
COLLANA DI SERVIZIO SOCIALE

QUADERNO N. 5

Serie **Principi di servizio sociale
e problemi generali**

AMMINISTRAZIONE PER LE ATTIVITÀ
ASSISTENZIALI ITALIANE E INTERNAZIONALI

PRINCIPI DI SERVIZIO SOCIALE E PROBLEMI GENERALI

INDICE

- SWITHUN BOWERS O.M.I. - *Natura e definizione del casework* - da « Journal of Social Casework » - F.S.A.A., nn. 8, 9, 10, 1949 pag. 157
- S. R. SLAVSON - *Lo sviluppo della personalità nel gruppo* - da « Creative Group Education » - Association Press, New York, 1948 pag. 193

PARTE I

Alla Conferenza nazionale di servizio sociale del 1925 W. Pettit affermò che « nel servizio sociale siamo ancora nella zona crepuscolare di una terminologia non definita », condizione che egli considerava « inerente a una professione in rapido sviluppo, non ancora standardizzata nè organizzata ». E soggiungeva: « Uno dei problemi dell'addestramento è quello di capirsi l'un l'altro su ciò di cui tutti stiamo parlando »⁽¹⁾. Vi è qualche ragione di ritenere che Pettit inconsciamente si riferisse al crepuscolo della sera, che precede il buio della notte, piuttosto che a quell'ora di promesse in cui si annuncia la prossima luce.

Charlotte Henry, discutendo recentemente delle aspirazioni professionali del servizio sociale, asseriva che non si può pretendere un pieno riconoscimento ufficiale finchè, oltre ad altre insufficienze, « noi ci nasconderemo dietro imprecisioni e generalizzazioni per definire che cosa facciamo e come lo facciamo »⁽²⁾. L'esigenza di illustrare le funzioni del casework ai gruppi professionali affini e ai profani ha convinto molti della necessità di dare del casework una definizione accettabile. Oggi i problemi di terminologia sono meno frequentemente messi da parte come semplici questioni di semantica. Le esigenze delle relazioni giornaliere ci ricordano costantemente che il linguaggio è lo strumento

Traduzione e diffusione autorizzate dalla Family Service Association of America.

(1) WALTER W. PETTIT, « Community Organization in Relation to other Forms of Social Work », *The Family*, vol. VII, n. 5 (1925), p. 146.

(2) CHARLOTTE S. HENRY, « Growing Pains in Psychiatric Social Work », *Journal of Psychiatric Social Work*, vol. XVII, n. 3 (1947-48), p. 89.

basilare del pensiero e che quanto più insufficiente sarà il nostro controllo di esso, tanto più il pensiero mancherà di precisione e le linee di comunicazione verranno meno.

Parlando in generale, gli assistenti sociali non hanno ritenuto opportuno impiegare molto tempo o fatica per rimediare a questa mancanza di un'esatta definizione. Bruno, nel suo studio degli Atti delle Conferenze Nazionali dal 1874 al 1946, dopo aver posto (retoricamente, si può osservare) la questione di che cosa sia il casework, commenta che: « è forse significativo che alla Conferenza non siano stati presentati documenti che trattassero precisamente questo argomento » ⁽¹⁾. Di tanto in tanto, in qualche riunione di rappresentanti della categoria, si è ammesso a stento che tra i compiti più urgenti del servizio sociale vi è quello di definire il suo campo d'azione ed i suoi rapporti nonchè le sue differenze con gli altri campi professionali.

Nel 1922, Mary Richmond pubblicò: « *Che cosa è il casework* » ⁽²⁾, e la definizione da lei proposta in quest'opera, in via provvisoria, come essa stessa dichiarò, è ancora usata non solo come punto di partenza per ogni formale indagine sull'argomento, ma anche come la formula più frequentemente citata. Nel 1923, la Milford Conference, un gruppo di autorevoli esponenti del servizio sociale di casework, iniziò una serie di riunioni formali con il lodevole intento di arrivare ad una conclusione che rendesse possibile definire gli elementi fondamentali del casework. La Conferenza pubblicò il suo rapporto nel 1929, ed in esso il gruppo riconobbe sinceramente di non essere in grado per il momento di definire il casework così da distinguerlo nettamente da altre forme di lavoro professionale, nè di delimitare i diversi campi del servizio sociale in modo da differenziarli chiaramente l'uno dall'altro » ⁽³⁾. Il rapporto, quindi, evitava ogni tentativo di definizione, benchè si fosse compiuto, nel prepararlo, molto importante lavoro preliminare. Altri tentativi di dare del casework una definizione

⁽¹⁾ FRANK J. BRUNO, *Trends in Social Work*, Columbia University Press, New York, 1948, p. 184.

⁽²⁾ MARY E. RICHMOND, *What is Sociale Case Work*, Russel Sage Foundation, New York, 1922, p. 28.

⁽³⁾ *Social Case Work: Generic and Specific*. A Report of the Milford Conference, American Association of Social Workers, New York, 1929, p. 3.

ufficiale, o non approdarono a nulla o, anche nel migliore dei casi, non riuscirono a farsi accettare in misura apprezzabile. Il vasto studio della Witmer « *Servizio sociale: analisi di una istituzione sociale* » ⁽¹⁾ non fa molta luce sulla natura intrinseca del casework. Esso si occupa di quel più vasto insieme nel quale anche il casework rientra, considerando quest'ultimo solo come una categoria di un campo più ampio.

In questo articolo l'Autore ha cercato di arrivare, quanto alla natura del casework, a talune conclusioni che potrebbero condurre ad una sua accettabile e logica definizione. Egli presume che gli assistenti sociali sappiano quel che fanno e che facciano qualche cosa che sono certi differisce da quanto è fatto dalle altre professioni. Si presuppone inoltre che vi sia un certo modo comune di lavorare chiamato casework e che, per quanta oscurità si possa trovare nel linguaggio informativo con il quale viene definito, gli assistenti sociali lo abbiano in realtà definito. Su questa base la letteratura professionale degli ultimi trent'anni è stata accuratamente studiata per accertare quale gli assistenti sociali, in base alla loro esperienza, ritengano essere la natura della loro attività. Per far ciò era necessario considerare attentamente quelle dichiarazioni nelle quali era stata tentata una definizione, o nelle quali erano stati descritti la materia del casework, cioè il *che cosa*, i suoi propositi e scopi, il *perchè*, e le sue basilari conoscenze ed esperienze, vale a dire il *come*. Tutto questo corrispondeva all'analisi tradizionale di un'attività fatta secondo i suoi fattori: il soggetto dell'attività costituendo sia il fattore formale che quello materiale; la conoscenza e le competenze particolari, la causa strumentale efficiente; e lo scopo, o fine, la causa finale. Tutta l'impostazione era fondata sulla convinzione che finchè non si fosse giunti ad un accordo sulla natura essenziale del casework non si poteva formulare una definizione accettabile; e che è il carattere del modo comune di mettere in pratica una cosa ciò che finisce per determinare la definizione, piuttosto che essere quest'ultima a determinare il carattere dell'attuazione pratica.

(1) HELEN LELAND WITMER, *Social Work: An Analysis of a Social Institution*, Farrar and Rinehart, New York, 1942.

CHE COSA È UNA DEFINIZIONE

Si dice che un termine viene definito quando se ne dà il significato intensivo completo; cioè, la definizione deve comprendere la somma totale delle qualità essenziali di ciò che si deve definire. Queste qualità essenziali sono quelle che appartengono in maniera inerente e necessaria alla natura di una cosa. Una definizione deve distinguere nettamente da altre cose quella da definire, indicando che cosa fa di essa quello che è. Così, la definizione fornisce, a chi sta definendo, un preciso contenuto di pensiero con cui egli può proseguire il suo ragionamento, ed agli altri un modo di pesare e misurare i concetti e i loro termini corrispondenti.

Talvolta sorgono delle difficoltà perchè si è troppo accentuata la distinzione logica tra una definizione e una proposizione, essendo quest'ultima una dichiarazione di fatto, mentre la prima pone dei termini verbali. La distinzione è valida quando è necessario evitare di confondere convenzioni di significato con affermazioni di esistenza, servendo così a prevenire la non rara supposizione che manipolare parole implichi una corrispondente manipolazione di cose. La distinzione non va invece fatta quando si intende dare sia la proposizione di fatto che la definizione, cosicchè con quest'ultima si vuole indicare non soltanto il senso in cui viene usata la parola, ma anche la natura di un termine di riferimento concreto al quale l'espressione verbale si applichi. Qui la definizione del casework verrà considerata come riferita — per convenzione — a quell'attività, di fatto esistente, a cui viene comunemente dato questo nome.

Il tipo tradizionale di definizione è quello aristotelico, che si fa includendo un concetto entro un altro concetto più vasto, chiamato il genere, e quindi indicando le differenze. È il tipo di definizione che si usa nei dizionari, poichè se ne è sperimentato il grande valore come base pratica per la comunicazione del pensiero. Essa differisce determinando il genere più prossimo all'oggetto da definire ed indicando le differenze essenziali che distinguono questo oggetto da altri appartenenti allo stesso genere. Per costruire questo tipo di definizione si applicano alcune regole

specifiche. Tali regole, enunciate in termini pressochè costanti, sono state sempre ritenute essenziali per una buona definizione: a) la definizione deve dare tutti gli attributi essenziali dell'oggetto o del sistema complesso che si sta definendo, allo scopo di indicarne la precisa natura. Ciò implica, naturalmente, che le caratteristiche mediante le quali un concetto viene definito, sono suscettibili d'indagine; b) essa non deve essere troppo ridondante nè troppo ristretta, ma proporzionata a ciò che si deve definire, dando così una identità di concetti; c) la definizione non deve essere oscura e confusa, e si devono perciò evitare parole o frasi ambigue e metafore che vanno a scapito dell'accuratezza, della chiarezza e della precisione; d) la definizione non deve essere, per così dire, a circolo, cioè in essa non deve comparire nè il termine che si sta definendo nè un suo sinonimo; e) la definizione non deve essere negativa quando può essere positiva, poichè essa ha lo scopo di stabilire la natura reale di ciò che viene definito.

PRECEDENTI DEFINIZIONI DEL CASEWORK

Il primo tentativo di definire il casework fu fatto dalla Richmond alla « National Conference of Charities and Correction », nel 1915. Da allora, più di trenta diverse definizioni sono apparse nella letteratura sul casework. Non tutte erano categoricamente dichiarate tali dai loro autori. Nell'elenco cronologico che segue sono incluse tutte le affermazioni che per la loro forma, contenuto o contesto, danno al lettore l'impressione che venga proposta una definizione del casework, o una concisa esposizione della sua specifica natura. In tre casi si è reputato necessario raggruppare in uno solo dei concetti che, separati nel testo, formavano tuttavia parte integrante della definizione o dell'affermazione. Questi sono indicati da un asterisco.

