

## CAPITOLO III

### 3.1 Il concetto di controllo nella letteratura scientifica di servizio sociale

La comunità scientifica che si occupa di servizio sociale, in considerazione della complessità del sistema in cui attualmente si colloca l'elaborazione teorica, ha chiesto e continua a richiedere alla professione un impegno di concettualizzazione, di riflessione sui propri fondamenti e di rielaborazione critica dell'esperienza acquisita, per poter rispondere adeguatamente alle nuove sfide che la responsabilità professionale impone all'interno del sistema sociale. È in questo scenario che l'Aidoss (Associazione italiana dei docenti di servizio sociale), punto di riferimento significativo per l'elaborazione teorica e per la definizione di alcuni concetti cardine del servizio sociale; ha pubblicato nel 2005 un dizionario con l'intento di far conoscere alla comunità professionale gli aspetti significativi della storia e dei concetti che caratterizzano l'attualità della disciplina.

L'intento è stato quello di assemblare le conoscenze affinché le stesse potessero rappresentare un patrimonio condiviso dal quale partire per ulteriori sviluppi teorici e caratterizzante lo *specificum proprio* sia della disciplina che delle sue applicazioni pratiche.

Lo sforzo di sistematizzazione delle conoscenze teoriche, metodologiche e pratiche, dà conto e concreta testimonianza, del lavoro fatto e ancora in atto nella comunità scientifica di servizio sociale, che attraverso una riflessione e rivisitazione critica condivisa di tipo accademico, tesa ad utilizzare la conoscenza sia come pratica di vita, di studio ma anche come obbligo morale, sociale e personale suffragato dall'esperienza quotidiana; tende all'accumulazione di conoscenze, finalizzate al consolidamento della propria tradizione culturale ed epistemologica.

Il servizio sociale ha come oggetto d'intervento la persona, intesa anche nella sua accezione più completa di famiglia, la comunità, le forme istituzionali dell'aiuto; ed è dall'interrelazione tra queste tre dimensioni, che dipenderà, la specificità e la competenza futura degli assistenti sociali quali operatori di welfare.

Questa è la prospettiva della tridimensionalità e della territorialità che caratterizza il servizio sociale italiano. Esiste tuttavia un nucleo fondante della professionalità sociale che è rappresentato dai valori e dai principi ai quali si ispira l'operatività, che possiamo ritrovare al di là dei necessari e ineliminabili adeguamenti del servizio sociale alle specifiche caratteristiche sociali, politiche, economiche e culturali di ogni contesto. Questo nucleo ha alla sua base la centralità della persona intesa come valore in sé portatrice di diritti, di potenzialità da salvaguardare e da realizzare.

Il radicamento del servizio sociale nel punto di intersezione tra gli orientamenti di politica sociale, i bisogni, le esigenze, le aspettative delle persone, della comunità e l'organizzazione delle risposte istituzionali e non, implica necessariamente che la disciplina risenta di questi cambiamenti, che incidono sulla vita dei soggetti di cui il servizio sociale deve prendersi cura, provocando nuove esigenze e nuove aspettative

che investono il processo di aiuto quale elemento centrale del servizio sociale<sup>1</sup> professionale.

Ogni disciplina scientifica, sulla scorta dei valori e dei principi che la motivano, per orientare la propria operatività, si basa su specifici fondamenti teorici e deve elaborare schemi di riferimento concettuali che le permettano di avanzare ipotesi conoscitive e operative modificabili attraverso l'analisi attenta della loro adeguatezza e coerenza al fine di poter costituire una risorsa per la soluzione di un determinato problema<sup>2</sup>.

Anche la disciplina del servizio sociale ha compiuto questo cammino, individuando gli schemi concettuali più adeguati alle diverse dimensioni della sua operatività, schemi che ha elaborato integrando continuamente due fonti: le teorie delle scienze sociali di riferimento (psicologia, sociologia, antropologia culturale) e le riflessioni sistematiche che è riuscita a fare sulla pratica, cioè la valutazione qualitativa dei processi operativi più adeguati agli obiettivi di analisi e di intervento, nelle diverse dimensioni della sua professionalità<sup>3</sup>.

