

Guardarsi allo specchio o costruirsi in modo critico: immagini del servizio sociale

di Silvia Fargion

Che senso ha chiedersi ancora una volta chi è l'assistente sociale, cosa fa e come lo fa?

Nel 1999 la rivista *Social Work*, uno dei periodici più noti di servizio sociale promosso dall'NASW (l'associazione nazionale americana degli assistenti sociali) dedicava un intero numero al tema dell'identità dell'assistente sociale. E cominciava introducendo dei dubbi rispetto a questo costante interrogarsi della professione, questo mettersi in discussione. È questa una caratteristica peculiare del servizio sociale? Non sembra che i medici discutano insistentemente su cos'è la medicina o chi è il medico né gli avvocati cos'è l'avvocatura. Altre occupazioni sembrano dare più per scontato che ci sia una conoscenza comune, un senso comune indiscusso della professione, che non ha motivo di essere messo in questione.

Alcuni studiosi ed osservatori del servizio sociale hanno perfino mostrato una stanchezza rispetto a questa continuo interrogarsi e mettersi in discussione, forse, pensano questi, sarebbe il caso di guardare il lavoro in modo più pragmatico, considerare quanto c'è da fare e rimboccarsi le maniche. Witkin (1999) sostiene che l'insieme di queste posizioni potrebbe essere così sintetizzata:

“Perché ci crogioliamo nella preoccupazione su chi siamo quando ci sono persone vere, con problemi veri che hanno bisogno del nostro aiuto? Smettiamola di girare a vuoto e mettiamoci al lavoro”

Un altro punto di vista critico rispetto al dibattito sull'identità viene da una direzione molto differente e più raffinata, cioè da una prospettiva post-modernista. In questo caso viene messo in discussione che si possa, e che abbia un senso, rintracciare un'unità e una coerenza nelle molteplicità del servizio sociale. Che senso ha parlare di identità unica, ricercare elementi comuni e di continuità, si chiedeva per esempio Nigel Parton, in un conte-

sto in cui saperi e "discorsi" (intesi come coerenti frame-works o prospettive che si coagulano attorno ad un qualche tema) sono molteplici e frammentati? In questo quadro anche l'enfasi su elementi chiave, quali la centralità della persona, potrebbero perdere il loro valore unificante: il termine stesso di persona o individuo, cliente od utente, possono essere costruiti ed assumere significati diversi in differenti contesti, e se definiti da soggetti con interessi differenti.

Ulteriore attacco ad una riflessione unitaria sul servizio sociale viene dalle considerazioni di una progressiva frammentazione sul piano operativo, che a questo punto secondo alcuni, ormai possiamo solo accettare. Bisognerebbe riconoscere, cioè, che non c'è più un'unica professione di assistente sociale riconoscibile, ma che ci sono molteplici professioni sociali che si vanno specializzando, e che costruiranno una propria base conoscitiva e un proprio linguaggio.

Mi sono soffermata su queste posizioni critiche, che tutto sommato propongono di interpretare la riflessione sull'identità come uno sterile e improduttivo guardarsi allo specchio, perché in questo scritto, dedicato appunto all'identità del servizio sociale, voglio sviluppare tre argomenti.

Il primo tema, che tratterò in modo sintetico, è per l'appunto relativo alla rilevanza, nello specifico campo del servizio sociale, di portare avanti questa riflessione. Ritengo importante rimettere a fuoco le ragioni di questo dibattito perché ci forniscano prospettive e modi di guardare il problema che possono risultare interessanti. Il secondo argomento che tratterò riguarda il rapporto tra conoscenze e pratiche quale tema centrale che va al cuore del discorso sulla professionalità. Considerazione relative a questo soggetto aprono la possibilità di rintracciare trame e fili di riflessione comune nel pensiero del servizio sociale: quello che proporrò infatti è un confronto tra temi emersi nella ricerca effettuata dal SUNAS con assistenti sociali di 10 realtà italiane, e alcuni temi del dibattito internazionale apparsi negli ultimi anni nelle pubblicazioni di servizio sociale. Vorrei infine soffermarmi su un nodo comune e di fondo che coinvolge tutti gli aspetti trattati e che riguarda il pieno riconoscimento di professionalità nel servizio sociale. In particolare vorrei focalizzare due modelli di professionalità, che è possibile cogliere nelle riflessioni degli assistenti sociali che hanno partecipato alla ricerca SUNAS, e che corrispondono ad una tipologia considerata nella letteratura di servizio sociale, per proporre alcuni stimoli rispetto alle attuali dinamiche della professione.

La riflessione sul servizio sociale: guardarsi allo specchio o costruirsi in modo critico?

I motivi di rivolgere il pensiero su di sé nel servizio sociale possono e possono essere stati molteplici e svariati. Vorrei però partire da quelli più pratici o meglio più vicini all'operatività quotidiana. Mi propongo quindi, in primo luogo, di affrontare la critica di chi pensa che ragionare sull'identità sia un modo di girare a vuoto e di non "rimboccarsi le maniche". Comincerò dal fatto che un primo aspetto da mettere in rilievo è la centralità della relazione nel lavoro dell'assistente sociale in ogni campo e in ogni ambito. Questo fa parte di una conoscenza comune, ma riemerge con forza nei 10 *focus group* della ricerca SUNAS, dove in modi diversi compare come costante caratteristica distintiva: la relazione viene considerata l'elemento centrale 28 volte nei *focus group*. Relazione e comunicazione su più piani e a più livelli rappresentano fuochi di lavoro, strumenti e finalità nello stesso tempo. D'altra parte la complessità delle situazioni non permette di dare per scontati ruoli professionali, spesso ancora non pienamente conosciuti, e posizioni reciproche.

