

Negli ultimi anni in Italia, ma non solo, si è assistito allo sviluppo di un pensiero riflessivo della pratica professionale. I temi della riflessività dell'assistente sociale, dell'apprendimento dei professionisti dai propri errori e lo studio della percezione dell'oggetto del servizio sociale da parte degli assistenti sociali hanno trovato un'attenzione rinnovata. È lungo questa riflessione che si inserisce il volume di Fazzi, sottolineando, fin dall'inizio, come l'esercizio di un servizio sociale riflessivo sia più che mai necessario data la persistenza di una serie variegata di elementi che rischiano di ostacolarne l'utilizzo e l'applicazione. L'elevato processo di burocratizzazione dell'intervento sociale, la riduzione delle risorse e dei tagli a cui sono sottoposti i servizi e la diffusione del managerialismo rischiano di impoverire la pratica professionale dell'assistente sociale.

L'Autore, come risposta a queste sfide, sostiene fortemente che il servizio sociale, di fronte a condizioni di difficoltà sempre maggiori, deve sviluppare capacità riflessive tese a supportare e sostenere l'autoconsapevolezza e il cambiamento (pp. 10-11). Così, prende per mano il lettore, che, attraverso i racconti di Linda, Annarita, Maria, Anna, Romina, Ada e molte e molti altri assistenti sociali viene portato nel mondo del servizio sociale. Il volume è costituito da otto capitoli, ciascuno dei quali affronta dei temi sia sul piano teorico che sul piano operativo.

Attraverso molti casi e aneddoti riportati da chi opera quotidianamente nel sociale, il lettore comprende in maniera chiara ed esaustiva quali sono le principali sfide a cui un assistente sociale deve rispondere sia come professionista che come persona. Fin dalle prime pagine, si intuisce che il pubblico privilegiato a cui parla l'Autore è quello degli assistenti sociali e, data la densità e la ricchezza dei contenuti, è un libro che, a mio parere, si pone come uno strumento utile sia per i giovani assistenti sociali sia per quelli che hanno molta esperienza alle loro spalle. La ragione è semplice: l'Autore mantiene una costante attenzione sulla "persona" che accede ai servizi. Ciò avviene in due modi. Il primo modo si evidenzia nel fatto che, in ogni capitolo, l'Autore offre strumenti e possibili soluzioni per aiutare e sostenere il pensiero creativo e riflessivo dell'assistente sociale affinché il managerialismo, l'incremento della burocrazia e i tagli alle risorse non impediscano di dare valore alla storia e all'identità dell'utente. Il secondo modo avviene a un livello meta-testuale. Le storie raccontate dai numerosi protagonisti intervistati per questo volume, mostrano come le narrazioni siano importanti sia per l'assistente sociale che per l'utente. Di nuovo la persona è sempre al centro. L'assistente sociale analizzando riflessivamente il proprio operare può ri-orientare l'azione del servizio; gli utenti, sono i maggiori conoscitori della propria storia e – attraverso di essa – possono raggiungere una maggior consapevolezza dei propri bisogni e una migliore comprensione degli stessi. Il servizio sociale può ri-guadagnare, attraverso le narrative dei suoi principali protagonisti, nuove forme di pensiero, riflessività e capacità di agire perché è interpretando che possiamo di nuovo intendere. Questa è una probabile sfida su cui il lettore è invitato a riflettere ulteriormente. Entrando nella struttura del volume, responsabilità e giudizio sono i temi che vengono affrontati

nel primo capitolo. Valutazione e responsabilità richiedono prese di posizione continua da parte dell'assistente sociale.

L'Autore ci ricorda come sia insidiosa la natura del giudizio morale e come sia importante non essere mai giudicanti sul piano dell'operatività quotidiana. La categorizzazione è il tema affrontato nel secondo capitolo. Dove si orienta lo sguardo dell'assistente sociale è la domanda che guida l'intero capitolo. L'Autore sottolinea come ragionare per categorie sia una forma di scorciatoia assai pericolosa per chi lavora nel sociale. La naturale tendenza degli esseri umani a pensare per categorie è ovviamente presente nell'ambito dei servizi, ma un bravo assistente sociale riflessivo deve evitare di diventare prigioniero dell'uso delle categorie. Racconti come il caso del signor M. e la precedente storia raccontata dall'assistente sociale Annarita, ci mostrano come ci siano costanti valutazioni incorporate nelle pratiche degli attori. Esse devono però essere de-costruite per comprendere qual è il miglior intervento possibile da mettere in atto. De-categorizzare è quindi un esercizio che un assistente sociale riflessivo non deve mai dimenticare di fare. Ciò favorisce la personalizzazione del caso e la risposta più adeguata ai bisogni dell'utente. Il terzo capitolo continua sulla linea della personalizzazione. Affrontando la questione delle risorse e delle capacità, l'Autore mette il luce come l'obiettivo del lavoro sociale sia potenziare le capacità delle persone, valorizzando ciò che possono o sanno fare: «Far vedere alle persone le proprie capacità e dare a esse le possibilità di esprimerle è ciò che in molti casi può fare la differenza» (p. 72). Incomprensioni e fiducia è il tema del quarto capitolo. Molti problemi e situazioni di difficoltà possono essere affrontati solo a condizione che le persone interessate nell'intervento di aiuto siano pronte e disponibili a fidarsi degli operatori con cui devono entrare in relazione. La fiducia, molto spesso, non è una condizione di partenza della relazione di aiuto per il solo fatto di svolgere una funzione pubblica. Così l'Autore descrive un processo di accoglienza e riconoscimento reciproco che può favorire una relazione fiduciaria fra utente e assistente sociale, ma è nella capacità di essere prossimali la chiave di volta per una presa in carico adeguata.