Oggi tuttavia vi è ovunque un vivace dibattito relativo all'adeguamento dei paradigmi teorici fino a ora elaborati e utilizzati dal servizio sociale, agli attuali cambiamenti che la tradizione verso una società post moderna sta operando. Nell'attuale letteratura delle scienze sociali sono ampiamente sottolineate le criticità, i paradossi che il dibattito su questa fase di transizione ha suscitato, sia sul concetto stesso di persona, le sue esigenze, aspettative e prospettive, sia sugli orientamenti di politica sociale e la conseguente organizzazione delle risposte ai bisogni nuovi emergenti che si stanno evidenziando, sia infine sul diverso ruolo che può e deve avere la società civile nell'orientare e gestire i cambiamenti<sup>4</sup>.

Le scienze sociali, collocate in un contesto di post modernità, hanno abbandonato le grandi narrazioni dell'epoca precedente caratterizzate da esigenze di razionalità e certezza delle regole, per orientarsi verso una revisione critica e riflessiva dei loro paradigmi teorici. Anche il servizio sociale si sta interrogando su cosa sia necessario rivedere e riattualizzare, approfondire, per delineare schemi teorici e modelli teorico operativi più adeguati all'attuale fase di cambiamento.

Un contributo alla riflessione sulla teoria del servizio sociale, è offerto dalla trattazione di M. Payne *Modern Sociale Work Theory* pubblicato nel 1997.

L'autore pone a spartiacque delle teorizzazioni di servizio sociale la distinzione tra una visione di teoria moderna positivista e una visione post-moderna.

Se nella prima risulta scientificamente accettabile solo ciò che è osservabile sottoposto a investigazione attraverso prove di evidenza inequivocabili, soggette all'unità del metodo scientifico, mentre la sfera dei valori rimane estranea, al contrario

---

<sup>1</sup> Gui L., *Le sfide teoriche del servizio sociale*, Carocci Faber, Roma, 2007, p.20.

<sup>2</sup> *Ibidem*.

<sup>3</sup> *Ibidem*.

<sup>4</sup> *Ibidem*.

nella visione post-moderna, l'oggettività dell'esperienza si dissolve e si riconosce che la stessa conoscenza non è che una delle rappresentazioni umane della realtà. La comprensione è sempre legata a uno dei tanti modi di vedere le cose, su cui conviene un certo gruppo umano o una certa società in un particolare luogo e momento.

La società post moderna, come sostiene Bauman nel suo testo *La società dell'incertezza*, è globalizzata e caratterizzata dalla pluralità e dalla variabilità delle situazioni e dalla caduta di punti fermi<sup>5</sup>.

Da un'accezione maggiormente estensiva del significato di teoria Payne distingue nella teoria del servizio sociale tre aspetti compresenti e reciprocamente interagenti:

- le teorie esplicative che mirano a rendere conto del perché un'azione risulta efficace in una certa circostanza (è la teoria del significato positivista),

- le prospettive o approcci che esprimono valori e visioni del mondo su un complesso di attività umana, consentendo ai partecipi dell'approccio di definire gli obiettivi, gestire gli interventi (in sostanza delineano la cornice teorica della disciplina),

- i modelli che descrivono ciò che accade nella pratica in via generale, consentendo una classificazione sistematica della casistica, offrendo un'indicazione sulla conformità o meno con la pratica, orientano gli operatori a intervenire su un'ampia gamma di situazioni in forma strutturata<sup>6</sup>.

Il servizio sociale ha bisogno di una teoria che offra un modello di guida esplicita per l'azione pratica in un mondo complesso<sup>7</sup>.

Ma tale teoria assume al suo interno la complessità interattiva dei diversi elementi, la consapevolezza della relatività e molteplicità dei punti di osservazione, la provvisorietà delle definizioni, in una prospettiva di continuo processo circolare in cui ciascuno dei tre aspetti teorici (teorie esplicative, approcci, modelli), si sviluppa includendo gli altri. Se dunque la teoria del servizio sociale può includere gli aspetti di teoria, approccio, modello, essa sta complessivamente a indicare la mappa cognitiva prodotta sia in ambito accademico sia in ambito operativo usata dagli operatori sociali nell'esercitare la professione con una capacità e un controllo riflessivo sulla propria azione<sup>8</sup>.

