

# Pensare la città dalla parte dei poveri

**Per una carità  
che non sostituisca la giustizia,  
ma la provochi**

Intervista a  
**Virginio Colmegna**  
a cura di  
**Roberto Camarlinghi**

Le nostre città si stanno riempiendo di poveri. Sono le persone espulse con sempre più facilità dal circuito produttivo, le famiglie alle prese con il fallimento del progetto migratorio, gli anziani soli, i tanti poveri anonimi sfrattati per morosità. Di fronte all'estendersi della povertà, le nostre città devono interrogarsi su come intendono farci i conti. Se con politiche di sicurezza che alzano barriere e creano zone di disumanità sempre più estese, oppure se riconoscendo ai più poveri la capacità di identificare qualcosa di importante che vale per tutti e che migliora la società intera: il sentimento che il destino dell'altro non ci è estraneo.

«**L**a casa dove abito ospita le persone più indesiderabili della città» scrive don Virginio Colmegna nel libro da cui prende spunto questa conversazione (*Ora et labora. La chiesa che vivo*, edito da Chiarelettere a fine 2012). La casa è Casa della Carità, progetto voluto dal cardinal Martini che sentì l'urgenza di offrire alla città di Milano «un laboratorio di prossimità e accoglienza, per poter costruire una cultura carica di solidarietà, amicizia, giustizia, carità». Gli indesiderabili sono gli abitanti dei margini, gli esclusi dai diritti che aspirano ogni giorno a elementari briciole di sopravvivenza. Quelli che la città non sente parte di sé, ma qualcosa di cui aver paura, da allontanare e respingere. Forse perché teme di rispecchiarsi in questi volti che non raccontano solo di naufragi individuali, ma di una fragilità sociale in forte aumento. Abbiamo incontrato don Virginio nel suo ufficio in Casa della Carità, nel quartiere di Crescenzago, periferia nord orientale, perché spesso, come dice, «l'inferno è in periferia». E solo stando «nel mezzo delle periferie» si capisce qualcosa di questo mondo, delle sue dinamiche di ingiustizia ed esclusione, e nascono domande che la città oggi non possono ignorare se vogliono continuare a essere comunità civili.

## **Sempre più spesso si finisce in strada**

**Casa della Carità, dici nel libro, è un indicatore della sofferenza presente in questa città, in chi vi abita, nelle famiglie. Viste da qui, le storie delle persone appaiono – più che destini individuali – storie della città. Sofferenze urbane, per usare una espressione a te cara...**

La realtà della sofferenza attraversa la nostra esperienza. Una sofferenza che è carica

di solitudine, ma di cui è importante sempre cogliere il risvolto, che è la domanda di libertà e felicità racchiusa in queste storie. Oggi il vivere urbano porta con sé un anonimato forte e produce un bisogno di appoggi, socialità, ascolto. Ci si ritrova più facilmente soli, a causa di percorsi migratori che naufragano, di relazioni affettive che si frantumano, di una quotidianità non più sorretta dal lavoro. Ci si ritrova soli con il proprio destino di vita e sempre più spesso si finisce in strada.

Queste sofferenze non sono malattie. La malattia può esserci e quando c'è va curata. Ma le storie di sofferenza che arrivano in Casa della Carità hanno come elemento forte il senso di vuoto, solitudine, abbandono. Ogni mattina, alle 7,30, qui c'è la fila di gente che chiede di essere ascoltata. Sono persone la cui vita è diventata un estenuante vagabondare e che cercano un luogo dove sostare. E chi accoglie queste domande – gli operatori – non può fare né l'ascolto «da cartella sociale», né l'ascolto che diagnostica. Può solo intravedere la profondità della sofferenza e la debolezza di trovare risposte adeguate. Perché oggi c'è una complessità tale che ti vien solo da dire: camminiamo insieme.

Penso ogni volta che accompagniamo qualcuno a fare i propri documenti. Noi incontriamo persone che non hanno più documenti, come la carta di identità o la residenza, sovente persi o scaduti. Li accompagniamo a riavere un nome, ma non c'è alcuna risposta complessiva. Spesso l'immagine che abbiamo delle vite di queste persone è quella di tanti frammenti sparsi. Il nostro compito è aiutare a ricucirli.

## **Sofferenze da ascoltare e non da incasellare**

**Cercare il cammino possibile nell'incontro con le domande che arrivano dalla strada.**

## **È un operatore sociale che reimmerge il suo ruolo dentro la vita della città.**

Il quadro della sofferenza urbana chiede oggi operatori competenti. Perché camminare insieme non è la pacca sulle spalle. Quando scrivo nel libro che su 100 persone accolte in Casa della Carità, 40 sono passate dai servizi psichiatrici do un tratto della sofferenza psichica che segna profondamente l'itinerario di vita delle persone. Persone che hanno dentro il trauma migratorio, la rottura dei legami... Ma questa lettura della sofferenza – che appare quasi epocale – non copre l'identità della persona. Improvvisamente si aprono sprazzi che reimmettono un'energia inaspettata.

Ho in mente un ragazzo arrivato qui dopo un tentativo di suicidio: sembrava catalogato come psichiatricamente compromesso. Adesso è protagonista di una vita affettiva, lavora, ha dentro una potenzialità immensa. Perché dico questo? Perché con lui non ci si è fermati alla diagnosi, ma si è colta la domanda di relazione. La diagnosi lo avrebbe separato, la relazione lo ha re-istituito come persona. Bisogna saper cogliere il momento quando nell'altro si apre qualche sprazzo di relazione. Dico sempre che gli educatori devono essere dei grandi intuitivi. E devono anche saper riflettere costantemente su se stessi, perché qui non c'è la distanza terapeutica che ti mette al sicuro. Qui dev'essere l'empatia, il saper cogliere i movimenti nell'altro, il riuscire a percepire dentro di sé il suo ostinato grido di partecipazione.

Questa competenza la vedo come estremamente significativa. La sofferenza, quando non è consegnata alle trascrizioni cliniche, ma è registrata nelle nostre emozioni, ci mette in moto, entra dentro di noi come domanda. Per questo uno dei grandi sforzi da fare oggi è rimettere in discussione tutte le categorie classiche dell'assistente

sociale, dell'educatore... La sofferenza non va incasellata: incasellarla è un modo per non entrarci in contatto. E anche per evitare di leggerla dentro il contesto urbano: ma solo così può diventare domanda che interpella la città, le sue politiche, e non solo l'operatore.

## **La frattura tra disegno della città e socialità**

**L'intreccio tra sofferenza e città si coglie venendo qui. Per raggiungere Casa della Carità sono passato davanti a quegli impressionanti casermoni di nuova costruzione...**

Lì c'era la Magneti Marelli. L'hanno rasa al suolo e hanno costruito quei casermoni. Pensavano di fare un villaggio da 5.000 persone, adesso gli appartamenti sono vuoti, non riescono a venderli. Nel progettarli non hanno neanche considerato di fare una scuola. La non connessione tra pensiero urbanistico e socialità è una frattura tremenda. Quando ho partecipato all'assemblea dei cittadini, reclamavano perché questo quartiere era stato venduto come pieno di verde, con la piscina olimpionica... E adesso non c'è neanche la strada per uscire dai caseggiati. Se passi la sera, vedi solo qualche lucetta accesa dentro una devastante solitudine. Il peccato originale è che si è lasciato alla speculazione urbanistica il compito di rispondere al bisogno di casa.