La definizione della propria identità, in questo quadro, rappresenta quindi un'operazione costante nella pratica quotidiana. Ogni giorno, prendendo in carico una nuova situazione, partecipando ad un tavolo di lavoro multiprofessionale, promuovendo un progetto, l'assistente sociale affronta questo interrogativo. Il servizio sociale si muove ed agisce con e su situazioni complesse, ambigue o cariche di tensioni conflittuali. Così, ogni volta che un assistente sociale processa una richiesta, negozia con utenti, amministratori, politici o soggetti sociali, si trova ad un certo punto a dover domandarsi "chi è" in quella situazione. Si ritrova quindi a chiedersi se rappresenta agente di mantenimento o viceversa di cambiamento. Quando vi è una dimensione di controllo, l'operatore si domanda come giocare questa dimensione mantenendo in equilibrio la propria identità di professionista dell'aiuto con le esigenze del controllo, senza scivolare su ruoli diversi e di "polizia". Ogni volta che ci si avvicina ad una situazione di vulnerabilità ci si chiede anche fino a che punto i diritti della persona sono rispettati dall'ente cui si appartiene: si deve riflettere sull'identità per trovare una strada che consente di coniugare mandato istituzionale e mandato professionale.

Come si può agire senza interrogarsi su chi si è in ogni specifica situazione?

Come Witkins (1999) osserva, certo ci si confronta spesso con situazioni tragiche e di sofferenza che si presentano con grande urgenza. Fermarsi a chiedersi chi si è, in qualità di cosa si interviene e qual'è il proprio mandato professionale può essere altamente inquietante. Ma ci porta a chiederci qual è il ruolo di un assistente sociale in quel contesto e ci aiuta a capire, a partire dalla risposta che ci si riesce a dare, che cosa può essere utile e possibile fare.

La domanda sull'identità ritorna inoltre in primo piano quando, nell'operatività quotidiana, ci si trova a dover gestire il problema dei confini. In alcuni casi i confini sembrano essere troppo stretti, quando per esempio all'assistente sociale viene attribuito un ruolo residuale o puramente amministrativo, cosa che avviene con una certa frequenza, per esempio in ambito sanitario (questo emerge anche in alcuni *focus group* vedi Torino). D'altra parte, il servizio sociale contiene una notevole varietà di forme e un'identità flessibile e dinamica, ma non può essere tutto. Per esempio in un *focus group* emerge proprio l'importanza di definire dei limiti "È importante sapere dove dobbiamo arrivare: il confine è labile. Molti pensano che l'assistente sociale possa arrivare ovunque e comunque." (Arezzo) oppure "(il servizio professionale è) mi vien da dire di tutto e di più: viene sempre richiesto di rispondere a tutte le domande, pertinenti o meno" (Milano).

La regola della disponibilità, ben illustrata da Ferrario (1996), che ha portato gli operatori nell'accettare qualsiasi sollecitazione ed istanza da qualsiasi direzione provenisse, ha spesso spinto il servizio sociale in una posizione insostenibile "La disponibilità tende a negare condizioni e limiti e si traduce in una spesa, di cui non necessariamente si verificano i risultati: esprime infatti la qualità di un soggetto 'di cui si può disporre' come se fosse 'libero da impegni e occupazioni' e che è comunque sensibile ed 'aperto a nuove esperienze'" (Ferrario, 1996, p.25). In questa cornice il ripensamento sull'identità rappresenta una strada essenziale per trovare indicazioni nella definizione dei confini, una definizione sempre più necessaria per segnare gli spazi della propria operatività e per negoziare il proprio ruolo con anche altri soggetti, professionisti o altro.

La discussione sull'identità non rappresenta, quindi, un'operazione astratta, un lusso accademico o un vuoto continuare a guardarsi allo specchio. Proprio perché si tratta di un interrogativo che accompagna la pratica, che deve comunque sempre trovare delle risposte contingenti e contestualizzate, il lavoro sull'identità diventa un modo per promuovere un'operatività

riflessiva, consapevole dei propri limiti e di come la propria azione incide sulla realtà. Per questo la riflessione teorica sull'identità ha scopi molto concreti: socializzare un pensiero che attraversa l'operatività, e, nello stesso tempo, allargare gli orizzonti di questo pensiero, mettendo a confronto definizioni, matrici culturali e visioni differenti.

Allora, per questa via, ci si avvicina anche ad affrontare la seconda critica sostanziale che viene mossa ad una riflessione mirata a mettere a fuoco i tratti comuni di una professione, per comprenderla e ricomporla nella sua unitarietà. Secondo una prospettiva post-modernista, la ricerca di discorsi generali, di unitarietà, così come di "grandi teorizzazioni" è qualcosa che riguarda il passato. È finito il periodo delle cosiddette "grandi narrazioni" quali il marxismo, la psicoanalisi, che vorrebbero spiegare la realtà o di un suo aspetto. Viviamo ormai in un mondo caratterizzato da un'altissima diversificazione, e l'idea di ricostruire unità o identità costante nel tempo è ormai superata: viviamo in un contesto di frammentazione dei saperi e in cui centri catalizzanti e visioni organiche del mondo sono perdute. Perché forzare la realtà che sarebbe costituita non da una, ma da mille identità, che in continuazione cambiano e si sviluppano dinamicamente? Meglio sarebbe, secondo questa visione, sviluppare discorsi più circoscritti, locali e contingenti.