Riportiamo di seguito le cosiddette mappe del pensiero riflessivo che furono individuate da W.David Harrison nel 1991 e che lo stesso studioso raggruppò in tre categorie:

- comparazione e classificazione in base ai metodi e alle procedure caratterizzanti un dato servizio,

- applicazione nella pratica di uno o più riferimenti teorici, potendo così rileggere la situazione e introdurre nuovi apporti teorici,

- ricerca euristica, procedendo per similarità e generalizzazioni includendo la

---

<sup>5</sup> *Ibidem*, p.29.

<sup>6</sup> Payne M., *Modern Social work Theory*, MacMillan, London, 1997, p.36.

<sup>7</sup> *Ibidem*.

<sup>8</sup> Gui G. *Le sfide teoriche del servizio sociale*, cit. p.30.

dimensione politica e morale nella definizione degli scopi.

Ulteriori contributi che affrontano il tema del passaggio da un'accezione moderna di teoria a un'accezione post-moderna o dopo moderna del servizio sociale, sono stati offerti in Italia da Pierpaolo Donati e da Fabio Folgheraiter, utilizzando la prospettiva teorica relazionale con particolare riferimento al lavoro sociale di rete.

Il lavoro sociale secondo gli autori è postmoderno in ogni sua manifestazione ed il suo compito non è offrire risposte certe ma guidare la relazione per il perseguimento di mete esistenziali che neppure l'operatore sociale conosce a priori, di cui resta pienamente titolare responsabile la persona, la famiglia, il gruppo, la comunità, infine la rete relazionale<sup>9</sup>.

Un altro aspetto che non va perso di vista nel dibattito sulle teorie di servizio sociale è, l'aspetto della multidimensionalità.

La prospettiva di conoscenza caratteristica del servizio sociale, aperta a cogliere la globalità di ogni persona in interazione con il suo contesto fisico, relazionale, istituzionale e ambientale, implica strumenti conoscitivi e costrutti teorici diversi in base ai campi di osservazione e di applicazione cui l'operatore sociale si rivolge<sup>10</sup>.

La pluralità di costruzioni teoriche non può significare generica interdisciplinarietà tra sistemi teorici spesso non collegabili (economia, pedagogia, diritto, sociologia, psicologia), essa va compresa in rapporto a ciò che Goepner<sup>11</sup>, chiama il passaggio dalla multidisciplinarietà alla multireferenzialità, intendendo con questo che la multidimensionalità del servizio sociale non si origina da un eclettismo astratto, ma dalla necessità di rapportarsi anche sul piano ermeneutico con una pluralità di riferimenti: occorre cioè un'osservazione su più piani poiché la complessità della pratica concreta si sottrae a soluzioni ridotte sul piano di una sola disciplina. Il servizio sociale quale pratica multifunzionale implica un approccio scientifico multireferenziale che crea le proprie costruzioni in riferimento a diverse teorizzazioni fondate scientificamente<sup>12</sup>. È ormai consapevolezza acquisita nella gran parte degli studiosi di servizio sociale che il problema della parzialità delle prospettive teoriche non sia eludibile. Un sistema teorico monoreferenziale, pur altamente specialistico e complesso, efficace nell'affrontare aspetti parziali risulta insufficiente a comprendere l'interessa dei soggetti. Le teorizzazioni di servizio sociale, hanno tutte per oggetto un complesso campo d'azione con diversi ambiti funzionali, ogni campo implica specifici riferimenti teorici ed è in linea con questo aspetto che il servizio sociale si pone nella prospettiva dell'eclettismo teorico<sup>13</sup>.

Caratterizzante il servizio sociale, come già segnalato, è la prospettiva cosiddetta

---

<sup>9</sup> Folgheraiter F., *Le basi micro sociologiche del lavoro sociale*, Angeli, Milano, 2002, p.53.

<sup>10</sup> Gui L., *Le sfide teoriche del servizio sociale*, cit.p.31.

<sup>11</sup> Goepner H.J., *La scienza del servizio sociale quale scienza applicata multi referenziale; il servizio sociale quale prassi multifunzionale*, in *La Rivista di Servizio Sociale*, 1999, n.3.