Oggi è grande il bisogno di bottega, di luoghi sotto casa. Penso agli anziani che abitano qui intorno e che hanno riscoperto, venendo da noi la mattina, la voglia di uscire casa, di leggere il giornale. Sono persone che si trovano a vivere in uno scenario abitativo profondamente mutato rispetto alla loro storia. Un tempo in questa zona c'era la dimensione del cortile, oggi c'è l'anonimato del caseg-

giato con una forte componente straniera, specie di egiziani. Venendo in Casa della Carità durante la settimana, gli anziani del quartiere cantano, ballano, mangiano e si legano affettivamente a questo luogo, così colmo di stranieri. Persone che fuori di qua, in strada, metterebbero preoccupazione e che qui hanno un nome e una storia. Sono questi anziani che ci dicono che è possibile superare chiusure mentali e sociali.

Questo apre un ragionamento su un'altra competenza fondamentale degli operatori oggi: la capacità di ricreare dimensioni informali di socialità, per contrastare l'anomato del vivere urbano che crea solitudini e rancori.

## **Sotto le grandi querce di Nuova Delhi**

**Quando i territori vengono abbandonati i problemi si accumulano e degenerano. E solo quando diventa indifferibile l'affrontarli, scatta l'emergenza. Tu critichi spesso la categoria dell'emergenza.**

Sì, sono molto preoccupato dalla categoria dell'emergenza come categoria che cronizza le situazioni. L'emergenza attiva una risposta nell'immediato, ma non dà vita a processi di trasformazione. L'altra sera qui c'è stato l'incendio di un campo: 100 persone rom si sono trovate senza più un tetto. Subito la formula è stata: troviamo dove sistemarli. Oppure penso all'emergenza freddo, che è stata gestita con una grande imprenditorialità dell'emergenza: i cavalieri di Malta, la Croce Rossa, i City Angels, i gruppi di volontari, tutti a portare coperte in giro... E la giunta comunale ha portato i posti letto da 2.000 a 2.500.

Ora, lungi da me pensare che non ci debba essere questo intervento di emergenza: se la casa brucia, bisogna buttare acqua. Però

un welfare di emergenza convoca energie di assistenza, che non diventano energie di cambiamento. Mentre invece io credo molto nella prevenzione come capacità di anticipare i problemi. Ma vedo che il tema della prevenzione è relegato nei corridoi dei ragionamenti.

Certo oggi rilanciare la prevenzione chiede a noi una reinvenzione dei modelli. L'altro giorno Benedetto Saraceno ci ha portato l'esperienza di Nuova Delhi: è venuta al Souq [il Centro studi per la sofferenza urbana di Casa della Carità, *NdR*] questa donna, psichiatra straordinaria, che ha fatto il servizio psichiatrico sotto le grandi querce. Con poche risorse ha messo insieme gruppi di auto aiuto, riportando una grande capacità di risultati. Noi invece ogni esperienza l'abbiamo codificata, ogni servizio funziona sulla logica delle prestazioni, dell'accreditamento. Per certi versi guai se non fosse così. Ma oggi la sofferenza è talmente trasversale alle situazioni, talmente complessa, che non possiamo non rimettere in discussione i nostri modelli e provare a inventarne di nuovi.

## **Le domande dai sotterranei della storia**

**Di fronte a tutta questa sofferenza che transita nelle strade della città, ti chiedi nel libro «e noi cosa possiamo fare?». E la scelta che indichi è quella di «stare nel mezzo di un vivere che non è dignitoso»...**

Stare nel mezzo significa stare nella relazione, lasciarsi inquietare dalle domande che le storie incarnano. Dico sempre: meno male che sono arrivato in Casa della carità, se no sarei diventato troppo «operatore fisso». Venire qui mi ha incasinato tutta l'esistenza, ma mi ha messo dentro ancora la voglia

di inventare, di non dare per scontato le risposte.

Quando Martini volle la «gratuità» come tratto distintivo di Casa della Carità, non intendeva solo l'aspetto economico, ma più radicalmente il sovvertimento della troppa standardizzazione degli interventi, che poi introduce una logica di potere nelle relazioni di aiuto. Gratuità è porsi la grande domanda sul potere: stiamo occupando l'altro con il nostro aiuto o ci stiamo riempiendo di domande? I poveri, se si è capaci di ascoltarli, rimettono davvero in gioco la complessità.

Nel libro, citando Frei Betto, dico che dai sotterranei della storia arrivano brucianti domande. I sotterranei della storia sono «i poveri», quelli che non hanno potere, che non contano nulla. Quelli che troppe volte servono per confermare il nostro apparato ideologico o per accreditarci nella nostra bontà. Ma queste situazioni dovrebbero smontare qualsiasi accreditamento e riempirci di un sacco di dubbi, di domande, di inquietudine.

Quando senti l'urlo della sofferenza, del perché?, vengono fuori le domande radicali. Ti inchiodi in ginocchio a chiedere «Dio dove sei?». Quando l'altro giorno abbiamo ragionato su Lampedusa e sui 20.000 morti del Mediterraneo, quando ascolti il viaggio dalla voce dei migranti, quando vedi le donne che hanno il corpo segnato dalla violenza della tratta che le fa prostituire qui da noi, ecco l'unica cosa che non vorrei è che ci sia qualcuno che dà la risposta troppo facile. Per favore, quello che conta sono le domande, non sono le risposte.

Questa è la grande lezione del processo di deistituzionalizzazione, che non è un processo ideologico, ma è il non sentirsi mai a posto, l'avvertire continuamente che ci sono domande che ti cambiano, il riconoscere l'altro come soggetto non da gestire,

ma da rimettere in gioco con le sue energie. Io ho imparato tantissimo a dubitare, a tener dentro l'inquietudine. E l'inquietudine ti porta a condividere le domande con chi già ci sta pensando e con chi ha voglia di ricercare con te. Fa nascere il bisogno di confrontarsi con il proprio gruppo di lavoro. E a volte di chiedere ragione alla politica e alle istituzioni di fronte a scelte incomprensibili e disumane.

## **Lotta alla povertà o ai poveri?**

### **Come nel caso di Anna...**

Sì, la storia di Anna è emblematica. Anna è questa giovane donna rom denunciata nel 2006 per «accattonaggio con minore»: chiedeva l'elemosina con il suo bimbo in braccio. All'epoca aveva 20 anni. Le hanno dato l'avvocato di ufficio, il quale ha posto la residenza di questa donna nel suo ufficio. Poi Anna è venuta a vivere in Casa della Carità, ha preso la residenza a Milano, ha cercato e trovato lavori regolari, ha mandato i propri figli a scuola. Ha fatto insomma un processo di emancipazione straordinario. Nel frattempo l'iter giudiziario è proseguito, senza che lei lo sapesse perché il suo avvocato d'ufficio non si è mai preso la briga di dargliene comunicazione. Non l'hanno mai cercata perché hanno pensato: una donna rom, chissà dove sarà? Fatto sta che il 3 gennaio di quest'anno ha scoperto di dover scontare una condanna a sei mesi. Questa volta sono andati a prenderla a casa, di mattina, mentre stava aiutando le figlie a vestirsi. Solo il tempo di accompagnarle a scuola e poi l'hanno messa in carcere, prima a Monza, poi a Como.

Di fronte a questa situazione, emblema di come in carcere a volte finiscono le persone sbagliate, ho deciso di fare il digiuno ad

oltranza. Ho protestato con l'unica forma che avevo, che era la debolezza. In tre giorni si è mosso il mondo. Quando sono andato ad aspettarla fuori dal carcere di Como, è stato un grande momento di commozione. Ripensare a questi episodi, a fronte di tanti altri altri fallimenti, rimette in moto le energie.

## **Portare reciprocità dentro la città**

**Hai citato il Cardinal Martini che vedeva Casa della Carità come un luogo non solo di ospitalità, ma come un'accademia di cultura dentro la vita della città. Anche nel libro ci sono molte sottolineature della sfida culturale oggi...**

La sfida culturale è provare a riportare lo sguardo di reciprocità al centro dell'interesse della città. Con azioni concrete, ma anche gesti simbolici. Penso all'altra sera quando al Teatro Strehler abbiamo distribuito agli spettatori il pane. Non un pane qualunque, ma il pane preparato dalle donne rom che hanno compiuto negli ultimi anni percorsi straordinari di autonomia e inclusione sociale.