- 1915 - RICHMOND: « L'arte di agire differentemente con e per persone diverse, collaborando con loro per promuovere nel medesimo tempo il loro miglioramento e quella della società ». (*The Long View*, pp. 374 segg.).
- 1917 - RICHMOND: « L'arte di determinare un migliore adattamento nei rapporti sociali di uomini, donne e bambini ». (*The Long View*, p. 398).
- 1919 - JARRET: « L'arte di portare un individuo, che si trova in una con-

- dizione di disordine sociale, a stabilire il miglior rapporto possibile con ogni settore del proprio ambiente ». (*Proceedings NCSW*, 1919, p. 587).
- 1920 - TAFT: « Il trattamento sociale di un individuo disadattato implicante il tentativo di comprenderne la personalità, il comportamento, i rapporti sociali, per aiutarlo a raggiungere un migliore adattamento personale e sociale ». (*The Family*, I, 5, p. 1).
- 1921 - LUND: « Il trattamento differenziale e individuale delle famiglie ». (*The Family*, II, 1, p. 12).
- 1922 - RICHMOND: « Quei procedimenti che sviluppano la personalità attraverso una serie di adattamenti, effettuati coscientemente, individuo per individuo, tra gli uomini ed il loro ambiente sociale ». (*What Is Sociale Case Work?*, p. 98).
- 1922 - QUEEN: « L'arte di equilibrare i rapporti personali ». (*Social Work in the Light of History*, p. 18).
- 1922 - WATSON: « L'arte di chiarificare una personalità confusa in maniera che l'individuo possa adattare se stesso al proprio ambiente ». (*Charity Organization Movement in the United States*, p. 415).
- 1923 - LEE: « L'arte di mutare gli atteggiamenti dell'uomo ». (*Social Work as Cause and Function*, p. 119).
- 1924 - DE SCHWEINITZ K.: « Un metodo per aiutare le persone a uscire dai guai ». (*The Art of Helping People Out of Trouble*, p. IX).
- 1924 - WRIGHT: « La ricerca della verità nella personalità del cliente ed in tutti i suoi rapporti, fatta per scopi creativi ». (*The Family*, V, p. 103).
- 1925 - RUBINOW (*): « Un metodo di servizio sociale che si occupa dei singoli esseri umani piuttosto che di problemi generali ». (*Social Forces*, IV, p. 286).
- 1926 - LEAHY (*): « Aiutare un individuo a risolvere un problema che egli non è in grado di affrontare senza aiuto (con la) speranza di preparare i nostri clienti ad affrontare le realtà che verranno in seguito ». (*Mental Hygiene*, X, pp. 745, segg.).
- 1926 - LEE: « Una ben definita forma di servizio sociale specializzato per le persone che hanno fallito nel compito dell'autosostentamento ». (*Vocational Aspects of Family Social Work*, p. 11).
- 1926 - TAYLOR: « Un procedimento volto alla comprensione degli individui come personalità complete ed all'adattamento di quegli stessi individui ad un modo di vivere socialmente sano ». (*The Family*, VI, p. 289).
- 1927 - MOORE: « Come un'arte, i nostri sforzi per interpretare e preservare i valori naturali nei rapporti umani ». (*The Family*, VIII, p. 229).
- 1928 - O'GRADY: « L'arte di provvedere a persone che hanno una grande varietà di bisogni che non possono soddisfare direttamente o per mezzo di normali istituzioni, attraverso una completa comprensione di quelle necessità e l'uso più completo possibile delle risorse delle persone stesse nonché di quelle della comunità ». (*Introduction to Social Work*, p. 55 segg.).

- 1930 - ROBINSON: « Terapia individuale effettuata attraverso un rapporto di trattamento ». (*A Changing Psychology in Social Case Work*, p. 187).
- 1932 - REYNOLDS: « Uno procedimento di consulenza al cliente su un problema essenzialmente suo, implicante delle difficoltà nei suoi rapporti sociali ». (*Smith College Studies*, III, p. 9).
- 1935 - MARCUS: « Procedimenti specifici attraverso i quali si presta un servizio specializzato per sviluppare nell'individuo le sue più complete capacità di autogoverno e nello stesso tempo per aiutarlo a crearsi un ambiente che gli sia tanto favorevole quanto lo consentono le sue possibilità ed i suoi limiti ». (*Social Work Year Book*, 1935, p. 451).
- 1935 - REYNOLDS: « Quella forma di servizio sociale che assiste l'individuo i cui rapporti con la famiglia, il gruppo, la comunità, siano turbati ». (*The Family*, XVI, pp. 235 segg.).
- 1936 - RICH: « Il trattamento correttivo e preventivo delle difficoltà sociali ed emotive che producono nelle famiglie il disadattamento ». (*Current Trends in Social Adjustment through Individualized Treatment*, p. 3).
- 1937 - POUTHIER: « Aiutare le persone ad organizzare le proprie risorse interne ed esterne per affrontare le difficoltà della vita in condizioni di parità ». (*What Is Catholic Social Case Work?*, p. 3).
- 1937 - LOWRY: « Un (particolare) metodo per assistere gli individui nell'affrontare le proprie necessità personali ». (*The Family*, XVIII, p. 264).
- 1937 - GILBERT: « Un procedimento mediante il quale viene dato aiuto ad una persona che lo richiede da una seconda persona che rappresenta un ente autorizzato a fornire un particolare genere di assistenza (venire incontro alle necessità umane non soddisfatte nella comunità). (*Journal of Social Work Process*, I, 1, p. 127).
- 1938 - REGENSBERG: « Un metodo per valutare, al confronto della realtà, la capacità o l'incapacità del cliente ad occuparsi del proprio problema, o di qualche aspetto di esso mentre l'assistente lo aiuta a definire la natura del problema stesso ed a pensare a diverse possibilità di soluzione ». (*AAPSW Newsletter*, VII, 4, p. 4).
- 1938 - KLEIN: « Come procedimento tecnico nel servizio sociale... un metodo per adattare il cliente al proprio problema personale ». (*A Social Study of Pittsburgh*, p. 622).
- 1938 - MARCUS (*): « Aiutare il cliente a servirsi di tutte le sue facoltà per trattare, attivamente e consapevolmente, alcuni specifici problemi che sta incontrando nella realtà ». (*The Family*, XX, p. 4).
- 1939 - SWIFT L. B.: « L'arte di aiutare gli individui a sviluppare ed a far uso delle proprie capacità di affrontare i problemi ai quali siano esposti nel proprio ambiente sociale ». (*The Family*, XX, p. 4).
- 1939 - DE SCHWEINITZ E.: « Quei procedimenti usati quando da parte di rappresentanti di enti di servizio sociale vengono forniti a degli individui, secondo norme stabilite ed in considerazione dei bisogni

- degli individui stessi, servizi, assistenza finanziaria o consigli personali ». (*Survey Midmonthly*, LXXV, p. 39).
- 1940 - GARTLAND: « Un procedimento per il quale ci serviamo della nostra comprensione dell'individuo nella società per prestare alcuni servizi sociali garantiti dalla comunità e richiesti da alcuni suoi membri ». (*The Family*, XXI, p. 126) ⁽¹⁾.
- 1940 - STRODE: « Il procedimento per portare gli individui al migliore adattamento sociale possibile attraverso l'uso dello studio del caso, delle risorse sociali, e delle conoscenze tratte da campi affini della scienza ». (*Introduction to Social Case Work*, p. 79).
- 1946 - WILSNACK: « Una disciplina terapeutica per incoraggiare lo sviluppo dell'io ». (*American Journal of Orthopsychiatry*, XVI, p. 303).
- 1947 - TOWLE: « Il casework è un metodo... per il quale si rendono possibili alcuni servizi speciali in aree di bisogni non soddisfatti ». (*Social Work Year Book*, 1947, p. 477).

Le tre definizioni della Richmond sono la valida testimonianza di uno sforzo costante per raffinare l'espressione verbale di un concetto che nella pratica si faceva sempre più chiaro. La sua definizione del 1915 ha una portata molto più vasta di quella del 1917; dall'espressione alquanto vaga e indeterminata del 1917 « determinare un migliore adattamento », si passa, nel 1922, a « procedimenti che sviluppino la personalità attraverso una serie di adattamenti, effettuati coscientemente, individuo per individuo, tra gli uomini ed il loro ambiente sociale ». Tuttavia, come definizioni, sono entrambe difettose, poichè ciascuna si potrebbe applicare ad attività che certamente esulano dall'ambito del casework. Mac Iver ha osservato che più o meno tutti i processi della vita sono tali da sviluppare la personalità, e che non vi è famiglia in cui non siano coscientemente effettuati degli adattamenti individuali tra gli uomini e il loro ambiente sociale ⁽²⁾.

Con la formula di Jarret del 1919 entra per la prima volta nella definizione di casework il concetto che il disadattamento sociale, il disordine e perfino l'insuccesso sono le cose di cui il

⁽¹⁾ Gartland ha proposto in altra sede una modifica di questa definizione: « È un procedimento qualitativo attraverso cui utilizziamo la comprensione dinamica di un individuo nella società nel rendere, a questo o quell'altro singolo individuo, taluni servizi sociali ». (*Proceedings of the National Conference of Social Work*, 1940 - Columbia University Press, New York, 1940, p. 598).

⁽²⁾ R. M. MAC IVER, *The Contribution of Sociology to Social Work* Columbia University Press, New York, 1931, p. 42.

casework si interessa, e questo concetto si ritrova anche nella definizione data da Taft l'anno successivo. Quest'ultima ha un particolare interesse storico, poichè la scuola funzionale più tardi ha ripudiato il processo studio-diagnosi-trattamento sociale nel casework. La « personalità sociale » compare sulla scena nel 1926 con la definizione della Taylor e nello stesso anno Porter Lee introduce il concetto di « autosufficienza » dell'individuo come scopo del casework. Mons. O'Grady, nella sua vasta ed accurata definizione del 1928, introdusse quell'idea di bisogno non soddisfatto che è stata sempre implicita nella pratica del casework. L'idea di una funzione di consulenza viene introdotta da Bertha Reynolds nella definizione di casework. Southard fu il primo negli ambienti del servizio sociale ad adottare il concetto di Herbert Spencer della vita intesa come continuo adattamento di rapporti interni ed esterni, ma fu Gordon Hamilton ad integrare questa idea nella situazione che si presenta in un caso sociale, nei termini di persona e situazione: la realtà oggettiva ed il significato di questa realtà per colui che ne fa l'esperienza ⁽¹⁾. Parecchie definizioni hanno in seguito utilizzato questa distinzione.