<sup>12</sup> Gui L. *le sfide teoriche del servizio sociale*, cit., p.31.

<sup>13</sup> *Ibidem*, p.31-32.

*trifocale*, che mette in costante relazione i tre elementi: persona, comunità, istituzioni. Questi tre orizzonti conoscitivi e di intervento mai del tutto disgiunti, attingono continuamente alle teorizzazioni in campo psicologico, sociologico, giuridico-amministrativo e di scienze dell'organizzazione. Certamente uno degli aspetti più significativi è l'abbandono di qualsiasi connotazione deterministica sia di origine psicodinamica che comportamentista e tale cambiamento denota come la teorizzazione del servizio sociale cerchi di muoversi su nuove piste rifacendosi alle moderne acquisizioni delle varie scienze sociali. L'idea interazionista, di una reciproca influenza, di una relazionalità tra individuo e ambiente, tra aspetti innati e culturalmente acquisiti è profondamente radicata, e orienta l'operatività professionale a intervenire non tanto e non solo sull'uno o sull'altro aspetto, ma sulla loro relazione di reciprocità<sup>14</sup>.

Il modello del servizio sociale costruttivista si muove su queste linee, insistendo sul fatto che la conoscenza della realtà può scaturire solo dalla costruzione della situazione fatta congiuntamente tra operatore e utente attraverso il confronto, il dialogo, il linguaggio. L'operatore non può essere detentore di un sapere teorico a priori da applicare, calibrare sulla situazione esistenziale della persona, ma può solo avanzare e confrontare con l'utente ipotesi esplicative suggerite da assunti teorici da verificare continuamente nella realtà dei fatti, secondo lo schema del realismo critico in modo da evitare il rischio di soggettivismo e di relativismo. Da qui nasce la rivalorizzazione, o meglio il convincimento che la relazione di aiuto, punto centrale dell'intervento del servizio sociale individuale, è dialogica, maieutica, è un processo di costruzione sociale, di una realtà esistenziale difficile, è un processo di influenzamento reciproco, di *empowerment condiviso*, di valorizzazione delle potenzialità di ognuno degli attori nell'ambito di un contesto ambientale e istituzionale del quale è necessario tenere conto<sup>15</sup>.

Quando parliamo di promozione delle risorse, di attivazione di reti sociali, di prevenzione sul territorio ci riferiamo ad azioni professionali che si basano sulla negoziazione, la contrattazione con soggetti influenti sulla comunità, la mediazione tra punti di vista di diversi soggetti per il conseguimento di obiettivi comuni, la collaborazione tra soggetti e tra organismi in ordine ai processi di maggiore integrazione. Si tratta di azioni che hanno essenzialmente contenuti e significato di reciprocità e di scambio di informazioni, di punti di vista sulla realtà e sui problemi, scambio che significa capacità di gestione delle interdipendenze tra soggetti, istituzionali e non, al fine di produrre sia risorse materiali sia saperi e processi di decisione all'insegna di una maggiore socialità. Se ci proponiamo di perseguire obiettivi di emancipazione sociale, di attivazione di quella responsabilità che equivale al riconoscimento e promozione di soggettività delle persone, a quell'aiutare ad aiutarsi da sé, allora anche il rapporto diretto con l'utenza assume contenuti e modalità che

---

<sup>14</sup> *Ibidem*, p.37.

<sup>15</sup> *Ibidem*.

corrispondono a processi e obiettivi di scambio e di controllo<sup>16</sup>.

Lo scambio indica di più un *mettersi a fianco*, una pariteticità nel rapporto, in cui la posta in gioco riguarda il raggiungimento di un obiettivo che è contemporaneamente dentro ma anche fuori delle parti in gioco.

Nell'ambito del cambiamento e dei rapporti sociali, agli stessi soggetti in gioco (compreso l'operatore) è richiesto, per coordinarsi in vista di obiettivi nuovi comuni, di operare anche su di sé dei cambiamenti di comportamento, di atteggiamento, di presa di decisioni, pena l'inefficacia del loro essere risorsa per i cittadini in stato di bisogno<sup>17</sup>.