Consegnare il pane è stato un gesto simbolico per dire alla città che anche chi è in difficoltà ha qualcosa da offrire. Al tempo stesso quella serata, a cui ho partecipato con Marco Paolini ed Eva Cantarella, voleva essere un modo per rendere visibile la volontà di riscatto di queste donne, che si sono lasciate alle spalle la vita nei campi irregolari e ora vivono in case, cercando di dare ai loro figli un futuro migliore.

Ma penso anche all'altro giorno, quando abbiamo lanciato insieme alla Fondazione Romani Italia la battaglia contro la discriminazione: erano qui 140 rom, la sala era piena, non ci stavamo dentro. E le donne,

ancora le donne, hanno raccontato come hanno fatto il possibile per uscire dall'esclusione nella quale erano costrette e come lo abbiano fatto per i loro figli.

I rom sanno che che non li abbiamo accompagnati da vittime semplicemente, ma dentro una battaglia fatta anche di contraddizioni, di vincoli reciproci. Il patto di socialità e di legalità era questo fondamentalmente. Però insieme ai rom si è dato vita a un percorso di emancipazione, che vale per loro come vale anche per i 25 detenuti del carcere di Bollate che tutte le mattine vengono qui a fare i volontari. Accompagnano gli anziani del quartiere a fare commissioni, vanno a prenderli a casa in macchina per portarli dal medico, si occupano del servizio docce per i senza dimora, fanno le pulizie nelle stanze e nelle sale comuni usate dagli ospiti della Casa della Carità. E alla sera tornano in carcere a Bollate perché hanno una pena da scontare. Però vengono qui e dopo che hanno aiutato ci troviamo insieme a bere il caffè, a chiacchierare...

Siamo evidentemente dentro a dinamiche complesse. Ma una complessità che va colta e va sempre più comunicata. Queste storie meritano di essere raccontate, perché solo attraverso la conoscenza si superano diffidenze e si promuove una diversa cultura della convivenza.

Dal primo gennaio abbiamo anche iniziato una esperienza alle docce comunali. A Milano ci sono tre docce comunali, dalle quali ogni giorno passano circa 2500 persone. Noi alla mattina siamo lì davanti con un camper e raccogliamo le loro domande, offriamo tutte le occasioni possibili per cominciare dei percorsi di cittadinanza. Percorsi che cominciano dal dare un nome e un cognome a queste persone, dal toglierle dall'anonimato, perché il problema della povertà è anche la massificazione, la spersonalizzazione. Sono «i poveri», «i richie-

denti asilo», «i profughi»... Etichette sotto le quali scompaiono le soggettività.

## **Dall'impotenza nasce la domanda politica**

**Oggi anche da parte degli operatori sociali c'è un po' la paura di andare a intercettare nuove domande, perché i bisogni aumentano, le risorse scarseggiano e non si sa che cosa poter offrire alle persone. Nel tuo libro, e anche in questa conversazione, richiami a non rinunciare a entrare in relazione, anche se non si ha la risposta...**

È difficile qualche volta dare risposte se non quella dell'accompagnare, dello stare nel mezzo, del darsi la mano. Uso questa immagine che non è solo un fatto fisico, ma un segnale di vicinanza. È dire: mi stai a cuore.

Stiamo ragionando molto su questo perché qui c'è una grande sofferenza. Nel senso che noi ospitiamo il 10% delle persone che vengono a chiedere, cioè riusciamo a dare risposte strutturate solo a una persona su 10. E questa è una domanda che rilancio alla città. La dimensione politica per me è sollecitare le risposte anche agli altri.

Qui ci sono 120 posti letto, ne abbiamo aggiunti altri, ma non bastano mai. Adesso giù c'è una donna egiziana che è arrivata accompagnata da altre due donne egiziane che l'hanno trovata in strada, e io non ho un posto letto da darle. Stare lì ad ascoltarla vuol dire darle il senso dell'impotenza, però dopo questa impotenza ritorna in me come domanda politica. Quando faccio politica, quando faccio battaglie di cittadinanza, è perché ho preso atto che a quella storia non ho potuto dare una risposta come bisognava. La domanda politica non nasce per un apparato ideologico, nasce dall'incontro con



**Noi riusciamo a dare risposte strutturate solo a una persona su 10. E questa è una domanda che rilancio alla città. La dimensione politica per me è sollecitare le risposte anche agli altri.**

l'altro. Io credo che la domanda del povero è una domanda di grande sapore politico.

La cultura di cittadinanza non è soltanto quella del registro anagrafico, ma è una cultura antropologica, per cui queste persone fanno parte del sogno di cittadinanza fraterna che ho dentro. Credo che non si riesca ad andare avanti su certe sfide, se non mettiamo in moto le energie spirituali che abbiamo dentro, se non sogniamo l'impossibile. Balducci diceva «siate ragionevoli, chiedete l'impossibile». Questo discorso per me sta dentro una categoria che chiamo la categoria «spirituale»: una spiritualità anche laicamente intesa, che mi impone continuamente di smontare tutte le sicurezze e tutte le impotenze che abbiamo dentro e di metter dentro un'energia che a volte è inchiodata nell'intercessione.

## **Se non abbiamo risposte mettiamoci a chiedere**

Martini parlava molto della preghiera di intercessione che è quella che lui fece in Duomo quando scoppiò la guerra in Iraq. Lui disse: io non sono dalla parte di nessuno, sto in mezzo.

Intercedere è portar dentro la contraddizione e tenerla come elemento quasi di mediazione e di sfondamento. Intercedere

significa stare nel mezzo, non sentire la storia dell'altro come estranea. Significa non vedere una risposta e diventare anche tu uno che chiede. Ecco, paradossalmente quando ascolto e non ho risposte da dare, mi devo metter anch'io a chiedere, divento anch'io uno che chiede. Chiedere alla politica le risposte, bussare alle porte insieme. Portare dentro le contraddizioni, viverle con questa dimensione del domandare, che nel racconto biblico è quella del «Dio mio, Dio mio dove sei?».

La spiritualità naturalmente è anche silenzio. Io ho ripreso a scrivere poesie in Casa della Carità. Ho ripreso a scrivere poesie, perché per me la spiritualità è pregare, portare dentro le mie esperienze di prete che è gioiosamente in ricerca, però vive dentro tutta la fatica. Io non so pitturare, non ho altre capacità espressive. E quando le persone mi raccontano le loro storie, mi rimangono dentro alcune emozioni che vibrano e che non riesco a comunicare con discorsi razionali. E allora ogni tanto scrivo poesie, qualche volta invoco, qualche volta faccio silenzio.

**Le storie dell'altro come storie che ci interrogano. E l'aiuto come un assumere le domande dell'altro, quando a queste domande non riusciamo a dare risposta. L'impotenza non diventa quindi indifferenza, ma diventa sentimento politico...**

Riconoscere l'impotenza non è mai abbandonare l'altro. È mantenere la relazione con lui, con lei. E dirgli: guarda che la tua storia che mi ha insegnato così tanto adesso la rendo una storia emblematica per dare battaglia. Credo che alcune lotte che stiamo facendo hanno nome e cognome, anche se le persone non ci sono più. Non ci sono più, ma sono entrate nella nostra vita a sedimentare rabbie, angosce, gioie, speranze.

Sono molto preoccupato dell'aiuto dato come formula di potere, come una dimensione che non entra dentro di noi. Lo strutturare risposte, che pure deve essere fatto, ha bisogno però sempre di ventate, di vento che rimette in discussione, che destruttura le nostre risposte. Quando vedo alcuni gruppi, anche del terzo settore, mi accorgo che sono invecchiati molto, perché hanno continuato a riprodurre le stesse risposte, e non avvertono neanche più che occorre un grande cambiamento.