Forse una delle più interessanti ed organiche risposte a questa visione è quella di Smith e White in un articolo di qualche anno fa sul *British Journal of Social Work*. Le due autrici, che entrambe coniugano esperienza professionale e lavoro accademico, sostengono che una visione postmodernista è prematura e inappropriata nel servizio sociale. Mette in ombra il fatto che, se da una parte le grandi teorie e le cosiddette "grandi narrative" sono in crisi, non si può dire però la stessa cosa delle grandi e pervasive ideologie che, in un'era di globalizzazione, stanno caratterizzando e plasmando il nostro pensiero, senza quasi che ne siamo consapevoli. Pensiamo per esempio ai modelli individualisti del neo liberismo, o alla pervasività del mercato e delle metafore ad esso legate nel pensare e organizzare i servizi. Per il servizio sociale non si tratta di astratte e lontane ideologie, si tratta invece dei principi che in molti paesi d'Europa, e in parte anche in Italia, stanno trasformando i servizi sociali attraverso l'introduzione di logiche manageriali che limitano o snaturano le professionalità sociali, e che progressivamente rendono i servizi stessi residuali e marginali.

In questo scenario, rallentare la riflessione sulla professione quale progetto

culturale unitario significa "oscurare, anziché chiarificare, quei processi che stanno dando forma alla sfida che il servizio sociale sta fronteggiando" (Smith e White, 1997, p. 281).

Molti studi hanno messo a fuoco le attuali minacce alla professione nel contesto dei servizi (Dominelli, 2001; Butler e Drakeford, 2001; Limbery, 2002; Fargion, 2004).

Rinunciare al lavoro di riconoscimento degli elementi comuni del servizio sociale significa, quindi, abbandonare ciascuno di noi ad una negoziazione in solitudine, e con strumenti puramente personali. Come controparte ci troviamo invece schemi e modelli culturali che si vanno affermando con la forza dei processi di globalizzazione, e che sono considerati contrapposti allo spirito del servizio sociale. Il dato di fatto è che il servizio sociale esiste, anche istituzionalmente, come professione unica; se non lavora su una propria auto-rappresentazione dinamica, come sottolinea Neve, si troverà nella condizione di subire le rappresentazioni che altri fanno della professione:

"La condizione prima è che vi sia dal di dentro della stessa professione, lo sviluppo di una soggettività che dia voce a quel complesso intreccio tra pratiche consolidate nell'operatività concreta ed elaborazioni dalla prassi; intreccio che, solo, garantisce un processo di autonomizzazione disciplinare e professionale. In altre parole, è importante che ci sforziamo di dire chi siamo, prima che ce lo dicano gli altri" (Neve, 2000, p. 11).

Porsi il problema dell'identità vuol dire ripercorrere uno dei fili che ci consentono di avviare una riflessività, che in questo momento potrebbe rappresentare un passo positivo nello sviluppo della professione. Qui si evidenzia un altro punto, che secondo me è importante mettere in rilievo, e cioè il nodo del come e dove quest'identità si forma. In altre parole chi può essere considerato a diritto (che è entitled) un protagonista di questo processo? Payne mette in luce in modo molto significativo come questo processo debba ricomporre le prospettive di più "autori": "La mia idea è che per capire la natura del servizio sociale è necessario avvicinare visioni differenti, ma bisogna costruire un frame-work, una cornice per guardare a queste visioni come collegate le une alle altre" più avanti Payne parlerà di una rete di idee e percorsi che portano ad una visione non unitaria forse, ma di insieme.

Considerato che in ogni modo l'identità è un concetto relazionale e risulta da una negoziazione, più o meno felice, tra auto-rappresentazioni ed eterorappresentazioni, penso che le strade più interessanti in questo momento

non siano quelle che mirano a trovare risposte attraverso un lavoro di tipo speculativo alla ricerca di un'essenza propria del servizio sociale. Penso piuttosto che il miglior punto di partenza sia proprio quello di studiare le percezioni degli operatori, il modo in cui i soggetti protagonisti nel processo di costruzione e mantenimento dell'identità, definiscono e percepiscono se stessi. In questo senso ritengo che la ricerca effettuata dal SUNAS attraverso i *focus group* e che qui viene analizzata, possa rappresentare un buon punto di partenza.

Come gli assistenti sociali si vedono

Come ho già anticipato prima la mia intenzione è di guardare i dati in modo mirato e non sistematico, per considerare gli spunti che i dati offrono rispetto ad un confronto con il dibattito internazionale, soprattutto in relazione al tema delle conoscenze. Il primo nodo che viene affrontato, così, è quello della scientificità del servizio sociale, e, in collegamento con questo, si solleva il secondo argomento e cioè quello del rapporto tra teoria e pratica, altro tema ampiamente dibattuto sul fronte internazionale.

Richiesti di esprimere cos'è il servizio sociale, gli assistenti sociali di alcune realtà affrontano in primis il tema della scienza. Un tema, questo, che ha attraversato il dibattito sulla professione fin dai suoi albori. Non a caso si parla dello sviluppo del servizio sociale dalla filantropia scientifica. Le Charity Organisation Societies - da cui trae origine il servizio professionale in Gran Bretagna e negli Stati Uniti e di cui Mary Richmond era una leader - perorano lo sviluppo della nuova professione proprio a partire dalle esigenze di scientificità degli interventi caritatevoli. Il motore di questo cambiamento era, infatti, la constatazione dell'inefficacia di interventi che coprivano e tamponavano le difficoltà. La nuova filosofia si fondava sul fatto che bisognava studiare i problemi della povertà, bisognava averne una conoscenza scientifica per poter intervenire sulle cause. Come molti hanno sostenuto, il servizio sociale nasce da una cultura illuministica, positivista, imbevuta nell'idea di un progresso attraverso la gestione razionale, scientifica, delle questioni umane (Moffat e Irving, 2002). La scienza deve sostituire la fede e la superstizione nell'affrontare i problemi umani. In questo senso una conoscenza scientifica delle leggi che governano la società e l'agire umano è la base per un intervento sociale professionale:

“Cura e cambiamento richiedono che l’assistente sociale assuma una prospettiva scientifica rispetto ai problemi di cui si occupa. L’osservazione sistematica, l’esperimento e l’analisi permettono di individuare i fattori che determinano la capacità di azione degli individui. A sua volta questa consapevolezza indica agli operatori come migliorare la condizione di chi non sta funzionando bene, come risolverne i problemi e curarne le disfunzioni.” (Howe, 1994, p.518)