Un segnale eloquente di questa consapevolezza della professione è l'espandersi della pratica del contratto con l'utente ad indicare che il rapporto d'intervento è anche un rapporto esigente di contrattazione, di scambio, di riconoscimento e sviluppo di reciproche responsabilità, verso se stessi, verso l'intervento, verso il contesto sociale. Quello che tradizionalmente chiamiamo l'aiuto all'utente in realtà deve risolversi in sviluppo di capacità di gestione dei propri problemi, eventualmente utilizzando necessarie risposte sociali, è quindi un'azione di responsabilizzazione, di promozione di competenze per la gestione dei propri rapporti di vita.

Così come la responsabilità sociale non esime né il singolo, né la collettività ad assumersela, anche l'intervento di regolazione-controllo e di difesa-sostegno si compenetrano tanto a livello di processi individuali che di processi collettivi. Si può dire che la maggiore attenzione del servizio sociale sia di lavorare sul piano di azioni di scambio e di controllo su quei processi, individuali e sociali, che creano stati di bisogno ma che con adeguati interventi, possono anche farvi fronte.

Se controllo, per l'operatore significa anche dominio delle situazioni e quindi capacità di autocontrollo, anche in questo senso il paradigma dell'aiuto va declinato con quello del controllo: ad un fare frenetico conseguente ad una disponibilità senza limiti o atteggiamenti adempitivi è necessario contrapporre un pensiero forte, capace di prevedere piuttosto che di rincorrere le situazioni.

Aiutare senza controllare significa sia sradicare l'azione professionale dai contesti reali e dai limiti di realtà che di fatto circoscrivono l'operatore concreto (producendo tra l'altro attese onnipotenti all'azione dell'operatore), sia colludere con il fare un po' cieco di una disponibilità innanzitutto.

La disponibilità autentica, produttiva, richiede soprattutto elaborazione di pensiero che sappia orientarsi nella complessità delle richieste e delle pressioni sociali, che si distanzi dalle interferenze, interne ed esterne, per prendere contatto con le potenzialità di responsabilità sociale presente in ognuno<sup>18</sup>.

Secondo Raineri<sup>19</sup> controllare significa esaminare qualcosa (un fatto, dei dati,

---

<sup>16</sup> Neve E., *Usi e abusi del concetto di aiuto nel servizio sociale*, in Bianchi E., De Sandre I., (a cura di), *Solidarietà e soggetti: servizio sociale e teorie di riferimento*, Zancan, Padova, 2000, p.89.

<sup>17</sup> *Ibidem*, p.88-89.

<sup>18</sup> *Ibidem*, p.91.

<sup>19</sup> Raineri L., (a cura di), *Assistente Sociale domani*, cit.p.161.

una situazione), per appurare che corrisponda o meno a ciò che dovrebbe essere e cioè a uno standard o a determinati requisiti o prescrizioni o a un ideale buono o corretto.

Esercitare un controllo significa anche, più estensivamente attivarsi affinché tale corrispondenza si realizzi.

Nel servizio sociale (come in altre professioni di aiuto, ad esempio la medicina), i fatti, i dati o le situazioni che il professionista si trova a controllare, riguardano quasi sempre le persone, le quali diventano quindi più o meno direttamente l'oggetto del controllo, inteso sia come mero accertamento sia in senso attivo come azione finalizzata ad un qualche adeguamento<sup>20</sup>.

Una funzione che consideri la persona come oggetto è sempre problematica. Lo è sul piano etico quand'anche l'esercizio del controllo venga attuato per il bene della persona o per il bene superiore della collettività: è difficile stabilire unilateralmente fuor di ogni dubbio in cosa consista davvero il bene della persona in questione, ancor più difficile è decidere a quale bene dare priorità, nel caso in cui vi siano in gioco interessi contrastanti egualmente meritevoli di considerazione<sup>21</sup>.

Folgheraiter nel suo testo *La logica sociale dell'aiuto*, si sofferma sul concetto di aiuto e controllo sottolineando come nell'ambito del servizio sociale professionale, venga spesso utilizzato nel gergo di intervento.

L'etimo di questa parola ci suggerisce tuttavia un'immagine brusca: qualcuno che si intromette nella vita di estranei portandolo e a volte imponendo un proprio punto di vista ritenuto superiore per considerazioni di carattere tecnico o morale, o altro.