Gilbert, nel 1937, ed Elizabeth De Schweinitz nel 1939 hanno proposto definizioni contenenti l'accento alla « funzionalità ». Il connettere l'idea di casework, come fa la De Schweinitz, a quella di « rappresentanti di enti sociali » e di « norme determinate », mentre può ben rappresentare il particolare metodo invocato dalla scuola Rankiana, non si può però, a rigor di logica, far rientrare nella definizione di casework, in quanto ciò equivarrebbe a dire che i due suddetti concetti fanno parte dell'intima essenza del casework. Si deve naturalmente riconoscere il diritto di una determinata scuola di pensiero a proporre l'opinione che il casework debba operare entro un particolare tipo di struttura. Dobbiamo però al tempo stesso respingere l'idea che quanto viene fatto dagli assistenti sociali che trattano i casi non sia casework a meno che non ricada entro questa struttura funzionale. Secondo la definizione di Gartland, l'ente sovvenzionato dalla comunità sarebbe qualcosa di essenziale alla natura del casework. Se accettassimo quest'idea, dovremmo anche accettare la logica conclu-

(1) GORDON HAMILTON, *Theory and Practice of Social Case Work*, Columbia University Press, New York, 1940, p. 34.

sione che qualunque cosa il professionista privato di casework faccia, certamente non si tratta di casework. Parimenti, i clienti paganti non riceverebbero servizi di casework, poichè, strettamente parlando, essi non richiedono servizi che siano a spese della comunità. Sarebbe veramente strano se, per decidere se un servizio sociale sia o no casework, ci si basasse sull'entità della quota pagata dal cliente, così da stabilire che se il cliente paga un onorario completo ed adeguato non si tratta di casework, mentre se spende di meno, il che comporta che il servizio sia almeno in parte a spese della comunità, lo stesso identico servizio rientra nella categoria del casework. È un peccato che la Robinson sia rappresentata soltanto da una definizione che riflette il suo pensiero dei primi tempi. Più recentemente, ma non in sede di definizione, essa ha accettato l'impostazione « funzionale », secondo la quale l'ambito del rapporto di casework è delimitato da un fattore reale: vale a dire dal servizio ben definito e limitato di un ente di assistenza sociale ⁽¹⁾.

ARTE, METODO O PROCEDIMENTO? COME CLASSIFICARE IL CASEWORK

Anche da una lettura superficiale delle varie definizioni proposte risulta evidente quanto siano diverse le opinioni su ciò che è essenziale nel casework e per mezzo del quale esso può essere definito. Manca un accordo non solo relativo alle distinzioni più sottili, ma anche alla classificazione più ampia che possa esistere, quella del « genere » nel quale il casework è compreso. Alcuni considerano il casework un'arte, altri un procedimento, altri un metodo, ed altri ancora un trattamento. Va osservato che la maggior parte delle definizioni che lo considerano un'arte furono formulate prima del 1930; quelle che lo considerano un procedimento o un metodo furono invece escogitate dopo il 1930. Potremmo frettolosamente concludere che la tendenza più recente è quella di respingere l'idea che il casework sia un'arte. Spesso, però, in queste definizioni è implicato qualcosa che lascia sup-

(1) VIRGINIA P. ROBINSON, (ed.), *Training for Skill in Social Case Work*, University of Pennsylvania Press, Philadelphia, 1942, pp. 17 segg.

porre che nè procedimento nè metodo siano intesi come incompatibili con il più generale ordinamento di un'arte. Vi sono poi esempi nei quali « procedimento » e « metodo » sembrano essere intesi in un senso equivalente. Ambedue le espressioni implicano l'idea analoga di una serie di operazioni ordinata, logica, graduale, quasi meccanica, ma « metodo », nel suo preciso significato, si riferisce particolarmente a un piano, mentre « procedimento » alla realizzazione e all'esecuzione di un piano. Così, nella prassi giuridica, la « notificazione di un'intimazione » rappresenta l'inizio formale di un procedimento legale. Tenendo conto di questa distinzione, gli assistenti sociali sarebbero probabilmente d'accordo sul fatto che il casework è tanto un procedimento che un metodo, il che significa che, come specifica entità, dovrebbe essere designato come qualcosa che è maggiore di ciascun termine e li comprende entrambi.

L'adozione dei termini « procedimento » e « metodo », usati in senso assoluto, appare poco felice per l'idea di rigidità e di uniformità che essi suggeriscono. La stessa obiezione si potrebbe sollevare al tentativo di collocare il casework nella categoria delle scienze applicate. Quando i dati di una scienza pratica — dipendenti essi stessi dalle scoperte di una scienza pura — vengono automaticamente applicati a dei casi concreti, abbiamo una scienza applicata. Scopo di una scienza applicata è in primo luogo non già quello di conoscere, ma di fare, di operare. Anche lo scopo dell'arte è quello di fare: anch'essa applica nozioni ottenute tramite la scienza; ma un'arte è più che una mera applicazione: è un adattamento, un'abilità nell'effettuare un'adattamento della conoscenza agli scopi specifici, creativi, della vita. Un'arte applica la conoscenza, ma in un modo particolare, cercando di ottenere, mediante l'applicazione di ciò che i filosofi hanno chiamato la virtù della prudenza, il migliore adattamento possibile compatibilmente con il materiale di volta in volta trattato. In talune arti questo carattere « operativo » si attua principalmente negli oggetti prodotti o nel materiale rimodellato o rifatto. In altre, ciò che viene fatto, rifatto o rimodellato è l'uomo stesso. È in quest'ultima categoria che il casework dovrebbe essere collocato. C'è insomma nel casework, come la Wright ha tentato di suggerire nella sua definizione, qualche cosa di creativo.

Mac Iver ha trattato, alquanto diffusamente, del casework come di un'arte ⁽¹⁾. Egli osserva che un'arte, pur presupponendo una scienza, va però oltre i limiti della stessa. La scienza, per così dire, si tiene distaccata dal mondo, e lo osserva così com'è; un'arte è invece immersa nel mondo e cerca di modificarlo, di aggiungervi qualcosa, o anche di rifarlo da cima a fondo. Mac Iver mette l'accento sul fatto che mentre la scienza può rivelarci i mezzi ed i metodi per raggiungere un obbiettivo ed additarci gli ostacoli che si frappongono al raggiungimento di esso, non è però in grado di dirci se l'obbiettivo stesso debba o meno essere perseguito. Se il casework si preoccupa del miglioramento sociale ed individuale, di determinare migliori adattamenti nelle relazioni sociali ed un maggiore benessere individuale e sociale, è allora qualcosa che va oltre un procedimento, un metodo, una scienza pratica, quantunque possa servirsi di ognuna di queste cose. In generale, ciò è stato compreso dagli assistenti sociali, che nel casework hanno visto qualcosa di più che una serie di operazioni tecniche da eseguire. L'eloquente tributo di Hamilton ad una caseworker per eccellenza, Mary Richmond, è una delle più chiare testimonianze della natura di arte del casework:

Nelle sue mani il casework divenne lo strumento per liberare i rapporti umani da alcune delle loro palesi incoerenze. In lei la disposizione scientifica e la sapiente abilità dell'artista si fondevano, come deve avvenire in ogni persona creativa. Per cui, da una parte ci sollecitava alla ricerca della verità, alla definizione dei nostri compiti, alla classificazione dei fatti, a una persistente, instancabile curiosità per le cause del verificarsi di taluni avvenimenti; dall'altra ci esortava insistentemente a padroneggiare il nostro lavoro in ogni particolare, a costo di qualsiasi sacrificio, facendo le cose bene, con competenza, con bellezza, in vista di quel senso di elevazione e di piacere che provengono dalla perfezione. In questo senso ella desiderava che il casework fosse veramente un operare bene ⁽²⁾.

Bisogna adesso accennare alla generica classificazione del casework come trattamento. È un concetto preso in prestito, per analogia, dalla medicina. La medicina ha dato al termine uno specifico significato che si è dimostrato utile anche nel casework.

(1) MAC IVER, *op. cit.*, pp. 2-13.

(2) GORDON HAMILTON, « Where That Immortal Garland », *The Family*, vol. IX, n. 10 (1929), p. 338.

Sembrerebbe molto adatto a dare una idea generale abbastanza precisa, quantunque sia frequentemente usato per designare una componente teoricamente distinta del processo di casework, considerato come comprendente lo studio del caso, la diagnosi ed il trattamento.

Il casework ha dunque un metodo ed un procedimento, ambedue orientati verso il trattamento. Esso applica le scoperte di una scienza alla quale può al tempo stesso, contribuire. Classificarlo come metodo o scienza significa, tuttavia, mutilarlo. Come arte, esso li sintetizza entrambi e comprende, inoltre, qualcosa di più: un'adattabilità posta al servizio del caso unico ed individuale.

PARTE II

IL SOGGETTO DEL CASEWORK

Malgrado il grande disaccordo nelle frasi usate, l'esame delle differenti definizioni proposte dagli assistenti sociali rivela come sia opinione comune che il soggetto del casework rientri nell'una o nell'altra delle tre seguenti classificazioni generali: *a)* qualsiasi individuo, *b)* un tipo particolare di individuo, *c)* qualcosa che è in relazione con l'individuo, ma che si può astrarre ed identificare separatamente da lui. In nove delle 34 definizioni esaminate si presume che il soggetto del casework sia l'individuo e non si fanno ulteriori precisazioni; diciotto di esse considerano il casework come applicabile ad un particolare tipo di individuo, e le altre sette, quantunque pongano la loro concezione della materia come qualcosa che si può, per lo meno in astratto, concepire come un'entità separata da lui, ad esempio i rapporti, il comportamento, le attività, gli atteggiamenti, le difficoltà, i bisogni ⁽¹⁾.

Il primo tipo di classificazione non introduce l'idea di differenziazioni tra individui e individui, per quanto, in alcuni casi, il concetto potrebbe essere implicito. Si presume che l'individuo al quale ci si riferisce sia la persona che, in qualche modo, ricerca

(1) Le definizioni cui ci riferiamo sono quelle esposte nella prima parte.

l'aiuto dell'assistente sociale. Mentre la segnalazione può venir fatta d'autorità nel casework protettivo, si può dire che il casework vero e proprio inizia soltanto quando vi è una certa quale consapevolezza di una necessità e per lo meno una tacita richiesta di aiuto. In altri casi, come accade nelle pratiche relative alle adozioni, si può ammettere che la società e lo Stato agiscano « in loco parentis » e ricerchino l'aiuto che il bambino non è capace di richiedere per se stesso. Questo concetto di un individuo che in un modo o nell'altro ricerca un aiuto si può forse esprimere meglio mediante l'uso del termine « cliente ».