## **È tempo di rimmetterci a leggere e studiare**

Oggi abbiamo bisogno di sperimentare, di innovare, di riconsiderare il nostro modo di rispondere. Quando Martini volle Casa Carità pensava a un luogo dove ridisegnare uno sguardo sulla città. Questo è un laboratorio: non un laboratorio potente, non un laboratorio che insegna agli altri, ma un laboratorio che permette di guardare la città da questo microcosmo che è il grido e il silenzio delle persone che la percorrono. E da cui la domanda di senso arriva forte.

Ho detto prima che scrivo poesie. Devo dire che lavorando qui mi sono anche rimesso a studiare. Ed è una cosa che chiedo di fare a tutti gli operatori. Il mio numero di abbonamenti alle riviste in questi anni è aumentato: riviste sociali, pedagogiche, teologiche, pedagogiche, sociologiche... Questo perché le connessioni oggi contano per capire la realtà e per provare a influenzarla.

**Oggi il mondo del sociale vive con preoccupazione questa fase. Molte realtà chiudono, c'è in giro un clima di ritiro, di sfiducia. Come vivi questo momento?**

È un grande momento di cambiamento questo. E non riesco a essere pessimista. Dico

sempre che pessimisti possono esserlo quelli che hanno così tanta distanza dagli altri che possono pasteggiare a champagne e starsene tranquilli in disparte. Quando invece senti le persone, certo ti prende la rabbia per come vanno le cose, ma questo ti fa scattare una energia interiore che va raccolta.

Oggi la gente deve avvertire che questa dimensione delle politiche sociali, del welfare non è residuale. Quando dico politiche sociali non sto pensando solo a politiche di risposta. Prima ancora sto pensando a un tessuto di socialità, di beni comuni, di legami che qualche volta sono storie complicate. È mai possibile che tutta la straordinaria esperienza di umanità che c'è nella nostra società – di pluralità di visioni, di meticcio, di impastamento di culture – non diventi protagonista del cambiamento sociale? È mai possibile che le nostre realtà siano relegate nella sfera della testimonianza? Che la povertà continui a essere addebitata alle organizzazioni caritatevoli? La carità non è mai sostitutiva della giustizia. Quando Martini fece a Gerusalemme la famosa meditazione sull'eccedenza della carità, disse: la carità avvolge la giustizia. La avvolge, la riempie, è dentro le sue fibre. Non c'è carità senza giustizia, è una truffa altrimenti. Non si può mai trasformare il diritto in elemosina.

## **Non fare lobby, ma sentire la polis**

Queste tematiche non si affrontano perché – si dice – fanno perdere voti. Credo invece che questo Paese debba interrogarsi fortemente. A partire dalle autorità morali come la Chiesa, che dev'essere Chiesa povera: quella che don Tonino Bello chiamava «la Chiesa del grembiule» e che, come Martini ricorda, deve «ritrovare quella semplicità e scioltezza con cui la Chiesa degli apostoli,

piccolo gruppo insignificante, ha affrontato il colosso della cultura del proprio tempo». Fino alla società civile e al terzo settore: penso al grande errore di essere andati a fare lobby per difendere la propria realtà. Penso alla contrattazione con la politica che anche il mondo cattolico ha fatto.

Questa logica del contrattare con la politica i propri interessi, il proprio particolare, va rovesciata. La domanda alla politica dev'essere oggi una cultura di cittadinanza che precede e rimette in discussione anche il proprio essere organizzazione sociale. Almeno se abbiamo una visione di giustizia sociale, di non esclusione.

In questo scenario anche gli operatori sociali sono chiamati a ripensarsi. Abbiamo bisogno di competenze che impegnino la tecnica a rispondere alla passione che sentiamo dentro. Non si può ovattare di silenzio la sofferenza delle persone. Ogni volta che come organizzazione ci accorgiamo che stiamo diventando servizio che non si interroga più, dobbiamo andare dentro a smontarlo. La sofferenza deve diventare l'insopportabile che entra dentro di te e ti spinge a capire come poter tutelare la dignità delle persone.

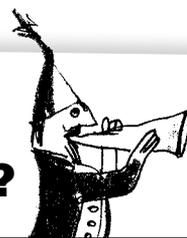
In questo senso la sofferenza oggi chiede di uscire dal tuo compito professionale e porta dentro qualcosa in più: il riscoprire che di fronte a quella domanda sei messo in gioco anche tu come cittadino. Per cui la domanda politica non è una domanda da aggiungere, ma è una domanda esigente che sta dentro di te. La polis la devi aver dentro di te. Quando parlo di sofferenza urbana, intendo sostanzialmente questo: una domanda di cittadinanza.

**Virginio Colmegna**, sacerdote, è presidente della Casa della Carità «Angelo Abriani» di Milano: virginio.colmegna@casadellacarita.org

Educarci al welfare bene comune/1

## Possono i servizi uscire dalla forza della solitudine?

**Claudio Renzetti**



**SOSTE DI DISCUSSIONE**

Con le suggestioni di Claudio Renzetti apriamo le «soste» agli «oggetti» del convegno *Educarci a un welfare bene comune* (8-9 novembre). La disaffezione dei cittadini verso i servizi è alta. Come sono alti, osserva Renzetti, i livelli di «paranoia&depressione» degli operatori. I cittadini faticano a riconoscere un senso ai servizi. Siamo immersi in un processo di delegittimazione che impedisce di vedere l'apporto del welfare per sopravvivere dentro l'attuale crisi. Come uscirne?

**A**ntefatto. Un «esperto di droghe» incontra un gruppo di avvocati di famiglia. Nello scambio di conoscenze reciproche viene formulata – tra le altre riflessioni – questa sintesi.

### Una modulazione dei concetti di cura

La cura delle dipendenze patologiche è un processo complesso dagli esiti incerti; non a caso, l'OMS definisce la dipendenza come malattia cronica recidivante. Con questa premessa, da tempo la clinica delle dipendenze è propensa a modulare il concetto di cura e gli esiti della stessa:

- *cura come guarigione (a)*, intesa come duratura remissione del sintomo e capacità di riprogettare la propria vita senza droghe, né «protesi chimiche» che hanno una funzione «sostitutiva» e/o «compensativa»;
- *cura come controllo del sintomo (b)*, attraverso un uso corretto di farmaci appropriati e altri dispositivi terapeutici offerti con un approccio integrato e a tempo indeterminato;
- *cura come tregua (c)*, in grado di combinare periodi di asti-

enza assistita attraverso programmi terapeutici (residenziali o ambulatoriali) e pratiche di riduzione dei danni che non escludono il consumo controllato di sostanze alteranti.

Naturalmente le versioni del controllo del sintomo e della tregua a volte si intrecciano producendo ibridi imprevedibili, mentre l'approccio centrato sulla guarigione ama restare nella sua interezza/purezza.

Statisticamente il primo approccio ha successo in un numero limitatissimo di casi, a volte senza neanche l'aiuto della clinica, ma grazie a «percorsi di remissione spontanea». Mentre nella stragrande maggioranza dei casi la cura è orientata a realizzare le ipotesi che ho sintetizzato nelle versioni del controllo del sintomo e della tregua.

### Un paradosso, seguito da dubbi e domande

A questo punto del ragionamento, nel corso dell'incontro con gli avvocati si apre un paradosso a cui faranno seguito dubbi e domande.

Quando il tribunale per i minorenni decide della idoneità delle madri segnate da dipendenza a tenersi o riprendersi i figli affidati a terzi, si aspetta inequivocabilmente da parte dei servizi socio-sanitari una valutazione di tipo *a*: la garanzia di un recupero totale del genitore. È una richiesta plausibile? Ed è questa che viene accolta e considerata dai servizi? Non c'è il rischio di offrire relazioni (positive o negative) che per molti aspetti simulano e dissimulano?