Di fronte a situazioni così fatte, pur essendo queste spesso delle crisi in cui qualcosa deve essere fatto con urgenza, l'operatore può astenersi dall'intervenire.

Vi sono tuttavia situazioni nel servizio sociale in cui questa regola del non intervento, sembra non potersi applicare. Accade così infatti in tutte le situazioni di aiuto che Folgheraiter definisce *proattive* dove l'aiuto prende il via da un'iniziativa originale del professionista. Se non vi fosse quest'ultimo che dà inizio all'azione nulla succedrebbe. Sappiamo che in un deserto sociale, dove la percezione collettiva primaria è spenta, i problemi possono esserci. Può succedere quindi che dall'esterno, ad esempio dalla postazione osservativa di qualche servizio sociale, qualcuno per esempio qualche operatore, maturi in qualche modo la convinzione certa che i problemi esistano. L'idea può essersi formata nella testa di questo professionista in via originale, grazie ai suoi concetti e ad una sua sollecitudine incondizionata, non imposta da nessuno, che lo ha spinto ad osservare ed interpretare segnali deboli, manifestando quell'attitudine che chiamiamo *care*<sup>22</sup>; ovvero, può essere stato costretto ad occuparsene da istanze esterne superiori, come ad esempio la magistratura.

Il problema viene affrontato in origine senza alcuna volontà maturata al suo interno, qualche volta anche dovendo contrastare con durezza una volontà contraria.

---

<sup>20</sup> *Ibidem*.

<sup>21</sup> *Ibidem*.

<sup>22</sup> Folgheraiter F., *La logica sociale dell'aiuto. Fondamenti per una teoria relazionale dell'Welfare*, Erickson, Trento, 2007, p.534.

Affrontare un problema sociale standone al di fuori e operando contro la volontà delle persone che lo vivono non è tuttavia possibile (entro un paradigma fenomenologico)<sup>23</sup>.

Questo dovere, questo dovere-poter fare una cosa che non sembrerebbe possibile, costituisce di per sé un paradosso.

In realtà, la regola del *non intervento*, o meglio dire dell'*azione meno invasiva possibile*, vale anche quando l'operatore sociale è obbligato a intervenire in modo drastico, vuoi dalla sua coscienza professionale, vuoi dalla legge.

Queste situazioni attivano la percezione istituzionale o professionale prima di quella sociale, esse sono di vario tipo, dalle classiche azioni collettive di comunità, fino a più rigidi provvedimenti di controllo giudiziario quindi, da quelle che vedono un operatore sensibile che affronta i problemi indefiniti, aleggianti non ancora chiari per nessuno, matura il desiderio di miglioramento di quella realtà percepita e si attiva per sollecitare un'azione condivisa di comunità; a quelle che vedono l'operatore costretto a entrare in problemi in cui vi è un grave e reiterato pregiudizio per l'incolumità fisica o psicologica di persone esposte a danni o rischi acuti, ma cieche o indifferenti rispetto ad essi<sup>24</sup>.

In astratto possiamo dire che ambedue le situazioni, quelle del lavoro di comunità e quelle del controllo formale, pur così diverse tra loro, si occupano di problemi in cui la *rete di fronteggiamento* naturale non esiste, mentre addirittura esiste una rete contraria che li fabbrica. Per rispettare la legge relazionale l'operatore sociale si carica di un lavoro preliminare indispensabile: quello di fabbricare, come sostiene Folgheraiter, la *rete di fronteggiamento*, senza l'interlocuzione della quale egli non può operare. Nessun operatore può innescare una relazione sociale che non abbia in sé la capacità di autorgenerarsi. L'operatore è attivo nella formazione di legami sociali solo creando le condizioni e le occasioni affinché le persone interessate si riconoscano, decidano di stare insieme perché sentono che l'interazione è benefica. Una volta che, è stata catalizzata la rete iniziale con un lavoro di rete propedeutico, prende inizio il lavoro di rete vede proprio. Il concetto di catalizzazione, preso in prestito dalla chimica ci dice sostanzialmente che dal nulla, nulla si crea. Deve esserci quindi una potenziale disposizione iniziale all'azione affinché si possa poi parlare di catalizzazione. È questo potenziale inespresso ma pronto ad esplicitarsi, che l'operatore cercherà di individuare e poi di agganciare con appropriate e semplici manovre relazionali.