Per la seconda classificazione il soggetto del casework sarebbe una particolare specie di individui. Troviamo così dei riferimenti alle persone socialmente disturbate, all'individuo disadattato, alla persona nei guai, a quella che non riesce a mantenersi e perfino all'individuo socialmente dannoso. Alcune di queste designazioni contengono una chiave dispregiativa, « la persona che è in qualche modo in difetto ». Altre formulazioni, come, ad esempio, « individui che richiedono dei servizi o fanno domanda per ottenere un'assistenza », apparirebbero superflue qualora venissero sostituite con il termine cliente, se non fosse per la particolare interpretazione « funzionale » che sottintendono.

Un esame di quanto è stato scritto in generale sull'argomento dimostra che la maggioranza degli autori vede in un maggiore o minor grado di disadattamento sociale il fattore specifico che fa di un individuo un soggetto appropriato di casework. Si può infatti convenire che il termine « disadattamento » sia applicabile ad una vasta gamma di situazioni sociali ed individuali delle quali il casework, per tradizione, si è sempre occupato. È però discutibile che in questa generica definizione possano rientrare tutte quelle condizioni sociali nelle quali sarebbe possibile un migliore adattamento dell'individuo e dove il casework potrebbe, come spesso può, effettivamente funzionare. Ad alcuni questa disquisizione sui termini verbali è sembrata pedante, ma occorre tenere presente come nell'ambito delle relazioni umane i termini di cui ci si serve possano spesso influire in maniera determinante sui risultati conseguiti. Il termine « disadattamento » ha un certo sapore discriminatorio e, quantunque in senso stretto possa essere appropriato alla maggioranza dei casi sociali, la sua applicazione

viene generalmente sentita come offensiva dalle persone direttamente interessate. Sembra, anzi, che non vi sia mezzo più sicuro per allontanare dai servizi di casework quegli individui che parrebbero maggiormente idonei ad usufruire delle capacità e competenze di tali servizi che definirli « individui socialmente disadattati ». Altre frasi in uso, come « l'individuo che non adempie le sue normali funzioni nella società » ⁽¹⁾, o « l'individuo incapace di avviarsi nella vita » ⁽²⁾, appaiono ugualmente poco appropriate. Tali espressioni risentono dell'atmosfera sociologica nella quale il servizio sociale si è sviluppato, ma stanno diventando sempre meno adeguate alle moderne concezioni del casework e certo non coadiuvano gli sforzi degli assistenti sociali per togliere ai loro clienti il marchio del fallimento.

Meno evidente è il larvato accenno al fallimento contenuto in alcune espressioni come « individui e famiglie che sono stati incapaci di condurre le loro vite senza chiedere assistenza » ⁽³⁾ e « persone che sia pur temporaneamente sono incapaci di risolvere le loro faccende » ⁽⁴⁾. Tali espressioni si prestano ad una odiosa distinzione fra coloro che cercano assistenza e coloro che non lo fanno. La cultura americana è stata grandemente influenzata da quello che è stato definito un esasperato individualismo. Ciò ha dato come risultato la glorificazione di caratteristiche quali la fiducia nelle proprie forze, l'autosufficienza, le virtù affettate dell'uomo « che si è fatto da sè », al punto che la constatazione dell'impossibilità di risolvere un problema senza aiuto e senza ricorrere all'assistenza di risorse esterne è divenuta un elemento per dubitare del valore e dell'integrità di una persona. Ciò deve costituire una ragione di grave preoccupazione per l'assistente sociale, poichè rischia di impedire ai servizi del casework di raggiungere gli individui prima del loro crollo totale, ed inoltre tende a diminuire quel contributo interpretativo che potrebbe esser

⁽¹⁾ L. A. HALBERT, *What is Professional Social Work*, The Survey, New York, 1923, p. 14.

⁽²⁾ ELEANOR NEUSTAEDTER, « The Role of the Case Worker in Treatment », *The Family*, vol. XIII, n. 5 (1932), p. 151.

⁽³⁾ ALMENA DAWLEY, « The Essential Similarities in All Fields of Case Work », *Proceeding of the national Conference of Social Work*, 1928, p. 359.

⁽⁴⁾ *The Psychiatric Social Worker in the Psychiatric Hospital*. Group for the Advancement of Psychiatry, Report n. 2, gennaio 1948, p. 2.

dato alla comunità da coloro che hanno già avuto occasione di usufruire di tali servizi. Non è affatto raro trovare delle persone che, avendo compiuto, in un senso o nell'altro, notevoli progressi grazie ad un rapporto di casework, si danno in seguito a diffamare come possono, nella comunità, gli enti di servizio sociale. Il peso dei pregiudizi sociali ed ambientali è tale che questi individui credono di salvare la propria dignità negando che gli enti di assistenza sociale abbiano fatto qualcosa per loro e, talvolta, travisando completamente la realtà nel parlare del proprio rapporto con l'ente o con l'assistente. Appare pertanto indispensabile che il casework usi ogni possibile mezzo per far sì che il fatto di chiedere aiuto non venga associato con l'idea di un fallimento personale. Tra questi mezzi deve essere tenuto nel massimo conto quello di evitare di dividere gli esseri umani in due categorie, quella di coloro che sono capaci di andare avanti da soli e quella delle persone che, sia pure momentaneamente, non vi riescono.

Le ipotesi e le scoperte della psichiatria dinamica sono servite a rafforzare il concetto che gli atteggiamenti dell'individuo vengono costantemente ridimensionati nell'adattamento dalle esperienze della vita. Si è sempre più consapevoli del fatto che processi simili avvengono tanto nell'individuo « normale » quanto nell'« anormale ». Nessun essere umano può evitare traumi emotivi; tutti trovano necessario erigere delle difese contro il ripetersi di tali esperienze traumatizzanti. L'individuo è portato a scegliersi le difese più adatte alle sue necessità emotive. Ma le difese capaci di soddisfarlo come individuo isolato, nella profondità del suo essere, saranno probabilmente insoddisfacenti nelle sue relazioni con gli altri esseri umani, così da provocare ulteriori traumi emotivi. Lo schizofrenico, ad esempio, trova nella completa evasione dalla realtà la sua difesa contro le ferite che il mondo esterno gli ha inflitto. Egli trova soddisfazione e felicità in un mondo di fantasia; l'infelicità viene quando, come inevitabilmente accade, la realtà del mondo esterno viene a collidere con il mondo che egli si era plasmato. Il narcisista, le cui necessità personali sono maggiori del suo senso di responsabilità verso gli altri, e l'aggressivo, il quale non riesce a « tirare avanti » assieme agli altri, hanno ambedue realizzato un adattamento mercè il quale si difendono contro le sofferenze, i conflitti e le ansietà generate in loro

dalle esperienze della vita. Il loro adattamento personale, in se stesso un compromesso, diventa sempre meno soddisfacente in relazione agli altri individui ed alla comunità, producendo così ulteriori traumi che richiedono un compenso emotivo e la ricerca di un nuovo equilibrio di adattamento.

In diverso grado e con forme particolari per ciascun individuo, questa è l'esperienza di tutto il genere umano dalla nascita alla morte, per il bambino in brefotrofio, come per il settuagenario che riceve l'assistenza per vecchiaia. Pochi, se non addirittura nessuno, riescono a raggiungere quel perfetto equilibrio grazie al quale l'adattamento è egualmente soddisfacente sia nel suo aspetto individuale che in quello sociale. Pochi, o addirittura nessuno, sono suscettibili di un migliore adattamento. In molti casi vi sarà un netto disadattamento, come quando, ad esempio, un individuo è in aperto conflitto con se stesso o con il proprio ambiente; in altri, si avrà un adattamento difettoso, rilevabile solo dai suoi sintomi; in qualche caso potrà esservi niente altro che la sensazione, da parte dell'individuo, che vi è la possibilità di un certo riadattamento mediante il quale raggiungere un migliore equilibrio. Se le particolari competenze e cognizioni del casework possono essere usate per migliorare qualcuna di queste situazioni individuali, in tal caso l'individuo preso in considerazione è materia di casework, senza riguardo al suo grado di deviazione da una qualche teorica norma di adattamento. È per questa ragione che l'uso di qualificare l'individuo con termini quali socialmente disadattato, specificando anche il grado di gravità del disadattamento, è inaccettabile. Qualsiasi individuo, in quanto sia potenzialmente capace di un migliore adattamento, può rientrare nella sfera d'interesse del casework.

Nell'ambito del terzo tipo di classificazione troviamo l'affermazione che la materia del casework è costituita dai rapporti sociali. Quello che si vuole intendere è, naturalmente, che il casework si occupa dell'individuo nelle sue relazioni sociali, dal momento che l'assistente sociale non tratta rapporti, o atteggiamenti, o difficoltà, ma persone. Uno dei concetti basilari del casework è che l'individuo non può esser frammentato in varie parti. È possibile, in astratto, considerarlo sia nelle sue relazioni sociali che indipendentemente da esse, ma il casework non può

trattare con un'astrazione, bensì con l'uomo, com'egli vive, nella sua totalità. La religione, la medicina, la legge, l'educazione, la psichiatria, il casework, tutti debbono trattare con l'uomo totale, con la sua intera personalità e non soltanto con alcune parti di essa. E ciascuna di queste cose tratta infatti con l'uomo com'è; la distinzione è fatta non nell'individuo, ma nella struttura d'insieme nella quale l'uomo nel suo intero essere è avvicinato. Tale struttura d'insieme non dipende da una qualche distinzione artificiosa creata nell'uomo, ma negli scopi che si perseguono e nei mezzi usati per conseguirli.

Il soggetto del casework è quindi l'individuo e non alcune parti o aspetti particolari di lui o della sua personalità. Qualunque individuo può essere materia di casework, salvo sempre il fattore che lo rende tale, cioè il diventare effettivamente un cliente. Cliente si diventa attraverso un processo di richiesta e di accoglimento nel quale l'individuo è posto in relazione con gli scopi e le tecniche del casework: l'individuo nella sua totalità, nella situazione in cui si trova, posto in relazione a tutti i fattori ambientali che lo influenzano e sui quali egli, a sua volta, influisce. L'oggetto materiale del casework è dunque qualsiasi individuo; l'oggetto formale è l'individuo che diviene cliente.