Questa posizione, nel servizio sociale, come nelle scienze sociali, ha avuto importanti e recenti sviluppi. Nel servizio sociale una corrente piuttosto ampia, soprattutto nell’area accademica, ha aderito negli ultimi anni ad un movimento culturale di derivazione medica e di matrice positivista. La denominazione stessa di questa corrente nel servizio sociale è già indicativa: ‘Evidence based social work’ ovvero, servizio sociale fondato sull’evidenza empirica. Il progetto, che il movimento porta avanti, è quello di costruire una solida base di ricerca empirica. Questa è mirata a produrre dati “scientifici” su cui gli assistenti sociali devono fondare le loro scelte di intervento. Secondo i promotori di questo filone lo sviluppo di ricerca sperimentale è l’unica alternativa ad una professionalità basata sulla richiesta di fiducia cieca e sul ricorso all’autoritarismo (Gambrill, 2001).

Questa corrente aveva l’obiettivo di diventare la filosofia del servizio sociale, ma, pur essendosi fatta sentire in modo consistente negli ultimi anni, non ha certamente “conquistato” il servizio sociale. Anzi, è stata l’origine di notevoli tensioni conflittuali nell’ambito accademico, in primis, ma anche di una spaccatura tra assistenti sociali che operano sul campo e assistenti sociali maggiormente impegnati nel lavoro teorico (Bisno, 1952). Si tratta di una frattura, quindi, tra chi produce teoria e chi pratica. Una spaccatura che è diventata sempre più profonda per il fatto che il tipo di conoscenza scientifica, che l’EBSW propone e si proponeva come base per il servizio sociale, si produce attraverso sperimentazioni e metodiche lontane dalla realtà operativa quotidiana.

Dal punto di vista accademico la tensione contrapposta al modello della scientificità positivista si è espressa attraverso l’utilizzo di un’altra metafora: quella dell’arte. Questa metafora è presente fin dalla nascita del servizio sociale, quando Mary Richmond definiva il servizio sociale: “l’arte di svolgere servizi diversi per e con le persone, cooperando con loro a raggiungere il loro miglioramento ed insieme un miglioramento della società”, e fu

sviluppata da importanti teorici quali England (1987) o Goldstein (1992) nel contesto di una visione del servizio sociale improntato ad un approccio umanistico. La visione del servizio sociale come arte pone al centro l'attenzione alla persona nella sua unicità, la dimensione intuitiva e creativa, di sintesi del lavoro sociale, la componente emotiva. Se l'Evidence Based Practice pone l'accento su un operatore che contribuisce attivamente nella soluzione dei problemi, se non altro dando indicazioni, i sostenitori della posizione opposta vedono, invece, la pratica di servizio sociale come una forma di sostegno e affiancamento alla persona, perché riprenda ad affrontare la vita e a fronteggiare bisogni e compiti posti nella quotidianità.

Nonostante le tensioni e gli accesi dibattiti, l'aspetto più interessante nella riflessione di servizio sociale è proprio il costante tentativo di contemperare queste due dimensioni, la dimensione scientifica e quella umanistica. Tra i più recenti tentativi vi è senz'altro quello di un superamento del dualismo nel contesto di una nuova concezione di scienza che si va affermando, una scienza che riconosce la complessità del reale, l'importanza del caso e che non si fonda più su meccanismi lineari di causa effetto (Atherton, 1993; Martinez-Brawley e Mendez-Bonito, 1998). In particolare Martinez-Brawley e Mendez-Bonito sottolineano la multiformità dell'intervento sociale e la molteplicità di saperi scientifici e non, che costituiscono la base di conoscenza per l'operatività. Da una parte le pratiche, secondo le due autrici, non possono essere ricondotte sempre a percorsi puramente razionali (anche se in molti casi lo sono) e dall'altra i saperi e le conoscenze necessarie sono di vario tipo:

“L'elemento estetico del servizio sociale non si basa sulla purezza e rigore, ma sulla sua capacità di trovare teorie e spiegazioni che abbiano un valore pratico, meglio ancora di trovare prospettive [utili], non importa se tramite un lavoro asettico in laboratorio, o nell'eccitazione del lavoro di strada” (Martinez-Brawley e Mendez-Bonito, 1998, p. 207).

Le due autrici, più oltre, richiamano proprio questa consapevolezza degli assistenti sociali di utilizzare saperi diversi e a volte più vasti di quanto non sia possibile esprimere a parole. In altri termini si parla della percezione degli operatori di possedere un sapere più vasto ed articolato di quanto non sia possibile esplicitare verbalmente. Da qui la necessità di rifondare i saperi del servizio sociale su una sistematizzazione di quella che è stata definita la saggezza pratica. Questa potrebbe essere considerata una delle specificità del servizio sociale.

Di certo non si tratta di una novità, da sempre il servizio sociale ha espresso questo legame dialettico tra teoria e pratica che lo caratterizzava; tra i primi in Italia, Dal Pra Ponticelli metteva in luce proprio questo (Dal Pra Ponticelli, 1985). La novità sta forse nell'attivare strade e processi perché la connessione e l'idea di una "practice led theory" (teoria guidata dalla pratica) come Sheppard (1998) l'ha definita, diventi operativa e non una semplice dichiarazione di principio.