L'operatore interverrà dall'esterno cercando di innestare un processo di *catalisi sociale*, finalizzato al cambiamento di cui i protagonisti restano le persone.

Anche gli interventi di controllo, come scrive Folgheraiter, cioè quelle azioni professionali indirizzate ad impedire azioni nocive per se stessi e per gli altri, possono catalizzare reti di fronteggiamento. Mentre riserviamo il termine aiuto a tutte quelle iniziative che un operatore intraprende per accompagnare, sostenere la capacità d'azione di un'unità agente, persona, rete, alla quale accordare fiducia, a fronte di un'esplicita consapevole domanda per quel sostegno; il termine controllo indica

---

<sup>23</sup> *Ibidem*.

<sup>24</sup> *Ibidem*.



piuttosto, sfiducia preconcepita: un'iniziativa dal contenimento di restrizione o di osservazione intensiva di un agire ritenuto non desiderabile o ammissibile, in contrasto con le intenzioni o le composizioni del soggetto agente<sup>25</sup>.

Nelle cosiddette società del rischio, definite da Beck nel 1986, in cui ciascuno è chiamato a farsi funambolico artefice della propria vita, quotidianamente alle prese con il rischio, nulla è più garantito su un mercato del lavoro rimodellato all'insegna della flessibilità, così come nulla può essere dato per scontato in rapporti sentimentali e familiari sempre esposti alla possibilità di essere disdetti<sup>26</sup>.

La preoccupazione per la sicurezza sembra aumentare in via esponenziale, in parallelo con il calo di tensione per l'effettiva esigibilità dei diritti sociali e della solidarietà sociale. Nei solchi preoccupanti della post-moderna, le istanze del controllo sembrano destinate a divenire sempre più rilevanti nell'agenda dei servizi sociali.

In tutto questo complesso e controverso tema, una possibile domanda è: il controllo è ancora lavoro sociale?. Folgheraiter, che affronta questa tematica nel suo testo *La logica sociale dell'aiuto*, risponde di sì a questo insidioso quesito, con una serie di ragionamenti necessari a vincere l'immediata forte evidenza contraria.

In particolare, sostiene Folgheraiter, abbiamo dimostrato che anche quest'invasiva pratica professionale dovrebbe rimanere caratterizzata in realtà dalla relazione e dalla ricerca della più ampia collaborazione possibile con il sociale interessato. Nel controllo sembrerebbe dominare una logica antitetica alla relazione, dato che si deve presupporre nelle persone controllate una volontà contrapposta a quella dei controllori. Ciò nonostante in via generale, l'operatore sociale incaricato di azioni di controllo può ritenersi ancora un operatore sociale, e quindi sentirsi portato ad assolvere i suoi compiti istituzionali con la sua specifica mentalità relazionale.

Essa è tesa a sviluppare azioni buone tramite le relazioni, piuttosto che impedirne di negative tramite l'imposizione, come compito dei vari agenti di sicurezza<sup>27</sup>.

Considerate le tassative responsabilità che ricadono su un operatore sociale addetto a funzioni di controllo, un'ulteriore domanda è se ha senso che egli agisca lasciandosi guidare dall'idea di relazione sociale, vale a dire che egli socializzi rimandando al sociale la funzione stessa del controllo. Inoltre, può avere un senso che l'operatore cerchi di formare una rete lasciando delle finalità aggreganti quanto è impegnato in formali funzioni di controllo?

Se consideriamo, per esempio, la finalità di assicurarsi che un detenuto in semilibertà non torni a delinquere, ci chiediamo se è possibile che un operatore sociale, titolare di una tale precisa responsabilità, la possa estendere ad un'ipotetica *rete di fronteggiameto*.

Cercare di *catalizzare una rete di controllo* appare compatibile con il mandato

---

<sup>25</sup> *Ibidem*.

<sup>26</sup> Mazzadra S., *Presentazione a Beck U.*, in I rischi della libertà. L'individuo nell'epoca della globalizzazione, Il Mulino, Bologna, 2000, p.VIII.