Cura/guarigione: siamo di fronte a un equivoco terminologico o a una confusione concettuale? E a chi spetta fare chiarezza sul senso della cura e sul carattere improbabile (non impossibile) della guarigione? Non siamo forse al cospetto di un nodo vitale che – tra l'altro – rimanda alla resistenza (incapacità?) dei servizi a parlare di sé?

Non è forse questo un esempio – magari non clamoroso – che conferma due limiti: *la difficoltà dei servizi a fare «comunicazione sociale»* e la difficoltà ad aprire un dibattito di metodo e di senso sulle strategie di cura?

Forse questa storia, per quanto marginale, è la spia di un problema di più vaste dimensioni: *i servizi non parlano di sé e*, grazie a questa reticenza, alimentano numerose confusioni, aspettative improbabili e decisioni improprie. Migliaia di ore di formazione sul «lavoro di rete» per arrivare a scoprire *l'opacità* come condizione assai diffusa. Altro che ricerca di «connessioni multiple a legame debole».

### **Le cose non dette scavano solchi**

*Premessa. La Fortezza della solitudine* non è solo il titolo di un bel libro di Jonathan Lethem, ma l'immagine più convincente – almeno per chi scrive – di come viene vissuta la vita dentro i servizi. Vuol dire che progressivamente siamo arrivati a creare servizi autoreferenziali, chiusi a riccio, ignoti a se stessi nel doppio significato:

- faticose collaborazioni occasionali *tra* realtà territoriali che si scrutano in una nube di diffidenza reciproca;
- faticose intese occasionali *dentro* i servizi tra operatori che si muovono in una nube di ignoranza reciproca.

Non sappiamo bene cosa fanno i nostri presunti partner professionali né tanto meno con quale criterio; e poi in loro non abbiamo alcuna fiducia, perché non sono mai esattamente come vorremmo. Insomma, non so cosa combini, non credo che abbia senso, e comunque spesso mi sei d'ostacolo perché «disconfermi» il mio agire.

I rapporti sui territori tra salute mentale e dipendenze patologiche sono esempi ricorrenti di

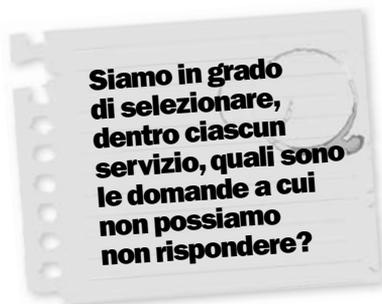
una comunicazione pericolosamente disturbata e disturbante. Questi atteggiamenti sono disdicevoli, forse, ma non è poi così grave, perché *ignoranza e diffidenza sono straordinarie armi di difesa* che, garantendo l'immobilismo (o il minimo indispensabile), riducono i conflitti e ci aiutano a tirare a campare.

Ma è davvero così?

Sfortunatamente questa è un'illusione perché in realtà la «fortezza della solitudine» è il contesto più adatto per *contrarre malattie* che rischiano di diventare interminabili. Con seri danni per chi ci lavora e per chi chiede aiuto ai servizi come possibile utente. Le cose non dette – o non sufficientemente esplicitate – non stanno ferme: si muovono e scavano solchi, tra le persone e dentro di esse.

### **Un'ipotesi diagnostica sullo stato dei servizi**

*Tesi e sintomi.* «Depressione & Paranoia» sono due categorie diagnostiche che si adattano in maniera sorprendente (e crescente) allo stato di salute di un certo numero di servizi alla persona. Penso principalmente ai servizi per le dipendenze patologiche e ai servizi di salute mentale, ma non si possono escludere quelli socio-assistenziali, educativi, domiciliari, residenziali, ecc. Certo, non si può negare l'esistenza diffusa di «eccellenze». Ma sono poco visibili nel panorama generale. Credo che questa loro opacità sia dovuta a un timore legittimo: se funzioni a dovere – e ti fai notare – diventi così «attraattivo» da dover gestire richieste in eccesso, e questo, anche se ti



gratifica, è un guaio perché a quel punto non sei più in grado di mantenere un buon livello di qualità di accoglienza e di cura. Ma torniamo all'ipotesi «diagnostica».

Le manifestazioni più frequenti di questo disturbo (dell'umore e del comportamento) sono sostanzialmente due:

- *sintomo depressivo*, ovvero: evidente senso di stanchezza/impotenza/apatia, cioè l'idea che le cose (e le persone) non cambieranno mai, quindi è inutile darsi da fare in una battaglia ormai persa; questo per alcuni operatori significa trovare strategie di fuga/occultamento come, ad esempio, la vistosa passività nelle riunioni, le assenze mirate e programmate, il disimpegno, la resistenza passiva, l'indisponibilità a svolgere alcune mansioni/com-piti; mentre per altri significa limitarsi allo stretto necessario dentro una *routine* consolidata e rassicurante (perfino per gli utenti). La ricerca, la progettazione e l'ideazione di attività «innovative» è banalizzata o inesistente perché comporta la cooperazione tra attori che faticano a riconoscersi. Evitare i corridoi, restare chiusi dietro le proprie porte e simulare occupazioni intense e misteriose:

questa appare una ragionevole e inevitabile raccomandazione;

- *sintomo paranoide*, ovvero: l'idea che la palude nella quale si sprofonda giorno per giorno sia l'esito di «colpe» diffuse, ad esempio i pazienti resistenti alle cure; i familiari che contraddicono ogni criterio di collaborazione; i dirigenti che ignorano e decidono in maniera irresponsabile; gli altri servizi refrattari a qualunque forma di integrazione (zero reti); le professionalità che agiscono una competizione negativa (quella che svalorza ed esclude le altre). La paranoia si manifesta con forme di «sospetto, diffidenza, ostilità e risentimento» che raramente diventano conflitto, perché accendere un conflitto comporta fatica e ancora di più doverlo poi chiudere.

*In sintesi*, la fatica di essere se stessi ha contagiato i servizi alla persona che devono (dovrebbero) confrontarsi con sfide sempre più complesse e spiazzanti come la diffusione di quadri diagnostici spuri, compositi, mutevoli e non ancora compiutamente classificati dalla comunità scientifica. Ad esempio, cos'è la doppia diagnosi? Cos'è il disturbo *borderline*? Cos'è quella condizione che intreccia marginalità sociale e culturale, consumo di sostanze e disturbo psichiatrico? Quali sono i fenomeni patologici connessi ai fallimentari processi di integrazione delle comunità migranti?

### **Alla ricerca delle radici dei disturbi**

*Eziologia*. Naturalmente le ipotesi che sto abbozzando si riferiscono a una minoranza (?),

ma ci ragiono perché quella sequenza di sintomi può essere contagiosa.

Ora, le radici di quei disturbi (depressione & paranoia) sono senz'altro numerose. Vediamone solo alcune (e forse nemmeno le più rilevanti): la contrazione progressiva delle risorse disponibili; l'aumento impressionante dei carichi di lavoro, quindi del numero dei casi che ciascun operatore deve «seguire» (e a volte in-seguire); un totale svilimento dell'immagine dei servizi da parte dei decisori delle politiche pubbliche e di conseguenza dei media (per «giustificare» l'indisponibilità di risorse bisogna svalutare chi le chiede denunciando sprechi – che pur ci sono stati – e oscurando la qualità dell'impegno e delle prestazioni); l'occupazione di posti apicali da parte di figure che hanno profili professionali incerti e competenze specifiche inesistenti; l'assenza di un confronto etico e culturale sui fenomeni patologici in oggetto e sul senso del lavoro di cura (come siamo terribilmente distanti dagli anni che hanno preceduto la legge Basaglia); la negazione di un ricambio generazionale e professionale che alimenta comportamenti che sono diventati «vecchi» perché incapaci di promuovere innovazione critica.