Questa lunga digressione porta a guardare a quanto emerge di tutto questo nella posizione degli operatori. Il primo elemento, che colpisce positivamente è proprio l'attenzione a questi temi già nel rispondere al primo quesito (il servizio sociale professionale è...). È interessante osservare come il tema venga sintetizzato spesso in modo molto efficace. Ciò che emerge è proprio una tensione verso una scientificità del lavoro sociale, come si vede da queste affermazioni: "...problema che sento molto, è quello di cercare di iniziare a basare su contenuti scientifici la nostra professione" oppure un'altra professionista dichiara: "Le valutazioni del SS devono essere scientifiche...occorre avere e applicare un metodo di osservazione scientifico". Da questi stralci si può peraltro rilevare come gli assistenti sociali si riferiscano alla scientificità sia come utilizzo di conoscenze scientifiche già prodotte, sia come rigore nel modo di procedere.

Nello stesso tempo si coglie dagli assistenti sociali come una concezione tradizionale della scienza stia stretta alla professione: appare difficile coniugare scienza e servizio sociale come dimostrano affermazioni di questo genere: "la variabilità del rapporto a.s./utenti non consente scientificità". Vengono manifestati dei dubbi sulla reale autonomia disciplinare del servizio sociale: "ho sempre avuto dei dubbi che sia una disciplina con una sua autonomia scientifica." Nello stesso tempo in alcuni casi gli assistenti sociali contrappongono scienza ed attenzione alla persona. L'affermazione di scientificità potrebbe essere vista come difensiva: "Voler dimostrare che siamo scientifici è un modo per difenderci". Emerge in un *focus group* l'idea che il servizio sociale abbia la stessa dignità di scienza, ma nello stesso tempo dei tratti particolari, e non sia proprio una scienza; si richiama, per esempio, la necessità di una spontaneità. A volte le tecniche e teoria possono sembrare lontane, qualcuno arriva a dire che le sente estranee; c'è bisogno di coniugarle con la conoscenza derivata dall'esperienza (Arezzo) Nel gruppo di Varese si mette in discussione che la stessa conoscenza scientifica sia possibile e, in modo molto attuale, ci si interroga se "la scienza stessa sia scientifica".

In questo frammento del dibattito emerge proprio la percezione di voler avere la stessa dignità, ma nello stesso tempo di non voler ricalcare orme di altri. Emerge il tema dell'immediatezza, dell'importanza di dare risposte sul momento nel processo di aiuto. Come non ricollegare quest'affermazione a quanto sostenuto per esempio da England quando rispetto alle pratiche di servizio sociale affermava:

"[...]i bisogni emergono durante gli incontri e l'assistente sociale dimostra la sua capacità (o incapacità) di comprensione dalla qualità delle sue risposte immediate ai clienti. Io aiuto sulla base di ciò che io "sono" in questo momento, non sulla base di ciò che risponderò la settimana prossima (England, 1987, p. 30)."

Ritroviamo qua una visione che non nega l'importanza della teoria, ma che afferma la necessità di rivedere il ruolo che la teoria gioca nelle pratiche della professione. In questo senso in un altro *focus group* si parla di flessibilità, adattamento, negoziazione e addirittura fantasia (Torino).

L'aspetto secondo me più di rilievo è proprio questa necessità di valorizzazione dell'esperienza maturata, che forse ancora non si riesce ad esprimere appieno. Così da una parte si afferma la necessità di una teoria ("Ci sarebbe bisogno di riferimenti teorici" si dice all'interno del *focus group* di Roma) Si tratta di una necessità legata anche al reggere il confronto con altri professionisti che magari usano la teoria come loro corazza protettiva:

"Si deve parlare del livello teorico della professione per poterci confrontare in maniera coerente con le altre professioni. Il confronto con altri professionisti è difficile, a volte si riscontra un vero e proprio asservimento perché i riferimenti teorici non sono chiari. Occorre avere chiaro i riferimenti teorici per non rischiare di essere dei tuttologi o le nuove dame di S.Vincenzo" (Focus Roma)

In questo senso si richiama anche la necessità di modelli, e si considera in modo ambivalente il fatto che la complessità dell'oggetto del servizio sociale rende necessario il riferimento a discipline diverse:

"Quello che ci caratterizza è la visione di insieme della professione, la nostra professionalità si basa su discipline diverse, aspetto che costituisce a volte la ricchezza, a volte invece ci penalizza in quanto non ci sono punti di riferimento forti" (Focus Roma)

Nello stesso tempo però emerge con forza il tema dell'originalità del servizio sociale nel trattare il rapporto teoria-pratica. Nel *focus group* di Catania per esempio viene ribadita la complessità del rapporto teoria-pratica, questo rapporto viene infatti rappresentato come problema aperto: da una parte si dice che è necessario un avvicinamento alla scienza dall'altro si fanno delle specificazioni interessanti sulle teorie di riferimento:

“bisogna iniziare a basare su contenuti scientifici la nostra professione, anche perché i recenti cambiamenti a livello universitario didattico e un po' per tutto quello che sta succedendo a livello di informazione, creano una grande tensione soprattutto con i sociologi che adesso vogliono relegarci a esponenti di attività e gruppo esperienziale. Quindi noi siamo una professione esperienziale e non dei professionisti che fanno riferimento a contenuti scientifici, ripetibili nel tempo [...]” (focus Catania).

Dall'altra parte, se le definizioni di una professione puramente pratica appaiono inaccettabili e non corrispondenti alla reale preparazione e performance degli assistenti sociali, la strada individuata in questo caso non è quella di riferirsi ad altro o di scimmiettare modelli forti, anzi proprio in questo contesto viene introdotta l'idea di teorizzare sul fare:

“è importante discutere sui modelli teorici, organizzativi, sulla teorizzazione dalla prassi [...] occorre dunque estrapolare dalla prassi teorizzazioni valide non solo per i singoli, ma per tutta la professione” (focus Catania).

Sempre sulla stessa linea, in un altro *focus group* (Varese) si mette a fuoco un tema che aleggia in altri dibattiti, e cioè la posizione privilegiata del servizio sociale quale osservatorio delle dinamiche sociali.