LO SCOPO DEL CASEWORK

Il *perchè* del casework è ovviamente di primaria importanza, poichè il fine che si persegue non soltanto decide del fatto che l'individuo divenga o meno cliente, ma determina anche la scelta e l'uso delle cognizioni teoriche e delle tecniche più appropriate. Inversamente, tali cognizioni e tecniche pongono delle limitazioni al fine perseguito. Tenendo conto di ciò, appare assai strano che, su trentaquattro definizioni, sedici non contengano alcun riferimento al fine, scopo o proposito del casework, o vi si riferiscano con parole estremamente vaghe, come, ad esempio, « scopi creativi », o « affrontare la vita in condizioni di parità ». L'affermazione di Karl de Schweinitz che il casework « è un metodo per aiutare le persone ad uscire dai guai » è un esempio di definizione centrata quasi esclusivamente sullo scopo, la quale però cela tale

scopo dietro una generalizzazione tanto vasta da non dire quasi nulla sulla effettiva natura del casework. Charlotte Towle ha parlato sia di uno scopo remoto che di uno più prossimo. Secondo questa autrice, il fine ultimo è quello di promuovere il benessere dell'individuo nell'interesse della società, mentre quello più prossimo è di rendere disponibili alcuni specifici servizi in zone di necessità non soddisfatte⁽¹⁾. Quest'ultimo concetto è tanto vasto quanto l'intero campo della vita e dell'esistenza umana. Immense zone di necessità non soddisfatte debbono, inevitabilmente, restare al di là dello scopo e della competenza del casework e non si rende davvero un buon servizio a quest'ultimo con l'attribuire alle sue competenze specializzate una universalità che esse non possiedono ed alla quale non aspirano.

Se, come è stato accennato, lo scopo del casework è quello che determina se l'individuo vorrà o meno diventare un cliente, questa persistente oscurità nel dichiarare quali sono i fini che il casework si propone non potrà non provocare, nelle persone che sono potenzialmente dei clienti, una corrispondente confusione quanto alla funzione dell'assistente sociale. In altre definizioni si è cercata la chiarezza desiderabile, appunto con lo specificare meglio i fini. Fra questi è possibile discernere, combinando insieme un certo numero di esempi, due obbiettivi generali: un migliore adattamento nelle relazioni sociali dell'individuo e lo sviluppo della personalità individuale. Storicamente questi due obbiettivi si trovano già, chiaramente individuati, nel pensiero della Richmond: il primo nella definizione da essa proposta nel 1917, il secondo nella formulazione presentata in « *What is Social Case Work?* ». È evidente, tuttavia, che nel suo pensiero dei primi tempi lo scopo del casework o delle visite amichevoli era concepito come qualcosa di strettamente attinente, benchè sotto un aspetto rigido e limitato, allo sviluppo della personalità. Negli ultimi due decenni ha prevalso la tendenza a porre in relazione questi due obbiettivi, e ad intendere lo sviluppo della personalità nel senso di un adattamento nelle proprie relazioni sociali o in quelle con l'ambiente.

In due sole delle definizioni esaminate viene riconosciuta

(1) CHARLOTTE TOWLE, « Social Case Work », *Social Work Year Book*, 1947, Russell Sage Foundation, New York, p. 477.

l'esistenza di uno scopo che interessa la comunità, oltre a quello che ha per centro l'individuo. Quantunque nella maggior parte delle definizioni i riferimenti espliciti ad uno scopo riguardante la collettività siano scarsi, si può pensare che la maggior parte degli assistenti sociali di casework presuppongano che un qualche elemento di questo genere sia implicito nei loro scopi. Florence Day ha affermato che il « casework ha in comune con altri procedimenti nel campo del lavoro sociale lo scopo di esercitare un'influenza positiva diretta a promuovere il benessere dell'individuo ed il miglioramento dell'ordine sociale in cui egli vive » ⁽¹⁾; affermazione che si può ritenere rappresenti l'opinione generale. Il punto di vista opposto trova un sostenitore in Fern Lowry, il quale, dopo avere esplicitamente messo da parte i valori sociali, le usanze del gruppo, e le convenzioni vigenti nella collettività, addita lo scopo principale di tutto il metodo del casework in un « cambiamento che abbia un significato per l'individuo; che tenga conto delle limitazioni esistenti e delle risorse disponibili ed utilizzi altresì le forze esistenti nell'individuo e nella sua abitazione » ⁽²⁾. È questo l'esempio estremo di un proposito anarchico centrato così esclusivamente sull'individuo da non riconoscere alcuna responsabilità alla comunità o alla società. Clinicamente tale opinione non sembra molto diffusa, ma se ne hanno esempi sporadici nell'uso che viene talvolta fatto di metodi di trattamento che tengono in scarso o in nessun conto i diritti o il benessere di altre persone.

Queste divergenze d'opinioni per cui l'accento viene posto, di volta in volta, su uno piuttosto che su un altro elemento, si possono risolvere applicando alla questione degli scopi del casework la teoria filosofica delle finalità. Per farlo, sarà necessario un certo numero di distinzioni accurate e precise, ed è probabile che gli assistenti sociali, forse perchè sono veri figli del secolo, si riveleranno allergici alle distinzioni. L'americano del ventesimo secolo cerca spesso di suscitare l'impressione che le distinzioni logiche siano i misteriosi passatempi del metafisico e quest'ultimo

⁽¹⁾ FLORENCE R. DAY, « Social Case Work », *Social Work Year Book*, 1941, Russell Sage Foundation, New York, p. 517.

⁽²⁾ FERN LOWRY, « Objectives in Social Case Work », *The Family*, Vol. XVIII, n. 8 (1937), p. 266.

una persona che nell'epoca della fisica nucleare è tanto fuori posto quanto l'alchimista o l'inquisitore. Quando, più o meno malvolentieri, si concede un riconoscimento alle distinzioni, a tutte ed a ciascuna verrà quasi sempre aggiunto l'attributo di « sottile », con la sua particolare sfumatura moderna di « inutile ». Sottile o non sottile, la distinzione è l'unico contidoto contro la confusione.

Un fine è tanto un punto d'arrivo quanto uno scopo. In filosofia si usa per indicare sia il punto in cui un'attività termina che il suo scopo. Non sempre il punto d'arrivo di un'attività ne costituisce anche il fine. Un'attività di casework può terminare in un mal di testa per l'assistente o in una prostrazione nervosa per il cliente; l'uno e l'altro possono essere una conseguenza dell'attività, ma non ne sono (è sperabile) il fine. Un fine è ciò per cui si fa qualche cosa, un punto d'arrivo desiderato. Ogni attività tende verso un qualche fine ed ogni attività umana volontaria e deliberata viene fatta per qualche fine. Il fine dell'attività è quel risultato con cui si conclude l'azione caratteristica della sua natura, al quale essa tende. Il fine di chi agisce è il proposito scelto da chi opera, e per raggiungere il quale si compie l'azione. A questo punto è necessario distinguere tra motivo e proposito. Motivo è ciò che induce o muove all'azione chi opera. Un assistente può essere indotto a svolgere un'attività di casework dall'amore del guadagno, dalla soddisfazione personale che trova in tale attività, da una combinazione di questi due motivi o da una quantità di altre ragioni. Il proposito riguarda invece l'oggetto o la condizione che con l'attività si intende raggiungere, e questa attività umana, il casework, senza tener conto del motivo, tende ad un fine che rientra nella sua stessa natura e che è anche voluto da chi opera; chi opera, ad esso tende col suo agire e l'attività è compiuta in vista di questo fine.

Un fine intrinseco è quel fine che è realizzabile entro la natura dell'attività stessa. Esso viene raggiunto col portare l'attività alla sua più completa perfezione. Un fine estrinseco è invece quello che può essere raggiunto col porre questa attività perfettamente compiuta in relazione con qualche altra cosa. Esso è realizzabile al di fuori della natura dell'attività. Per esempio, il fine intrinseco dell'attività del nuoto è spostarsi in acqua. Il fine estrinseco del nuoto può essere un salvataggio o un titolo olim-

pionico, ma questi fini non appartengono alla natura intrinseca del nuoto più che a quella del camminare. Questa distinzione tra fini intrinseci e fini estrinseci è di grande importanza in un'indagine sulla natura essenziale del casework, che deve in primo luogo rivolgere il suo interesse al fine realizzabile entro l'attività stessa del casework. Molti degli scopi enunciati nelle definizioni citate sono fini estrinseci, il che non significa che non siano scopi legittimi e degni che influenzano chi opera a scegliere questa particolare attività, ma piuttosto che essi vengono realizzati al di fuori e al di là del casework. Benchè si possa affermare che essi si trovino, in fase incipiente nel casework, non appartengono alla sua natura essenziale. Quando si chiede agli assistenti sociali « Che cos'è, esattamente, ciò che fate? » è il fine intrinseco del casework ciò che si cerca di conoscere. Quando qualche membro di un'altra professione ci chiede di definire l'esatta natura del nostro contributo nel quadro delle varie attività umane, quando noi stessi cerchiamo di metterci in rapporto con altri campi professionali e al tempo stesso di differenziarci da essi, sorge necessariamente della confusione se ignoriamo questa distinzione e rispondiamo in termini di fini estrinseci, poichè probabilmente verrà rilevato che questi fini estrinseci da noi indicati sono gli stessi con i quali anche altre professioni sono estrinsecamente in rapporto. Il miglioramento della società è un fine estrinseco tanto dell'arte della politica quanto di quella del casework. Lo sviluppo della personalità è un fine estrinseco che si può attribuire a un gran numero di attività professionali.

L'adattamento delle relazioni sociali viene spesso indicato come scopo del casework. Queste relazioni sociali sono i rapporti che l'individuo ha con altre persone o con gruppi. Il casework, pur interessandosi in senso lato di questi, rapporti, considera più propriamente di sua competenza le relazioni dell'individuo con altri fattori del suo ambiente generale. Questo ambiente non è soltanto sociale, ma anche fisico, sociologico, ideologico e biologico. Per citare un esempio comune, l'alloggio scadente si ritrova con un'insistenza esasperante tra i diversi fattori presenti in molti problemi di casework. I problemi dell'alloggio possono essere in rapporto, e di fatto spesso lo sono, con problemi di relazioni sociali; in se stessi, però, sono problemi di rapporto con l'am-

biente fisico. Il servizio sociale medico applica il casework ai problemi derivanti da malattie o minorazioni fisiche. Quasi sempre questi problemi si ripercuoteranno sulle relazioni sociali dell'ammalato, ma il casework medico si occupa anche, e forse anzitutto, della relazione dell'ammalato con la sua malattia, di ciò che essa significa per lui, dell'uso che egli ne fa, in altre parole, della sua relazione con quello che potremmo chiamare il fattore biologico del suo ambiente. Perciò, più accurata del termine « relazioni sociali » è la frase « relazioni dell'individuo con tutte le parti del suo ambiente totale ». L'adattamento di queste relazioni, tuttavia, non si può dire che venga realizzato in modo intrinseco entro il casework. Può ben essere, e certamente a questo sempre si tende e questo sempre ci si propone, che, come risultato di ciò che si è fatto come attività di casework, il cliente realizzi un migliore, più soddisfacente adattamento al suo ambiente. Però questo è un fine estrinseco. Viene infatti raggiunto ponendo in relazione l'attività di casework con qualcosa che è all'esterno: cioè con le diverse parti dell'intero ambiente dell'individuo. Naturalmente, come gli assistenti sociali hanno pienamente compreso, ciò è qualcosa che viene compiuto dal cliente stesso.