### **I rimedi: desiderabili, possibili e necessari**

*Rimedi*. Come è noto, l'epoca delle «soluzioni» si è definitivamente estinta. I formidabili modelli matematici del MIT hanno già collezionato troppi danni e ci siamo finalmente abituati all'idea che la complessità

ha la forma di un labirinto nel quale possiamo muoverci solo per tentativi ✂️ errori ✂️ correzioni, e poi generose pause durante le quali stiamo fermi o facciamo altro; forse nella speranza che, se dimenticati, i problemi possono anche volgere al meglio.

Questa strategia si chiama «lasciar marinare i fenomeni» e a volte funziona per «assettamento spontaneo». Altre volte non funziona e ci convinciamo, appunto, che non ci sono soluzioni ma «rimedi probabilistici».

Dunque, come per qualunque manifestazione patologica, anche di fronte ai segni di depressione & paranoia che affliggono i servizi (certo, alcuni) la prudenza suggerisce la ricerca di risposte che rispettino almeno tre criteri: i rimedi devono essere *desiderabili, possibili e necessari*. Inoltre, la prudenza suggerisce sguardi periferici, approcci obliqui, vie indirette, poco assertive e sostanzialmente interrogative. Dunque le «risposte» presumono «domande condivise». Qualche esempio? Qui di seguito, le domande in lista di attesa (di condivisione).

- Nell'età della carestia, quali sono le «patologie della contemporaneità» che ci inducono a ripensare le pratiche cliniche? E come va ridisegnata la collocazione territoriale e funzionale dei servizi, seguendo un criterio di priorità e di rilevanza?

- Nell'età della carestia, siamo in grado di selezionare – dentro ciascun servizio – quali sono le domande a cui non possiamo non rispondere? E siamo capaci di valutare come rimodulare/reinventare quelle risposte?

• Nell'età della carestia, siamo in grado di promuovere – a costo zero – gli scambi di operatori e le connessioni tra servizi come straordinarie opportunità formative? E siamo in grado di favorire occasioni e iniziative di «comunicazione sociale» che rimettano al centro della pubblica attenzione la salute e la cura come categorie fluide e complesse, e come tali strategiche e irrinunciabili?

• E infine, dentro ciascuna équipe, siamo in grado di valorizzare l'insuccesso (su questo si veda il libro Sutton R. I., *Idee strampalate che funzionano*, Elliot, Roma 2008) come esito provvisorio di una ricerca e di penalizzare la routine come segno dell'immobilismo, anche quando assume la forma del «successo»?

Arrivare a riconoscere come *nostre* queste domande – e forse spingersi fino a trovare alcune risposte – può metterci sulla strada dei rimedi, decisamente possibili – sicuramente desiderabili – inevitabilmente necessari.

### **Come riattivare la passione civile?**

Sono partito raccontando in breve un difficile incontro con un gruppo di avvocati che volevano capire come dis/porre – concettualmente e operativamente – categorie come malattia, cura, guarigione a fronte della necessità di formulare valutazioni e decisioni sul piano giuridico e legale. Ho inoltre cercato di sostenere che i malintesi che quelle parole chiave sono soliti creare dipendono dalla scarsa propensione dei servizi a parlare di sé: non solo

per informare, ma per dibattere sul senso e il significato di alcuni termini e di numerose pratiche. Ho infine sostenuto che quella chiusura operativa – per molti aspetti necessaria e inevitabile – rischia di trasformare i servizi in «fortezze della solitudine», una condizione a rischio di patologie acute. L'invito è quello di tentare di capire come venirne fuori.

Lo so bene, *il potere decisionale di ciascun servizio è molto limitato, ma non è nullo*. Ci sono ancora spazi di manovra per chi ha voglia di muoversi, perché la parabola che dobbiamo interrompere è questa: dal culto inconfessato dell'autoreferenzialità all'incombente sindrome paranoico-depressiva.

Non sono le riunioni di équipe, i momenti formativi o gli ambiti di supervisione gli esclusivi contesti di questa rivoluzione culturale, etica e valoriale. Restare chiusi nelle nostre stanze può solo accentuare la paranoia di sentirsi accerchiati e la depressione di non riuscire a spezzare l'assedio. Se il mondo attorno ai servizi non viene coinvolto, sensibilizzato, invaso dalle tematiche che sono state segnalate, il cambiamento atteso diventa un esercizio formale, retorico, inconcludente. Se l'*attenzione pubblica* non viene destata e alimentata da iniziative mirate, narra/azioni sul senso della cura, allora possiamo solo certificare che la depressione e la paranoia sono essenzialmente rimedi estremi, straordinarie risorse di sopravvivenza che si addicono a una delle fasi del ciclo di vita: il tramonto.

A giudizio di qualcuno, il nostro tempo «sembra essere il

concentrato delle mancanze e dei frammenti: ideali svaniti, speranze confuse, disgregazione sociale e perdita delle minime solidarietà civili. Il prevalere, insomma, del comodo rifugio degli interessi parziali, tutelati contro altrui diritti e bisogni diffusi, e l'affermarsi di una resa virale a una logica di *disinteressi collettivi*. Ogni soggetto, tanto più se collettivamente investito di funzioni di qualche rappresentanza, tende a tutelare il suo spazio, anche se miope, e anche se di vitale non ha ormai quasi nulla» (Celli P. L., *Chi difende i giovani disoccupati*, in «Affari e Finanza - La Repubblica» del 27/5/2013).

Nella consapevolezza che questa citazione possa virare dal preoccupato giudizio alla sentenza inappellabile, si tratta di capire come riattivare appunto la «passione civile di rischiare». Insistendo su una domanda che – per fortuna – non si schiuda dal nostro orizzonte mentale: con il ritorno delle povertà – in tutti i sensi – come dobbiamo/possiamo proteggere l'essenziale, come resistere e qual è la lista delle priorità alle quali non è giusto rinunciare? La mia convinzione è che delegare tutto questo alla «politica» sia una politica che non paga.

**Claudio Renzetti**, sociologo clinico, è supervisore di servizi per le dipendenze patologiche e la salute mentale: [claudiorenzetti@libero.it](mailto:claudiorenzetti@libero.it)

Educarci al welfare bene comune/2

## Quanto i servizi sono disposti a coevolvere con gli utenti?

Andrea Marchesi



SOSTE DI DISCUSSIONE

Nel percorso verso il nostro appuntamento sul welfare (8-9 novembre a Torino) abbiamo sollecitato la riflessione di una ventina di operatori con i quali abbiamo poi lavorato in una due giorni a giugno per condividere ipotesi di lavoro. In questa «sosta» Andrea Marchesi prospetta la quotidiana costruzione del welfare come presa di distanza da fenomeni quali medicalizzazione o privatizzazione dei problemi, per connettersi invece ai luoghi di «resistenza» diffusa alla scissione tra lavoro sociale e tutela dei diritti.

**1**04, 180, 448, 285: sono le coordinate che offro a studentesse e studenti di scienze dell'educazione se mi chiedono di collocare le professioni educative all'interno di una mappa. Sono i riferimenti alle principali leggi che convocano il lavoro educativo nel campo della promozione dei diritti delle persone disabili, di chi ha problemi di salute mentale, dei minori autori di reato e più in generale dell'adolescenza.

### Una mappa illeggibile

Fino a qualche anno fa queste coordinate disegnavano una mappa intellegibile, permettendo di scorgere i nessi tra la dimensione educativa e quella sanitaria e giudiziaria, in una chiave critica, orientata all'emancipazione dei soggetti. Oggi, mi rendo conto che questa mappa è diventata illeggibile. Gli studenti, alla fine, mi chiedono: ma l'educatore, in pratica che cosa fa?