In questi spezzoni di discussione vi sono diversi elementi interessanti e fuochi su cui ci si potrebbe fermare. In primo luogo la non contraddizione tra la scientificità e la molteplicità dei saperi, in secondo luogo la consapevolezza di un passaggio tra il possedere esperienza, il saper fare, l'essere bravi, come in un altro punto si dice, e la teoria. In altri termini ci sembra che gli operatori in questo caso esprimano la consapevolezza di un ricchezza che, per essere spesa, deve in qualche modo passare attraverso delle trasformazioni. Questa consapevolezza, di nuovo, si può ricollegare ad una insieme di riflessioni e ricerche che si sono sviluppate in questi ultimi anni rispetto a quella che è stata definita la “practice wisdom” (saggezza pratica). In parti-

colare negli ultimi anni si possono considerare una numero crescente di ricerche studiano proprio le pratiche.

Alcuni studi in questo campo sono particolarmente interessanti anche per le metodologie di ricerca innovative che sono state utilizzate. Un esempio è la ricerca condotta da assistenti sociali australiani Osmond e O'Connor, che hanno raccolto le testimonianze di dieci operatori usando quattro metodologie diverse: l'intervista aperta, la tecnica del pensare ad alta voce (viene chiesto all'assistente sociale di riflettere ad alta voce su un caso subito prima e dopo un colloquio), l'analisi concettuale (che consiste nell'identificare i concetti chiave utilizzati nell'analisi di una situazione) ed infine un racconto autobiografico degli operatori in relazione al loro rapporto con la conoscenza.

Da questa ricerca emerge come vi siano nelle elaborazioni dei professionisti, spunti molto interessanti che potrebbero dare avvio a percorsi di ricerca innovativi e costruttivi, ma nello stesso tempo che vi è ancora una difficoltà ad articolare le proprie visioni ed ipotesi in un linguaggio condiviso. Il titolo dell'articolo "formalizing the unformalised" (formalizzare l'informale) rende l'idea del percorso proposto per costruire teoria a partire dall'esperienza.

Ho trovato interessante la connessione tra la ricerca di Osmond e O'Connor e gli esiti emersi dai dati raccolti dal SUNAS perché mi sembra che il problema del linguaggio aleggi nelle riflessioni tra operatori, per esempio quando un operatore dichiara che è necessario riappropriarsi di certe parole, e un altro esprime una difficoltà che spesso si ritrova:

"Noi non sappiamo fare counseling? Sì lo sappiamo fare ma non possiamo dirlo. Se aprissimo uno studio di counseling l'ordine degli psicologi insorge" (focus Genova).

In sintesi rispetto alle riflessioni sin qui fatte emerge dalla ricerca una pista di lavoro importante per quanto riguarda sia l'identità professionale, sia le linee di sviluppo. Nonostante le rilevanti differenziazioni e posizioni alternative, si può cogliere una tendenza aggregante nel dare importanza alla presenza di una conoscenza teorica sistematizzata, e nella consapevolezza che il servizio sociale ha già un patrimonio conoscitivo di rilievo e valore: il servizio sociale viene rappresentato quasi più come un luogo di produzione del sapere che di utilizzazione di sapere prodotto altrove. Si sottolinea quindi la necessità di un processo di teorizzazione dal fare che trasformi

questa conoscenza mettendola a disposizione di tutta la comunità. Ci si domanda se non sia proprio in questo percorso che possa prendere corpo una scientifizzazione del servizio sociale, secondo una logica di scientificità innovativa.

Scienza e professionalità

Ma perché focalizzarsi sull'aspetto della conoscenza nella definizione di identità professionale?

Anche gli assistenti sociali sono consapevoli dell'importanza di questo aspetto in relazione alla propria professionalità. Il tema della teoria ricorre, pur in modo controverso e con posizioni differenziate, nel dire chi si è, cosa si fa e come. E questo certamente non stupisce, nel senso che ciò che è in gioco è la stessa definizione del servizio sociale come professione.

Studiando le teorie sulla definizione di professione, infatti, una cosa che attira l'attenzione è proprio che, nella diversità di impostazioni, il tema della conoscenza sistematica e scientifica di un certo campo o area di esperienza ritorna in modo costante negli elementi propri della professionalità. A partire dalla classica definizione di Parson, che descriveva la professione come l'applicazione di una conoscenza scientifica alla soluzione dei problemi quotidiani, il professionismo è sempre stato rappresentato in termini di controllo/accesso ad un determinato campo del sapere, e ad un sistema di credenziali che certificano la padronanza di questo sapere da parte dei membri della professione. Su questa base Flexner, in un famoso discorso nel 1915, aveva dichiarato che il servizio sociale non poteva possedere un corpo di conoscenze integrato perché operava in un'ampia varietà di campi e mancava di specificità. Secondo Flexner, l'assenza di un corpo di conoscenze comuni e di una disciplina autonoma non era da connettere con la giovinezza della professione. Si trattava altresì di un fattore connaturato. Ho citato Flexner perché è forse stato il primo di una lunga lista di studiosi o altri professionisti che hanno messo in discussione la professionalità sostanziale proprio sul tema della base conoscitiva con accezioni più simpatetiche (la professione dovrebbe costruirsi questo sapere vedi Gambrill) o meno positive (il servizio sociale va annoverato tra le semiprofessioni).