Quanto viene effettuato nell'ambito dell'attività di casework come sforzo combinato del cliente e dell'assistente è stato definito dalla Hamilton l'atto di « liberare le risorse esistenti nell'ambiente immediato e le capacità esistenti nell'individuo » ⁽¹⁾. Puthier, nella sua definizione, ha sintetizzato questo concetto così: « organizzare le risorse interne ed esterne ». Il concetto è familiare a tutti gli assistenti sociali, ed equivale ad una mobilitazione delle risorse interiori della persona nonché delle risorse esterne della comunità. Queste risorse esistono già: esistono come mezzi potenziali per ovviare a qualche difficoltà che l'individuo incontra quando cerca di mettersi in relazione con le diverse parti di cui si compone il suo ambiente. Il casework cerca di attivarle, di renderle operanti per soddisfare i bisogni del cliente. Il fine intrinseco di questa attività è una mobilitazione, un mettere in moto queste risorse, cioè un renderle capaci di muoversi per ovviare alla difficoltà del cliente.

(1) GORDON HAMILTON, *Theory and Practice of Social Casework*, Columbia University Press, New York, 1940, p. 12.

Questa difficoltà o problema potrà anche non essere in relazione con la totalità dell'ambiente dell'individuo. Potrà esserlo soltanto con alcuni fattori di quell'ambiente, o magari con uno solo. Oppure potrà darsi che la persona sia in grado di affrontare uno solo di tali fattori e di divenire un cliente soltanto rispetto ad esso. Il termine ambiente totale, come viene usato qui, è perciò da intendersi come una parte, o alcune parti, della totalità dell'ambiente dell'individuo e non come tutto l'ambiente. Nè si vuole intendere che le risorse interne ed esterne debbano in ogni caso essere mobilitate in misura eguale o comparabile. In alcune circostanze, il massimo che si possa raggiungere sarà una importante mobilitazione di risorse esteriori e soltanto una partecipazione limitata di risorse interne, e forse anche nient'altro che un'iniziale sollecitazione per attivare le capacità del cliente di servirsi con qualche profitto di queste risorse. Ne abbiamo, nel campo del casework, un esempio quando capita di dover provvedere a collocare un bambino piccolo in una famiglia adottiva. Relativamente al bambino come cliente, questa attività è essenzialmente una mobilitazione di risorse esterne per dare al bambino stesso la possibilità di trovare un soddisfacente adattamento al suo ambiente totale. In altri casi, l'operazione più importante sarà la mobilitazione delle risorse proprie dell'individuo, delle sue capacità potenziali ed innate, cosicchè l'attivare le risorse della comunità consisterà unicamente nella cura e nell'attenzione che l'assistente sociale e l'ente al quale l'individuo si è rivolto per aiuto avranno per la sua situazione.

Una volta che questa mobilitazione di risorse sia considerata come il fine intrinseco del casework, e di conseguenza un migliore equilibrio, armonia o adattamento tra l'individuo e il suo ambiente, come li suo *fine estrinseco immediato*, scompaiono le difficoltà della definizione e differenziazione. Infatti un singolo fine estrinseco può avere, in relazione con se stesso più fini intrinseci e, in questo caso particolare, le attività della famiglia, il sistema educativo, la chiesa, possono avervi una parte e, anzi, ve l'hanno. Ciascuno però vi porta il termine intrinseco della sua particolare attività. Il casework si può distinguere da tutte le altre attività per il fine intrinseco che esso realizza, una mobilitazione di risorse potenziali: vale a dire le capacità dell'individuo

ed i mezzi appropriati che offre la comunità. Questo fine è poi collegato con un proposito estrinseco. È per questa ragione che tanti hanno visto il casework come un servizio inteso a suscitare energie, una funzione volta ad aiutare; poichè esso cerca sempre di porre il termine della sua attività in relazione con un altro fine che non può pienamente raggiungere con i propri mezzi. Estrinsecamente, il fine dell'attività di casework può essere messo in relazione con fini ancora più remoti: per esempio, la creazione di un ordine sociale armonico, oppure la conservazione, lo sviluppo e il perfezionamento della persona umana.

In questa sede non si accennerà che brevemente al fine ultimo assoluto a cui il casework deve tendere, quantunque questa debba essere necessariamente la questione più importante di tutte. Anche se gli assistenti sociali concordano nel ritenere che il fine estrinseco immediato del loro lavoro è un migliore adattamento dell'individuo a tutte le parti del suo ambiente, quest'affermazione non significa nulla se non si chiarisce che cosa si intenda per « migliore ». Questo, in ultima analisi, va spiegato facendo riferimento a qualcosa che ha significato, che rappresenta un fine nella vita umana. Non potrà esservi un modello ideale con cui confrontare un adattamento o un accomodamento all'ambiente; non si potrà misurarlo, valutarlo, dire se è cattivo, migliore, o il migliore possibile, se non si sarà data risposta alla domanda fondamentale: per qual fine l'uomo vive, in questo o in quell'altro ambiente, qual'è lo scopo della vita umana? Per citare Katharine Lenroot:

« Per i clienti, per gli assistenti sociali, per i giovani che sono sul punto di divenire uomini e donne, per gli adulti nella pienezza della maturità, per i vecchi nei loro ultimi anni, per tutti sempre si ripresenta la questione di quale sia lo scopo della vita umana. E a tale domanda il lavoro sociale deve in qualche modo dare una risposta, o il salvare vite e beni materiali e liberare le personalità da inibizioni e conflitti lascerà ancora degli individui vuoti, irrequieti, insoddisfatti » (1).

Essenzialmente questo è un problema religioso ed il lavoro sociale dovrà infine trovare una risposta nella sfera della religione, perchè per quanto si faccia, non si potranno mai separare i fini ultimi della società dalla questione fondamentale di ogni religione: che cosa è l'uomo, a che tende il suo destino?

(1) KATHARINE F. LENROOT, « Fundamental Human Needs Facing the Social Worker Today », *The Family*, Vol. XVI, n. 4 (1935), p. 102.

PARTE III

I MEZZI USATI NEL CASEWORK

Dall'analisi delle diverse definizioni proposte⁽¹⁾ risulta che soltanto raramente si è ritenuto necessario includervi una qualche specifica enunciazione delle cognizioni e delle tecniche che costituiscono gli elementi particolari di cui si serve il casework per realizzare il suo fine. Ciò è tanto più strano in quanto gli assistenti sociali hanno costantemente dimostrato una grande cura nell'indagare sulle tecniche da loro usate e, per lo più, si sono trovati d'accordo su quali esse siano. Oguialvolta si cerca di scomporre queste definizioni nei loro elementi, risulta estremamente difficile isolare una parte che descriva specificamente il modo in cui il casework perviene al suo scopo. In generale, non troviamo che affermazioni vaghe, come « aiutare », « assistere », « modificare », e via dicendo. Tra le cinque definizioni che costituiscono un'eccezione a questa regola pressochè costante, quattro accennano alla comprensione dell'individuo e della sua situazione e tre si riferiscono, direttamente o indirettamente, ad un rapporto cliente-assistente sociale. Taft, nel periodo pre-« funzionale », vedeva il casework come un procedimento implicante « il tentativo di comprendere la personalità dell'individuo disadattato, il suo comportamento, le sue relazioni sociali, e di aiutarlo a trovare... un adattamento »⁽²⁾. Nella definizione proposta da Regensburg una particolare attenzione è data ai mezzi impiegati: « mettere a confronto con la realtà la capacità del cliente di affrontare il suo problema, o parte di esso, mentre l'assistente lo aiuta a chiarire in che cosa il problema stesso consista ed a pensare a diverse vie per risolverlo »⁽³⁾. Robinson, in una definizione proposta circa venti anni fa, affermò esplicitamente che lo scopo del casework viene realizzato per mezzo di un rapporto.

(1) Le definizioni a cui ci riferiamo sono quelle esposte nella prima parte.

(2) JESSIE TAFT, « Problems of Social Casework with Children », *The Family*, Vol. I, n. 5 (1920), p. 1.

(3) JEANETTE REGENSBURG, *An Attempt to see Casework apart from the Related Professions*, A.A.P.S.W. Newsletter, Vol. VII, n. 4 (1938), p. 4.

Ma in nessuna definizione si trova espresso in termini inequivocabili ciò che risulta con assoluta evidenza dalla letteratura professionale sul casework, e cioè che quest'ultimo si serve di due strumenti principali: la conoscenza e la comprensione dell'individuo in se stesso ed in rapporto al suo ambiente totale, ed una particolare abilità tecnica nell'uso del rapporto.

La Richmond, con la chiarezza che le è propria, ha così classificato « le capacità introspettive e d'azione » del casework: a) vedere bene nel profondo delle caratteristiche personali e dell'individualità del cliente; b) rendersi conto esattamente delle risorse, dei pericoli e dell'influsso dell'ambiente sociale; c) azione diretta di una mente su un'altra mente; d) azione indiretta attraverso l'ambiente sociale ⁽¹⁾. Essa ha inoltre rilevato come la conoscenza profonda della personalità dell'individuo vada presa in considerazione assieme a quella dell'ambiente, percorrendo così quella scienza delle relazioni umane che invece di dividere formalmente in più scompartimenti l'uomo e le sue attività, lo considera nella sua interezza e complessità, non soltanto in se stesso, ma anche in relazione alla vasta corrente di vita in cui egli si muove, vive e conduce la sua esistenza. La Richmond riteneva che un'abilità consumata nel casework consistesse in una opportuna combinazione di diverse azioni particolari, modo di vedere che non differisce molto dalla moderna concezione secondo la quale la specifica competenza del casework consiste nell'uso appropriato di un rapporto: il rapporto tra l'assistente e il cliente ed anche quello tra l'assistente e gli altri fattori concorrenti alla realizzazione degli obbiettivi della comunità. La distinzione posta da Porter Lee tra la funzione esecutiva e quella di guida nel trattamento sociale non è senza relazione con questo concetto. La funzione guida che « implica anzitutto... un'influenza della personalità dell'assistente » ⁽²⁾, deve ovviamente essere basata su una particolare abilità nel rapporto. La funzione esecutiva, mentre è intesa dal Lee come implicante anzitutto il reperimento di una particolare risorsa e lo studio del modo di servirsene, deve,

(1) MARY RICHMOND, *What in Social Case Work?*, Russel Sage Foundation, New York, 1922, pp. 101 e segg.