È come se il perché (in tutte le direzioni possibili, il *da che*, i presupposti, e il *verso che*, i fini) risultasse superfluo per

l'urgenza di trovare il modo di inserirsi, adattarsi, risultare pertinenti. D'altronde i racconti di chi si affaccia nel lavoro sociale parlano di casi, di ore, di carichi assistenziali, di una frammentazione insensata, di voucher e di accreditamenti, di un prestazionismo incessante. I diritti dei soggetti sono rarefatti, mentre evaporano gli orizzonti di senso nei quali collocare l'agire educativo come strumento di cambiamento ed emancipazione.

E così mi trovo a constatare la fine delle trasmissioni. Da esponente di una generazione di mezzo che alla fine degli anni '90 raccoglieva il testimone dalla fase eroica, dai pionieri del welfare emancipativo, mi trovo oggi a prendere atto che la dimensione clinica – l'attenzione al singolo – e quella politica – lo sguardo sulla città – sembrano irrimediabilmente divorziate. Chi si affaccia nel campo del lavoro sociale da una parte è travolto da una spinta inarrestabile alla medicalizzazione, al ritorno di una logica comportamentista stimolo-risposta, dall'altra alla privatizzazione dei problemi (la singola fami-

glia chiamata ad acquistare prestazioni socio-sanitarie e socio-assistenziali).

### Servizi esausti: siamo tutti postumi...

E poi c'è tanta demotivazione, soprattutto nei servizi, dove si alternano rassegnazione o nostalgia per un passato perduto. C'è una diffusa sensazione d'impotenza tra chi si trova a vivere una condizione postuma, di mera sopravvivenza dei servizi stessi, alle prese con i tagli, le pressioni della rendicontazione, la convinzione dell'esaurimento della forza propulsiva del lavoro sociale. Nei servizi restano gli operatori *esausti*, che – come ci ricorda Gilles Deleuze – sono molto più che stanchi: sono coloro che mettono fine al possibile, conducendo un'esistenza postuma che «continua a finire, non smette mai di finire» (ci sono pagine interessanti sulla condizione di chi «non l'ha finita con il finire» in Ronchi R., *Che Fare*, Feltrinelli, Milano 2012).

Ci sono la sacche di resistenza, ma è sempre più diffusa una condizione che sembra avere

reciso il legame tra lavoro sociale e tutela dei diritti, soprattutto quando in primo piano, drammaticamente, emerge come unica questione la tutela del lavoro degli operatori sociali, anche a costo di negare o pervertire i diritti delle persone («non ti dimetto, altrimenti perdo la retta», «ti segnalo, perché così ti certificano e aumentano le ore di prestazione», «attendo che intervenga il giudice, così il mio intervento sarà sostenuto da una prescrizione»).

### **La componente tragica dei problemi**

Quando vado a trovare mia madre mi attende sempre la stessa domanda: «Come va il lavoro? Sai, con tutta questa crisi...». Replico spesso la stessa risposta, per rassicurarla: «Quando c'è crisi il disagio sociale aumenta e quindi a me il lavoro non manca, anzi...». Non è un'utile bugia rassicurante, è la verità: il lavoro aumenta, la domanda esplose, gli utenti sono sempre di più – penso al mio osservatorio specifico dei servizi territoriali per la tutela minori. Il problema non è la quantità del nostro lavoro, ma la sua destinazione d'uso e di senso. Sono sempre più convinto che per non arrendersi alla profezia di Ivan Illich sulle «professioni disabilitanti», questa crisi e proprio l'esperienza della crisi che tutti noi stiamo facendo, ci stia consegnando un'opportunità. Si tratta di ascoltare il suggerimento di Miguel Benasayag (in «Animazione Sociale», 271): «Apprendere a uscire da quella che chiamiamo gravità tecnica dei problemi per arrivare alla

dimensione tragica, cioè contestualizzata del problema».

Ci trovo tre elementi fondamentali in questo suggerimento:

- l'invito ad allargare lo sguardo, a collocare proprio nel cuore degli effetti della crisi sociale ed economica la proliferazione delle fragilità e delle minorità che ci troviamo a fronteggiare, recuperando la perduta dimensione sociale e materiale dei problemi che trattiamo clinicamente nei servizi (i casi...);
- il riconoscimento che siamo più o meno sulla stessa barca, con differenti gradi di fragilità ma con una comune appartenenza a una condizione di vulnerabilità che può aprire a inedite forme di alleanza nelle interazioni socio-educative;
- il passaggio dalla gravità tecnica alla dimensione tragica, che si può e si deve apprendere: c'è una domanda formativa che ci permette di trovare senso in tutti gli spazi di riflessività che si cerca faticosamente di conservare nel proprio agire. Si può imparare se cambiamo le domande che fanno e ci facciamo di fronte a un problema.

### **Una questione (anche) pedagogica**

Imparare *la fine* per tornare a imparare *il fine* del lavoro sociale che svolgiamo. Imparare a finire, a congedare un modo di interpretare il welfare, oggi può coincidere con una ritrovata centralità dei fini, degli scopi del lavoro sociale: per chi e per che cosa, verso dove, in quale prospettiva ci collochiamo?

Nell'ambito pedagogico, in quel campo disciplinare che nella mia personale visione costituisce una parzialità del lavo-

ro sociale più ampio, il discorso sui fini è stato derubricato in tempi non sospetti. Parlare di fini evocava ideologie e moralismi, visioni antropogenetiche, tutte cose da congedare nell'età della tecnologia educativa, della centralità del come. Sarò inevitabilmente didascalico, eppure mi sembra che oggi un discorso sulle cause e sui fini sia l'unico possibile, per chi si occupa di educazione in ambito sociale e dunque di welfare.

Ogni volta che incontriamo una persona in un servizio, in una comunità, in un centro diurno, come in un intervento domiciliare, la prima domanda diventa: perché sei qui? Perché sono qui? Perché siamo qui? È la stessa domanda che rivolgo prima all'altro per rivolgerla a me stesso che crea lo spazio comune dell'incontro, che può aprire a una logica istituzionale, che permette di riconoscersi in una differente ma comune condizione di mancanza, di vulnerabilità, di insufficienza e quindi di ricerca e desiderio. Domandarsi perché, in entrambi i sensi: da che, da dove provengono le ragioni del tuo arrivo in questo servizio, cosa ti ha portato fino a qui – ovvero, perché io sono qui, cosa ci sto a fare? – per che, verso dove, che tipo di percorso possiamo fare insieme perché tu sia in grado di attraversare questo servizio, riesca a utilizzare questo incontro per andare oltre, per trovare altrove e altrimenti la tua strada possibile?

### **La logica della capacitazione reale**

Queste domande originarie e necessariamente ricorsive

**L'agire educativo come parte del lavoro sociale deve sempre più imparare a occupare anche altri tavoli e interessarsi di altre agende.**

(non sono domande iniziali e propedeutiche ma dovrebbero costituire la punteggiatura del percorso segnato dalla costruzione di una relazione) costituiscono la cornice nella quale collocare il discorso e la pratica sulla capacitazione, ovvero sulla canna da pesca. Un discorso e una pratica che sono specificamente educativi: insegnare a usare la canna da pesca per potersi nutrire è la cifra di una logica educativa orientata all'emancipazione dell'altro, alla consegna di strumenti, all'implementazione di competenze, dentro una relazione destinata a finire, a essere strumentale e temporanea. Ma le domande sul perché consentono di non dare per scontato che abbia senso imparare a usare la canna da pesca in un contesto dove non ci sono luoghi dove pescare.