Certo si potrebbe riprendere queste affermazioni da più punti di vista. Con questo obiettivo nel 2001 la rivista *Research on Social Work Practice*, ripub-

blicava e riproponeva questo famoso discorso di Flexner come stimolo al dibattito. Del resto i dati della ricerca qui analizzata forniscono molte suggestioni rispetto, per esempio, alla definizione del campo d'intervento e della prospettiva del servizio sociale. Vorrei però riproporre in questo contesto, di un aspetto specifico che riguarda un elemento di fondo (Sicora, 2005, Fargion, 2002). Si tratta del rapporto tra teoria e pratica su cui le definizioni di professione si fondano e che sembrano dare per scontato. Quando si parla, infatti, di professione come applicazione di teoria alla pratica si dà per scontato che ci sia un qualcosa che chiameremo teoria e che questa possa dare delle indicazioni chiare sul che fare per affrontare i problemi. Per molti anni questa visione è stata data così per scontata che non si sentiva nemmeno la necessità di un'esplorazione ulteriore. I più recenti studi sull'expertise hanno però messo in discussione questa relazione. Lo studio di ciò che costituisce una capacità particolare, una competenza, nell'affrontare una qualsiasi particolare situazione o compito, dal gioco degli scacchi alla diagnosi medica o alla progettazione di una casa, hanno messo a fuoco quadri più complessi (Fook, 2000; Mayew, 1999).

Il primo punto è che si è potuto illuminare l'essenzialità di competenze che non sono verbalizzabili, come, banalmente, la capacità di stare in equilibrio su una bicicletta. Per fare un esempio più vicino al servizio sociale, si potrebbe far riferimento alle dimensioni non verbalizzabili nella capacità di misurare il limite di rottura in una relazione familiare, o di capire quando sia il caso o meno di attivare un intervento d'autorità. Si tratta di valutazioni professionali che fino ad un certo punto possono avvalersi di criteri e teorie esplicite, ma alla fine devono basarsi su una percezione di "misura" di gravità degli eventi, che apparentemente viene acquisita con l'esperienza e non è comunicabile verbalmente. Se questo può far pensare che il servizio sociale sia poco scientifico, bisogna richiamare invece che analoghi meccanismi sono stati riscontrati nel campo di pratiche scientifiche ben più accreditate delle scienze sociali, quali la fisica (Collins, 1992).

In secondo luogo, ancora più radicalmente, si è messo in discussione l'efficacia e la possibilità stessa di ricondurre problemi e situazioni a schemi astratti predefiniti. È di rito ormai, a questo proposito, riferirsi al lavoro seminale di Shon (1983) che ha dato avvio ad un intero filone di ricerche e progetti formativi. La prospettiva rilevante di Shon è stata proprio quella di introdurre due modi fondamentali di guardare al rapporto teoria-pratica. Il primo, definito tecnico-razionale, vede le pratiche professionali come appli-

cazione di teoria. Il processo, attraverso cui questa applicazione avverrebbe, passa attraverso una categorizzazione delle situazioni da parte del professionista. Una volta che i problemi da affrontare sono collocati in una delle categorie prodotte al livello teorico, la teoria dirà come affrontarli. Come appare la professionalità a partire da questa prospettiva? Il professionista in questo caso è qualcuno che, contrariamente al 'non esperto' ha studiato molto e "possiede" i sistemi di categorie e le metodiche per applicarli.

Il secondo modo che Shon individua nel relazionare saperi astratti e teorici alla pratica, si costituisce sulla negazione di un presupposto fondamentale dell'approccio tecnico-razionale: si nega, cioè, che la realtà si presenti al professionista come un insieme di situazioni e problemi già ben definiti, in attesa di essere catalogati. Il professionista in questa seconda prospettiva si trova, al contrario, di fronte situazioni magmatiche e spesso confuse, che di partenza non si saprebbe da che parte prendere. L'essenza della professionalità è proprio quella di utilizzare i saperi teorici ed esperienziali per disegnare e ridisegnare la situazione, in modo da riorganizzarla nei termini di un problema affrontabile. In questo secondo quadro l'*expertise* può essere invece definita come la capacità di utilizzare differenti fonti di conoscenza per ridisegnare situazioni, problemi e soluzione; nel caso del servizio sociale si tratta di co-costruire in un contesto relazionale. Proprio perché relazionale, questo processo deve avvenire durante l'azione, non prima o in un luogo separato. In questo quadro chiaramente le teorie vengono rappresentate come una delle possibili fonti di ispirazione per un processo creativo. Questo approccio è ormai molto noto e forse è stato anche in parte abusato. Gli assistenti sociali, soprattutto teorici, si sono identificati in questo secondo modello ed hanno visto in esso una via per comprendere e valorizzare le specificità di una professione che, proprio a partire dal lavoro di Shon, si è auto definita come professione riflessiva (Sicora, 2005). In questo percorso di ridefinizione, un passaggio che in realtà è ancora da costruire riguarda proprio la traduzione dei modelli di rapporto teoria-pratica in modelli di professionalità. In questo senso le osservazioni e i pensieri degli assistenti sociali offrono spunti di riflessione ed aprono interrogativi.

Analizzando quanto emerge nei *focus group* si possono cogliere moltissimi spunti in entrambe le direzioni, cioè di applicazione della teoria o di utilizzo creativo di essa. Un aspetto interessante è che quando si parla di teoria, anche come applicazione, ho trovato pochissimi casi in cui nei *focus group* gli assistenti sociali parlano di un unico modello di riferimento. Anzi, la

visione più diffusa è quella di un professionista che affronta i problemi in un'ottica olistica e nella prospettiva della globalità e proprio per questo necessita di saperi diversi. Un'analisi sistematica dei testi e delle trascrizioni dei *focus group* non è possibile perché ho avuto modo di analizzare solo sintesi. Attraverso un programma per l'analisi di testi (QSR NUD*IST) tuttavia un'analisi approssimativa mi ha consentito di trovare che 24 casi nelle interviste di gruppo in cui si fa riferimento diretto alla costruzione di teoria a partire dall'esperienza più che all'utilizzo di teorie preconfezionate. Al contrario solo in 8 casi si fa riferimento alla necessità di utilizzare i modelli teorici. Vi son ben 30 riferimenti che collegano professione a globalità, ed in molti di questi vi è un'associazione tra questa posizione olistica e un modo di rapportarsi o costruire la teoria. In alcuni casi interessanti vi è una connessione tra globalità, complessità del rapporto teoria-pratica e riconoscimento della professione. Spesso infine il riferimento a conoscenza e scienza sono collegati ad un problema di riconoscimento, sia perché sono discorsi collegati ad un paragone con professioni ritenute più forti.