(2) PORTER R. LEE, *Social Work as Cause and Function*, Columbia University Press, New York, 1937, p. 113.

se si vuole che incontri le necessità di un particolare individuo e pertanto risulti veramente proficua, essere basata su una vera conoscenza dei rapporti umani.

Questo duplice concetto ha trovato espressione particolarmente chiara nella seguente affermazione dell'anonimo storico delle United Hebrew Charities di New York:

Ciò richiede da parte dell'assistente anzitutto una precisa comprensione dell'individuo, delle sue capacità e delle sue speranze, dei suoi successi e dei suoi insuccessi nei rapporti con il mondo che lo circonda. In secondo luogo deve esservi l'abilità, fondata su questa comprensione, di portare l'individuo al massimo e più completo sviluppo della sua capacità di vivere ⁽¹⁾.

La necessità di un'ampia comprensione della personalità umana in tutti i suoi rapporti, come base scientifica a cui va aggiunta la competenza e l'arte specifica di trattare un rapporto particolare, viene sempre meglio riconosciuta, analizzata e chiarita. Nel 1935, al Congresso di servizio sociale dello Stato di New York, Reynolds affermò che « le scoperte della psichiatria, e della psicologia, della medicina, della sociologia e delle scienze economiche e politiche... si possono applicare ai problemi umani in un rapporto di consulenza che è stato sviluppato in maniera del tutto particolare nel casework » ⁽²⁾. La Garret ha fatto rilevare che la base principale del casework, come lo si pratica in ogni campo di lavoro, consiste « nell'abilità del colloquio, nell'uso costruttivo del rapporto cliente-assistente ed in una operante comprensione delle dinamiche del comportamento umano » ⁽³⁾. Un eccellente compendio delle tecniche e delle cognizioni proprie del casework si trova nell'opera *A Social Study of Pittsburg*:

In quanto consiste in studio ed indagine, esso implica una comprensione sensibilizzata al massimo dei fattori sociologici ed emotivi che influenzano l'individuo e la comunità; richiede inoltre, in misura sempre maggiore,

⁽¹⁾ *Fifty Years of Social Service: The History of the United Hebrew Charities of the City of New York*, Jewish Social Service Association, Inc., New York, 1927, p. 109.

⁽²⁾ BERTHA C. REYNOLDS, « Social Casework: What is it? What is its Place in the World Today? », *The Family*, Vol. XVI, n. 8 (1935), pp. 238 segg.

⁽³⁾ ANNETTE GARRETT, « The Professional Base of Social Casework », *The Family*, Vol. XXVII, n. 5 (1946), p. 170.

una conoscenza, anzi una profonda preparazione nelle più recenti teorie ed applicazioni della psicologia e dell'igiene mentale. In quanto costituisce un trattamento, vi entrano in gioco gli aspetti più attivi e pedagogici della psicologia ed è necessario che l'assistente sociale abbia almeno una certa conoscenza, se non una competenza specifica, della « terapia del rapporto », nel senso in cui questa espressione viene intesa nel casework tecnico ⁽¹⁾.

Nei primi decenni del ventesimo secolo era opinione generale che la base scientifica del casework risiedesse nelle cosiddette scienze sociali e, particolarmente, nella sociologia. Nel 1931, Karpf asseriva di non riuscire a trovare una prova sostanziale di questa supposta correlazione nei casi da lui esaminati ⁽²⁾. Southard, che frequentemente usava il termine « sociologia applicata » per indicare il casework, riconosceva tuttavia che per la pratica del casework si richiede una base scientifica molto più ampia che per la sociologia tradizionale. La sociologia considera fra molti individui « l'uomo medio », « l'uomo economico », mentre è il singolo individuo, proprio quella persona, non « un tipo », l'oggetto dell'attenzione dell'assistente sociale, Southard prevedeva chiaramente lo sviluppo di quella che egli, da principio, chiamò « la nuova sociologia », che si sarebbe giovata più della psicologia che non delle forme tradizionali della ricerca sociologica e sarebbe stata « non soltanto una teoria dei raggruppamenti umani, ma una teoria dei rapporti reciproci tra gli individui » ⁽³⁾. Una delle ultime lettere scritte da Southard si riferiva a un piano da lui elaborato per lo « studio concreto delle relazioni umane ». È necessario dichiarare esplicitamente che questa scienza delle relazioni umane non deve essere considerata in un senso ristretto, come riferentesi soltanto alle relazioni tra esseri umani, ma alle relazioni degli esseri umani con *tutti* i fattori del loro ambiente.

Nel Congresso di Mildford venne implicitamente dato riconoscimento ufficiale ad una scienza delle relazioni umane, in via

(1) PHILIP KLEIN e collaboratori, *A Social Study of Pittsburgh: Community Problems and Social Service of Allegheny County*, Columbia University Press, New York, 1931, p. 12.

(2) MAURICE J. KARPf, *The Scientific Basis of Social Work: A Study in Family Case Work*, Columbia University Press, New York, 1931, p. 12.

(3) E. E. SOUTHARD e MARY C. JARRET, *The Kingdom of Evils*, Macmillan, New York, 1922, p. 368.

di sviluppo, che attingeva largamente dall'esperienza e dalle conclusioni di tutte le profesioni e di tutte le scienze in qualche modo interessate al rapporto dell'individuo con una qualche parte del suo ambiente totale:

Il casework, per comprendere i propri problemi e trovare i metodi adatti alla realizzazione dei propri fini, si giova di una somma di conoscenze tratte dai dati della sua esperienza ed adattate da altri campi organizzati di attività e da scienze già affermate. In questa somma di conoscenze saranno inclusi, in parte, adattamenti dalle seguenti materie: biologia, economia, pedagogia, legge, medicina, psichiatria, psicologia, sociologia. Gli sviluppi futuri del casework dipendono in larga misura dallo sviluppo del suo aspetto scientifico. Questo carattere scientifico sarà il risultato in parte di un atteggiamento scientifico degli assistenti sociali verso i loro problemi e in parte di adattamenti sempre più scientifici dal campo delle altre scienze ⁽¹⁾.

Mark May vedeva nella nuova scienza delle relazioni umane la possibilità di « una base essenziale per la pratica clinica di fornire aiutare gli individui nel loro divenire membri della società » ⁽²⁾. Egli espresse la convinzione che tanto le scienze biologiche quanto quelle sociali non fossero adeguate a questo scopo, poichè queste ultime ignorano l'individuo in sè, mentre le prime non si occupano dell'ambiente in cui l'individuo esiste. La nuova scienza avrebbe avuto come materia di studio i drammi della vita quali si svolgono nella multiforme arena della competizione umana; essa si sarebbe interessata dell'individuo e delle sue relazioni con l'ambiente etnico e con quello fisico e sociale più immediato. Vi avrebbero contribuito molti campi di ricerca già affermati, però il casework, per il suo specifico interesse e per il suo rapporto clinico con i problemi dell'individuo rispetto al suo ambiente totale, avrebbe apportato uno dei contributi più importanti. In un certo senso, il casework, come arte, ha preceduto la scienza, così come l'arte della medicina ha preceduto la scienza corrispondente.

Benchè non sia stato riconosciuto in modo formale ed esplicito che nella scienza delle relazioni umane sta la base scientifica

⁽¹⁾ *Social Casework: Generic and Specific*, a Report of the Milford Conference, American Association of Social Workers, New York, 1929, p. 27.

⁽²⁾ MARK A. MAY, « It There a Science of Human Relations? », *The Family*, Vol. XVII, n. 5 (1936), p. 139.

del casework, sembrerebbe che attualmente qualcosa che equivale ad una tale scienza, ancora in enbrione, sia ciò che nelle scuole di servizio sociale viene considerato la fonte delle conoscenze fondamentali per la pratica del casework. I corsi di studio sul comportamento umano, sullo sviluppo sociale ed emotivo del bambino dalla nascita fino alla adolescenza, i corsi di psicopatologia, quelli sui problemi causati dalle malattie e dai loro aspetti sociali, sui processi di gruppo, sul significato dei fattori etnici e sociologici nello sviluppo della personalità individuale, sui principi di diritto e di legislazione sociale in quanto si riferiscono all'individuo in situazioni sociali tipiche, che generalmente rientrano nel campo d'azione del casework, non sono che diverse sfaccettature di questa vasta scienza. La pratica oggi in uso nelle scuole, è quella di affidare questi corsi allo specialista della relativa disciplina: lo psicologo, lo psichiatra, il medico, l'assistente di gruppo, il sociologo e il giurista. Il sistema non ha giovato all'integrazione a cui tende la scienza delle relazioni umane. Al contrario, è causa del persistere di una generale tendenza a dividere l'individuo tra specialisti diversi, a ridurlo in frammenti, perdendo così quella veduta d'insieme di tutta la personalità che è invece tanto desiderabile. Nè l'arte del casework nè la scienza delle relazioni umane trattano con un individuo separato dalla realtà in cui vive. Esse cercano di comprendere e di aiutare la persona come esiste in realtà, in un determinato luogo e momento, con le sue speranze ed i suoi timori, le sue soddisfazioni e le sue incertezze, le sue aspirazioni e i suoi impedimenti. Appare quindi evidente l'urgente necessità di elaborare più specificamente una scienza delle relazioni umane, in cui venga appropriatamente integrato il contenuto del casework.

La conoscenza dell'individuo nel suo ambiente totale, che è ciò cui aspira la scienza delle relazioni umane, trova applicazione nella pratica del casework mediante il rapporto tra la persona dell'assistente e quella del cliente, o di altre persone che rientrano nel complesso della situazione. È per questo che la perizia nel rapporto è stata sempre riconosciuta come fondamentale per la pratica del casework. La Hamilton osserva che, «essendo l'assistente sociale impegnato in un'impresa a cui anche altri partecipano, la sua capacità di essere utile dipende dalla sua consumata abilità a mettersi in relazione costruttivamente con una persona in

una situazione complessa e fluida » ⁽¹⁾. Questo rapporto è tanto importante che un rappresentante della scuola funzionale ha detto:

« La parte più vitale di questi metodi, processi e competenze del servizio sociale in genere, sta ovviamente nell'uso disciplinato della propria personalità nelle relazioni dirette con le persone, tanto individualmente che in gruppi. Ogni altra cosa è secondaria e incidentale ed assume un significato soltanto in quanto può condurre ad una più efficace azione dell'assistente in quel rapporto diretto » ⁽²⁾.