Il termine prossimità presuppone il giusto distacco professionale per evitare derive relazionali fra utente e operatore, ma, nello stesso tempo crea le condizioni per un atteggiamento di comprensione e ascolto attivo che implica anche un impegno emozionale specifico. Ciò permette all'utente di sentirsi accolto e ascoltato, e all'operatore di mantenere il proprio ruolo senza perderne in umanità e formalità istituzionale. Con il quinto capitolo l'attenzione si sposta dall'assistente sociale alle relazioni più ampie chiamate ad essere protagoniste nel servizio sociale. Conoscenze esperte e sapere informale sono così il focus del quinto capitolo. È il tema delle reti informali. L'operatore deve essere in grado di individuare, motivare e orientare le relazionali informali dell'utente. Deve saper valutare la qualità effettiva delle relazioni informali per comprendere quale sia la risposta più efficace per il sostegno a chi si trova in difficoltà. La consapevolezza sulla natura delle reti e la capacità di saper interpretare la dinamicità e le relazioni fra i nodi di una rete sono le caratteristiche che un assistente sociale riflessivo deve avere, pena l'inefficacia degli interventi sociali. Con il sesto capitolo, il focus della riflessività del servizio sociale si pone sul contesto. Ivan Illich diceva che un buon assistente sociale deve

girare in bicicletta altrimenti non conoscerà mai il territorio in cui lavora. Con questo capitolo non andiamo molto distante rispetto all'idea di Illich sulla conoscenza che un professionista deve avere del contesto in cui agisce. Il riconoscimento dell'importanza del contesto ha implicazioni dirette sul modo di lavorare degli assistenti sociali. La competenza di analisi, lettura e interpretazione del contesto può infatti migliorare l'efficacia degli interventi.

Con il settimo e con l'ottavo capitolo entriamo nella parte finale del volume. Ed è dove la creatività si unisce alla riflessività. Com'è possibile mettere in discussione il tipico modo di lavorare di un operatore? Com'è possibile immaginare ipotesi inimmaginabili? Secondo l'Autore, è nel superamento del rischio del pensiero ripetitivo e autoreferenziale che la professione dell'assistente sociale può trovare nuove risorse per rispondere ai bisogni sempre più complessi che l'utenza presenta al servizio. Nella consapevolezza che servizi dominati da logiche burocratizzanti e manageriali non favoriscono lo sviluppo di un pensiero divergente e creativo, gli operatori non devono mai smettere di cercare risposte inedite all'interno del contesto entro cui sono inseriti.

L'innovazione è principalmente un processo di *reframing* (p. 140), ovvero di destrutturazione e ristrutturazione di schemi mentali e cognitivi consolidati. Sulla linea del ragionamento dell'Autore, potremmo dire che dei buoni assistenti sociali riflessivi, usando le parole di Schon, devono comportarsi come dei bravi musicisti che improvvisano durante una sessione di jazz: ascoltandosi reciprocamente e ascoltando se stessi, sentono in quale direzione sta andando la musica e di conseguenza adattano il proprio modo di suonare. La creatività consiste nel variare, combinare e ricombinare un insieme di motivi all'interno dello schema che definisce i limiti dell'esecuzione e le dà coerenza. Con il tema della progettualità e della trasformazione entriamo nell'ottavo capitolo. L'Autore sottolinea come la vocazione del servizio sociale miri al miglioramento della vita delle persone. Parte cruciale del lavoro dei servizi è infatti la progettazione degli interventi. In un'epoca caratterizzata da continui tagli alle risorse, managerialismo e logiche di frammentazione del sistema dei servizi, secondo l'Autore è importante rilanciare una cultura della progettazione capace di recuperare uno sguardo d'insieme sulla vita delle persone e di uscire da una logica riparativa per costruire le condizioni per il miglioramento e la qualificazione delle loro vite. Una postfazione chiude il volume.

L'Autore si rivolge ai lettori, ricordando che il welfare e le professioni sociali non possono mai essere un traguardo completamente raggiunto. Paragonando la storia del servizio sociale a un viaggio ininterrotto, l'Autore ci ricorda che la professione dell'assistente sociale è una pratica che attraversa, prende forma, supera confini e si realizza nei punti di incontro fra mondi diversi. Ma «bisogna avere buone gambe per andare avanti, essere allenati alla fatica, ma soprattutto avere la capacità di imparare dai propri passi» (p. 166).

MARTINA VISENTIN  
*Dipartimento di Scienze Politiche,  
Giuridiche e Studi Internazionali  
Università di Padova*