<sup>27</sup> Folgheraiter F., *La logica sociale dell'aiuto*, cit.p.,589.

istituzionale dell'operatore sociale professionale che ha una responsabilità professionale diretta in merito al controllo e quindi deve rispondere in prima persona di eventuali carenze o disfunzioni. Il lavoro di rete si basa sulla condivisione sociale dei compiti tipici della professione. Nel lavoro di rete l'operatore non delega ma allarga il raggio delle responsabilità operative, posto che la responsabilità formale istituzionale, resta in capo a lui e solo a lui.

La differenza con il lavoro di comunità rispetto a questo punto è evidente.

Nei progetti comunitari l'operatore sociale cerca il sociale concentrandosi su di esso e se nessuna collaborazione si attiva in seguito alle sue sollecitazioni, l'operatore prende atto che il problema comunitario cui pensava, in realtà non esiste, o non è percepito come tale dalla comunità. Nell'ipotesi in cui le sollecitazioni dell'operatore, affinché una rete lo affianchi nel lavoro che deve effettuare, non fanno emergere nessuna rete egli deve comunque organizzarsi per poter procedere da solo.

La finalità del controllo deve essere assicurata anche se il sociale interessato non la rileva. Anche nel caso estremo, che una parte di quel sociale si opponga per eludere quel controllo difendendosi dalle intrusioni istituzionali, l'operatore deve comunque procedere implicando una coercizione ed un'imposizione di volontà contraria ai soggetti sociali. La speranza è che attraverso una rete catalizzata la coercizione possa esprimersi in forme più soft e forse quindi più efficaci.

Il metodo del lavoro di rete cerca di far convergere volontà libere verso finalità condivise ammettendo anche che tali volontà convergenti possano alla fine non emergere, o emergere in forma debole. La teoria contempla anche la precarietà o la labilità di risultati a fronte delle prime operazioni di catalizzazione di una nuova rete in considerazione del fatto che le relazioni sociali non agiscono su comando proprio. Inoltre, le potenzialità della rete possono anche non esplicitarsi per imponderabili motivi non imputabili a deficit nella funzione di facilitazione.

Un argomento a favore della possibilità di catalizzare reti informali di controllo sociale, ci viene dall'evidenza che spesso a fronte di situazioni di controllo pesanti si possono osservare delle reazioni naturali già espresse sotto forma di un iniziale fronteggiamento in rete. In questo caso non abbiamo a che fare con reti *ex novo* bensì con reti già abbozzate, reti naturali che si strutturano in *forma autodifensiva* e che acquisendo consapevolezza si strutturano per tentare di esercitare *un'azione protettiva* o anche terapeutica che agisce in modo strategico e non reattivo.

Generalmente il controllo informale emerge in forme indirette e soffuse restando sempre nel terreno della prevenzione. Esso è esercitato come inconsapevole pressione sociale dissuasiva tesa a rendere meno probabili o anche impedire il verificarsi di atti nocivi.

A questo punto ci chiediamo com'è possibile per un operatore sociale conciliare la teoria dell'azione nella quale le azioni di aiuto sono rivolte allo sviluppo di un agire libero orientato al bene, con il mandato di bloccare, impedire l'azione altrui se ritenuta dannosa. La competenza dell'operatore resta sempre e comunque quella di sviluppare azioni tese a mitigare la distruttività dell'utente attraverso competenze diagnostiche che individuino per quanto possibile aree relative al grado di capacità di azione positiva dei soggetti coinvolti. Ogni individuo anche con tratti delinquenziali forti dovrebbe

avere il diritto accanto la difesa legale a una difesa sociale, cioè all'attenzione di qualcuno capace scorgere il suo attuale e potenziale grado di *agency* cioè qualcuno capace di individuare quale sia nel soggetto la propensione ad acquisire consapevolezza e determinazione ad agire sul suo stile di vita per modificarlo, secondo finalità esistenziali compatibili con quanto le leggi dello Stato di diritto stabiliscono.

Qualora quel grado di disposizione ad agire sia nullo, cioè quando la mancata adesione alle regole socialmente condivise si concretizzi in un comportamento puro o per deliberata decisione, *agency negativa*, l'operatore sociale ha comunque esercitato il suo ruolo peculiare di esperto valutatore dell'azione positiva possibile.