Naturalmente tale affermazione non si può separare dal suo contesto e da quello che è il punto di vista generale della scuola « funzionale », che pone l'uso della funzione dell'ente come il fattore decisivo e caratteristico in questo rapporto. La scuola funzionale, con l'insistere sul valore del « rapporto » ha portato uno dei maggiori contributi alla nostra conoscenza delle tecniche particolari del casework. Essa però non sembra interpretare nel modo giusto la funzione del rapporto, quando asserisce che quest'ultimo non soltanto è la dinamica del processo, ma anche l'essenza del metodo. Mentre è giusto affermare che ogni altra cosa è incidentale e secondaria nel processo, ciò non è ugualmente vero per quello che riguarda il metodo. L'attuazione del piano dipende anzitutto dalla qualità del rapporto, ma si riesce a formulare adeguatamente il piano stesso soltanto applicando opportunamente il materiale tratto dalla scienza delle relazioni umane. L'applicazione di questo materiale per definire un metodo, non è qualcosa di secondario ed incidentale. È vero che senza un'abilità nel rapporto le cognizioni dell'assistente sociale resterebbero sterili, ma è egualmente vero che senza cognizioni adeguate la abilità nel rapporto non avrebbe una effettiva utilità.

Il casework viene effettuato quasi esclusivamente mediante il colloquio, in cui si stabilisce un rapporto tra l'assistente e un'altra persona. Quest'ultima può essere il cliente, un altro o più individui che rientrano nella situazione sociale del cliente. Stabilire, man-

(1) GORDON HAMILTON, *Principles of Social Case Recording*, Columbia University Press, New York, 1946, p. 3.

(2) KENNETH L. M. PRAY, « When is Community Organization Social Work Practice », *Proceedings of the National Conference of Social Work*, 1947, Columbia University Press, New York, p. 198.

tenere e usare costruttivamente questo rapporto è un complicato processo che gli assistenti sociali hanno specificamente studiato, esplorato e sviluppato in pratica. Le sue componenti più importanti sono una accettazione della personalità dell'individuo con i suoi margini di singolarità, un riconoscimento effettivo della libertà dell'individuo di scegliere la sua via e l'utilizzazione delle possibilità di transfert che esistono nella situazione. È un rapporto nei due sensi (assistente - cliente e viceversa) usato in modo che da questo duplice movimento possa risultare un cambiamento. Attraverso le sue esperienze di vita, una persona ha rapporti di vario genere ed è soggetta alla loro influenza. Il tipo di rapporto che si cerca di ottenere nel casework differisce da quelli che di solito si sperimentano nell'ambiente sociale, poichè in ogni rapporto ordinario ognuna delle parti reca l'idea di qualche valore che spera di ricavare dal rapporto stesso. Il rapporto, come viene usato nel casework, è caratterizzato dal fatto che, senza alcuna violazione « altruistica » della libertà del cliente di scegliere non soltanto il fine ma anche i mezzi, esso è inteso a promuovere il vantaggio di una parte, escludendo il beneficio dell'altra. Non si vuole affermare che un tale rapporto non possa esistere al di fuori del casework, e neppure che di fatto esso esista sempre nel casework bensì che il casework si sforza di svilupparlo e usarlo in modo disciplinato, con tutta la perizia e la raffinatezza che sono frutto dell'esperienza e della pratica di lavoro.

Illustrare i concetti e le tecniche fondamentali che entrano in questo tipo di relazione, andrebbe oltre lo scopo di questo articolo. Qui ci si è preoccupati soprattutto di stabilire il fatto che gli assistenti sociali concordano nel ritenere che la loro abilità specifica è abilità nel rapporto. Non ci sembra necessario citare altre testimonianze, benchè nella letteratura sul casework se ne trovino in gran copia. Nel Congresso di Milford il rapporto è stato chiamato « la carne e il sangue » del trattamento del caso. Forse sarebbe più appropriato chiamarlo la « circolazione sanguigna » perchè è nel rapporto di casework che si compie l'esame diagnostico ed è attraverso di esso che tanto gli anticorpi propri dell'individuo che le sostanze nutritive provenienti da fonti esterne vengono fatti circolare in forma assimilabile per far fronte a ciò che minaccia il benessere di una persona.

CONCLUSIONI

È la pratica che deve determinare la definizione del casework, e questa pratica esiste ed è stata descritta molto ampiamente. Perciò, malgrado nelle molte definizioni proposte si trovino espressioni inadeguate e non molto accurate, è possibile dare una definizione del casework; che le definizioni proposte siano molte indica che nessuna è accettabile ad esclusione di tutte le altre. La necessità di una definizione risulta evidente dalla difficoltà che incontrano gli assistenti sociali quando si tratta di precisare ai rappresentanti di professioni affini quale sia la competenza propria del casework, e dalla confusione d'idee del pubblico in genere sull'esatta funzione del casework. Ad una definizione del casework precisa ed accurata che dichiari la sua natura essenziale, si può giungere attraverso un esame della pratica del casework, com'essa si riflette nella letteratura sull'argomento, esame che ha lo scopo di determinare la classificazione generica in cui ricade e le differenze quanto a materia, scopo intrinseco e mezzi impiegati che lo distinguono da altre speci appartenenti allo stesso genere.

Genericamente, il casework è un'arte. Come arte, si serve di un metodo e di un processo secondo tecniche specifiche, però non usa queste tecniche meccanicamente, come farebbe una scienza applicata, ma alla maniera di un'arte, creativamente, con quegli adattamenti speciali che sono necessari per le differenze individuali della materia trattata. Come arte, il casework attinge da una scienza appropriata le conoscenze che danno al proprio metodo un'impronta fondamentale e generale. Come arte, contribuirà alla scienza corrispondente con i dati tratti dalla sua esperienza clinica. I caratteri specifici di ogni arte, quelli che la distinguono da tutte le altre, si devono cercare nella sua materia, nel suo fine o proposito, o nei mezzi o strumenti di cui si serve per raggiungere quel fine: il *che cosa*, il *perchè* e il *come*. Non è necessario che ciascuna di queste componenti in un'arte specifica differisca dalle componenti corrispondenti di altre parti, ma, questi elementi debbono per lo meno essere combinati in un modo particolare, altrimenti non potrebbe esservi differenza fra arte e arte. Più arti possono avere in comune una materia, mentre ciascuna ha il proprio fine intrinseco particolare o i propri mezzi particolari.

Il soggetto del casework è l'essere umano individuale come esiste nella realtà, cioè, in una situazione totale. Il casework non tratta con atteggiamenti, difficoltà e relazioni, ma con persone che hanno atteggiamenti, difficoltà e relazioni. Non tratta neppure con la persona soltanto nelle sue funzioni sociali, ma con la persona come è in relazione a tutti i fattori del suo ambiente. Non tratta con qualche particolare aspetto della persona, ma con la persona nel suo complesso. Il casework non tratta soltanto con l'individuo disadatto o socialmente inadeguato, ma con qualsiasi individuo il cui rapporto con tutto o con qualche parte del suo ambiente fisico, sociale e culturale possa essere modificato e reso più soddisfacente mediante la competenza del casework. Questa competenza è determinata dal fine e dalle tecniche del casework e da questo fine e da queste tecniche dipenderà se l'individuo diverrà formalmente soggetto del casework entrando in un rapporto come cliente. Per rispondere al quesito di quale sia la materia del casework, non sarà quindi necessario dire altro se non che l'essere umano individuale, come cliente, è la materia del casework. Mentre vi è sempre stata la generale tendenza a considerare come fine del casework lo sviluppo della personalità, o in termini di miglioramento delle relazioni sociali dell'individuo, o di miglioramento nel rapporto tra la persona e il suo ambiente totale, è della massima importanza riconoscere che tali fini sono estrinseci, e che al più si possono ottenere allo stato incipiente entro l'attività del casework. Essi sono fini estrinseci di chi opera, con fini intrinseci alla natura dell'attività. Similmente, scopi sociali quali il miglioramento della società, sono anch'essi finini estrinseci di chi opera. Il fine intrinseco dell'attività del casework è di vincolare, di mettere in moto quelle capacità dell'individuo e quelle risorse della comunità che sono appropriate al fine estrinseco prossimo, e cioè un migliore o più armonioso adattamento tra l'individuo ed il suo ambiente totale, o parti di esso. In circostanze diverse tali risorse interne ed esterne saranno attivate in misura diversa; in alcuni casi si tratterà principalmente di attivare le forze dell'individuo; in altri di rendere operanti rispetto al cliente le risorse della comunità. Qui comunità si intende in senso lato, cosicchè le risorse che vengono rese operanti potranno essere quelle della famiglia del cliente, per esempio, una migliore comprensione del cliente e delle sue necessità

da parte del padre o della madre. Il fine estrinseco prossimo, cioè l'adattamento tra l'individuo e l'ambiente, può essere in relazione con ulteriori fini estrinseci di chi opera, come il bene comune del complesso sociale. In ultima analisi, tutti i fini, intrinseci ed estrinseci, devono essere in relazione a qualche fine ultimo, assoluto dell'attività umana, allo scopo stesso della vita dell'uomo. Se non sono subordinate a questo fine ultimo, le norme di adattamento non possono avere significato.

I mezzi che vengono usati nel casework per la realizzazione del suo fine sono gli assistenti che conoscono la scienza delle relazioni umane e possiedono la tecnica del rapporto. La giovane scienza delle relazioni umane si interessa dell'individuo in rapporto con il suo ambiente totale, fisico, sociale, religioso ed etnico. Essa utilizza conclusioni formulate da altre scienze e dati raccolti da altre professioni; però l'assistente, che sercita clinicamente un'arte corrispondente, è in grado di apportarvi un importante contributo. In un certo senso, il casework è l'arte delle relazioni umane, e l'assistente di casework lo specialista di quest'arte. L'abilità nel rapporto è un mezzo attraverso il quale l'assistente applica la propria conoscenza della scienza delle relazioni umane. Questo rapporto non è soltanto quello tra il cliente e l'assistente sociale, ma anche quello con altre persone che attuano lo scopo che interessa la comunità e mobilitano le risorse di questa, quali i membri della famiglia del cliente o una famiglia affidataria. L'abilità sta nell'uso che l'assistente fa della propria personalità in un rapporto costruttivo con una persona che si trova in una situazione particolare ed implica l'accettazione di questa persona con tutte le sue diversità e singolarità, lasciando che essa eserciti la propria libertà di scelta e facendo un uso deliberato dei fattori di transfert inerenti alla situazione.

Dunque, dopo aver determinato la materia del casework, il fine e gli strumenti, si possono combinare questi elementi in una enunciazione della sua natura che serva da definizione: *il casework è un'arte in cui le cognizioni della scienza delle relazioni umane e l'abilità nel rapporto vengono usate per mobilitare le capacità dell'individuo e le risorse della comunità adatte a realizzare un migliore adattamento tra il cliente e l'intero suo ambiente totale o una qualsiasi parte di esso.*