI MANOUKIAN F., *“Stato dei servizi. Un’analisi psicologica dei servizi socio-sanitari”*, Bologna, Il Mulino, 1988.

PACI M., *“Perché il Welfare locale dei servizi?”*, in CESPE (a cura di), *“Il Welfare locale”*, Gli Argomenti umani, n. 9, 2003.

RANCI C. (a cura di), *“Il mercato sociale dei servizi alla persona”*, Roma, Carocci, 2001.

RIDOLFI L., *“Le professioni sociali e sanitarie nelle loro differenze di ruolo: nuovi modelli e strumenti di integrazione professionale”*, Paper for the Espanet Conference *“Innovare il welfare. Percorsi di trasformazione in Italia e in*



Università
Ca' Foscari
Venezia

Europa”, Milano, 2011

<<http://www.espanet-italia.net/conferenza2011/edocs1/sess%2015/15-ridolfi.pdf>>.

RUGGERI F., “*La prevenzione primaria in ambito sociale*”, in Castelli S., Giunta A. e Ruggeri F. (a cura di), “*La condizione anziana nella Comunità di San Miniato*”, Cosenza, Stampatore De Rose, 2003.

SIMMEL G., “*Sociologia*”, Torino, Edizioni di Comunità, 1998.

WEBER M., “*Economia e società*”, Comunità, Milano, 1999.

WITZ A., “*Professions and Patriarchy*”, Roudledge, Londra, 1992.

WIKIPEDIA , <http://it.wikipedia.org/wiki/Pagina_principale>.