Che visione della professionalità emerge da questo? Dai dati non vengono fuori elementi di certezza, tuttavia è possibile formulare alcune ipotesi con un fondamento empirico. La prima è che, pur coesistendo le due visioni di professionalità, quella legata ad un modello tecnico-razionale e quella legata al modello riflessivo, si può però affermare che la seconda sta acquisendo importanza e rilevanza tra gli assistenti sociali. Mentre la prima è una modalità ampiamente e tradizionalmente riconosciuta che ricalca il modello medico, la seconda è più nuova e pone evidentemente problemi di riconoscimento: infatti, non si tratta di farsi accettare al pari di medici psicologi ecc, si tratta di affermare un modo nuovo di intendere la competenza professionale. D'altra parte mi sembra che, dalla ricerca, l'ultima ipotesi che i dati della ricerca consentono è che un'adesione alla prima posizione, tradizionalmente più accettata, porti gli assistenti sociali a sentirsi inadeguati, spiazzati ed in una posizione di sudditanza. Al contrario l'affermazione di specificità della professione pone dei problemi di riconoscimento più consistenti, ma colloca altresì gli assistenti sociali in una posizione di maggiore solidità in quanto poggia sulla sicurezza, la forza e lo spessore maturati in anni di esperienze complesse e di riflessioni.

Bibliografia

- Atherton, C.R., 1993, *Empiricists vs Social Constructionists: Time for a Cease-Fire*, in *Family in Society*, Dicembre, pp. 617-623.
- Butler, I., Drakefort, M., 2001, Which Blair Project? Communitarism, Authoritarianism and Social Work, *Journal of Social Work*, 1, pp.7-19.
- Collins, H.M., 1992, *Changing Orders: Replication and induction in Scientific Practice*, Sage, Cambridge M.A..
- Bisno, H., 1952, *The Philosophy of Social Work*, Public Affairs Press, Washington.
- Dal Pra Ponticelli, M., 1987, *Lineamenti del Servizio Sociale*, Astrolabio, Roma.
- Dominelli, L., 2001, *Globalizzazione, neoliberismo, e lavoro sociale*, in *Lavoro Sociale*, 1, pp.151-165.
- Fargion, S., 2002, *I linguaggi del Servizio Sociale*, Carocci, Roma.
- Fargion, S., 2003, *Servizio sociale e ricerca*, in *Libera [...]la professione Socialia*, Roma.
- Ferrario, F., 1996, *Le dimensioni dell'intervento sociale*, La Nuova Italia Scientifica, Roma.
- Flexner, A., 1915-2001 'Is Social Work a Profession?', *Research on Social Work Practice*, 11.2, pp. 152-165.
- Fook, J., 2000, *Deconstructing and Reconstructing Professional Expertise*, in B. Fawcett, B. Featherston, J. Fook, A. Rossiter, *Practice + research in social work*, Routledge, London.
- Gambrill, E., 2001, *Social Work: An Authority Based Profession*, in *Research on Social Work Practice*, 11-2, pp. 166-175.
- Haynes, D.T., White, B.W., 1999, *Will the Real Social Worker Please Stand Up? A Call to Stand for Professional Unity*, *Social Work*, 44-4, 385-391.
- Howe, D., 1994, *Modernity and Postmodernity in Social Work*, in *British Journal of Social Work*, 24, pp. 513-532.
- Limbery, M., 2002, *Il Lavoro sociale al bivio: tra managerialismo e impegno etico*, in *Lavoro sociale*, 2, pp. 151-168.
- Goldstein, H., 1992, *If Social Work Hasn't Made Progress as a Science, Might it be an Art?*, in *Families in Society*, January, pp. 48-55.
- Martinez-Brawley, E., Mendez-Bonito, Z., 1998, *At the edge of the frame. Beyond art and science in social work*, in *British Journal of Social Work*, 28, pp. 197-212.
- Mayhew, J., 1999, *Theory, Practice and the Psychology of Expertise*, in *Social Work Education*, 18, pp.195-205.
- Moffat, K., Irving, A., 2002, *Living for the 'Brethren': Idealism, Social Work's lost Enlightenment Strain*, in *British Journal of Social Work*, 32, pp. 415-427.
- Neve, E., 2000, *Il Servizio Sociale. Fondamenti e cultura di una professione*, Carocci, Roma.
- Osmond, J., O'Connor, I., 2004, *Formalizing the Unformalized. Practitioners' Communication of knowledge in Practice*, in *British Journal of Social Work*, 34, pp. 677-692.

- Parton, N., 1994, *Problematics of Government, (Post) Modernity and Social Work*, 24, 1, pp.9-3.
- Sicora, A., 2005, *L'assistente sociale "riflessivo"*, Pensa Multimedia, Lecce.
- Smith, C., White, S., 1997, *Parton, Howe and Postmodernity: A critical comment on Mistaken Identity*, in *British Journal of Social Work*, 27, pp.275-295.
- Sheppard, M., 1998, *Practice Validity, Reflexivity and Knowledge for Social Work*, *British Journal of Social Work*, 28, pp.763-781.
- Taylor, C., 2006, *Narrating Significant experience: Reflective Accounts and the Production of (Self)Knowledge*, in *British Journal of Social Work*, 36, 189-206.
- Witkin, S., 1999, *Identity and contexts*, *Social Work*, 44-4, p. 296-297.