Non si tratta di abbassare le aspettative perché mancano le opportunità reali, ma di interrogare il rapporto tra mezzi e fini, tra competenze e contesti, perché nella parola capacitazione non si perde la dimensione dell'azione e non solo della potenzialità. In questo senso torna in gioco la dimensione tragica: se manca il lavoro che senso ha formarti, orientarti, lavorare per la tua autonomia possibile per poi consegnarti

a un orizzonte ristretto? Se mancano le case che senso può avere accompagnarti a una residenzialità autonoma? Non è forse anche questa un'ingunzione paradossale, magari meno brutale di quella che ci spinge a trasformare l'assenza di tempo e risorse nell'invito al protagonismo dei fragili?

### **Sconfinamenti e beni comuni**

Resta allora valido l'invito alla trasgressione e agli sconfinamenti disciplinari: la logica educativa è potenzialmente emancipativa e co-evolutiva, ma non basta, non può essere auto-sufficiente. La logica educativa è un antidoto alla medicalizzazione e all'assistenzialismo, ma da sola rischia di rimanere confinata nella dimensione tecnica dei problemi. L'agire educativo come parte del lavoro sociale deve sempre di più imparare a occupare anche altri tavoli e interessarsi di altre agende: lo sviluppo locale, la coesione sociale, le politiche industriali, la programmazione urbanistica. Sono proprio i confini dei servizi dentro l'attuale organizzazione del welfare che chiedono di essere trasgrediti: a partire da quello tra sociale e sanitario, ma solo per andare ancora oltre. È in questa unica direzione, di sguardo e di posizionamento, che il welfare trova senso come bene comune: fuori dagli steccati dell'erogazione di prestazioni e servizi, per occuparsi del rapporto ineludibile tra capacità e opportunità, tra integrazione di diritti e doveri.

Come? Insieme, senza soluzioni (Benasayag) ma insieme a chi nei diversi mondi e ruoli

è disposto a cercare soluzioni collettive a problemi individuali ma sempre più comuni, ricordandoci che i beni comuni non sono prodotti ma sono essenzialmente processi relazionali e cooperativi, modi di affrontare i problemi da posizioni diverse, con esigenze e capacità differenti, ma dentro la costruzione di un orizzonte condiviso.

### **Innovare includendo, includere innovando**

Nelle linee guida per il prossimo settennato dell'Unione Europea (EU 2020) si parla di «crescita inclusiva e intelligente» e si parla tanto di innovazione sociale. Ci sono elementi interessanti quanto preoccupanti per le sorti del welfare europeo. Una sfida ineludibile sembra essere la ricerca dei nessi tra innovazione e inclusione.

In questa direzione l'inclusione potrebbe essere una delle cifre dell'innovazione sociale: innovare includendo, includere innovando (non era forse questo, anche, lo sfondo che ha portato alla legge 180, alla legge 104...?), facendo delle grandi domande sociali aperte occasioni per fronteggiare le questioni in termini innovativi, avendo a cuore allo stesso modo sia l'inclusione sia l'innovazione sociale. Anche perché oggi non basta più dire che ci vuole un villaggio intero per crescere un bambino, perché in realtà è necessario un altro modo di vivere nel villaggio per continuare a crescere.

**Andrea Marchesi**, pedagogo, lavora presso la cooperativa Arti&Mestieri Sociali di San Giuliano Milanese: [andrea.marchesi@artiemestierisociali.org](mailto:andrea.marchesi@artiemestierisociali.org)

# Lavorare con il sogno di una felicità urbana

**Senza un'utopia  
rimane il poco che viviamo  
quotidianamente**

Intervista a  
**Benedetto Saraceno**  
a cura di  
**Roberto Camarlinghi**  
**Francesco d'Angella**

La città oggi produce sofferenze. Per questo ha senso parlare di «sofferenza urbana». Ossia di una sofferenza che non è solo individuale e psicologica, ma è intersoggettiva e collettiva. L'esperienza della sofferenza ha cioè statuto politico, non morale. Ne sono prova i racconti dei tanti che portano su di sé la precarietà e ruvidità del vivere in questa società. Ma se questo intreccio doloroso tra storie private e storie della città è vero, allora è vero anche il suo rovescio. Ossia che per costruire lo star bene (o meno male) bisogna lavorare dentro i contesti di vita, avendo in mente il sogno di una città vivibile e ospitale.

**N**ella costellazione di idee che possono fecondare un nuovo progetto di welfare, ve n'è una racchiusa in una formula efficace e facile da memorizzare: «sofferenza urbana». L'ha coniato Benedetto Saraceno, psichiatra formatosi a Trieste con Franco Basaglia, per molti anni direttore del programma di salute mentale dell'OMS a Ginevra e oggi direttore scientifico del Souq, il Centro studi sofferenza urbana di Casa della Carità (presieduta da don Virginio Colmegna) a Milano, dove lo abbiamo incontrato.

«La sofferenza – scrive nei Quaderni online del Souq – pur restando una esperienza soggettiva è anche contemporaneamente intersoggettiva (si pensi alla sofferenza dei nuclei familiari nelle condizioni di povertà, vulnerabilità, insalubrità ambientale) e collettiva (si pensi ai quartieri degradati delle periferie urbane, alle bande giovanili o alle aggregazioni disperate di immigrati sistematicamente esclusi da ogni accesso alle opportunità della città)». Vi è cioè un intreccio – profondo e sottotraccia – tra storie private e storie della città che va svelato, riconosciuto e sempre più tematizzato.

Storicamente questa lettura delle fatiche delle persone costituisce una matrice del lavoro sociale, che si è però smarrita in questi anni di specialismi dilaganti e di approcci sanitarizzanti o psicologizzanti ai problemi. Ma oggi è con questa lente che dobbiamo tornare a leggere – dice Saraceno – la profonda infelicità non solo degli ultimi, ma dei penultimi, dei terzultimi e dei cittadini tutti. Dagli adolescenti scolarizzati in percorsi formativi altamente demotivanti, ai giovani diplomati e laureati sistematicamente precarizzati e s-progettualizzati, agli anziani soli che con pensioni povere conducono vite impoverite, alle vite difficilissime, pericolose e solitarie delle giovani madri sole. È oggi necessario rilanciare questa chiave di

lettura dei problemi delle persone. Una lettura che considera le città, i contesti di vita come fattori di benessere o malessere. Che invita gli operatori del welfare a pensarsi dentro l'orizzonte della polis. Che sollecita i servizi a uscire dagli ambulatori e a diventare laboratori di socialità. Che richiama la corresponsabilità di tutti gli attori di una città – sociali, economici, politici – nel perseguire l'utopia di una «felicità urbana».

## **La città oggi fabbrica sofferenze**

**Qualche anno fa hai lanciato queste due parole, sofferenza urbana, che hanno avuto una immediata fortuna...**

Sì, sono piaciute, tanto che le ho trovate citate sempre di più in articoli e seminari. Adesso sono nati persino «centri di sofferenza urbana» in Brasile, in Argentina, a partire da questa intuizione. Intuizione che ha in sé un ossimoro perché mette insieme qualcosa di estremamente privato – la sofferenza – con qualcosa di estremamente pubblico – l'urbano.

La sofferenza è infatti, nell'accezione comune, una dimensione estremamente individuale, psicologica. Siamo sofferenti per una vicenda d'amore, per un lutto, per una malattia. Dall'altro lato l'urbano è il *non plus ultra* del pubblico. Urbano è la *civis*, è la *civitas*, è la città medioevale, è la piazza rinascimentale, è il mercato, è il suq. La nozione di sofferenza urbana collega queste due sfere, lontane solo in apparenza.

Per molti anni chi si è occupato di sofferenza non ha saputo capire il nesso tra la dimensione affettiva e privata e la dimensione pubblica e politica della sofferenza. E chi si è occupato di urbano, nel senso della cosa pubblica, ha negato il diritto alla dimensione della sofferenza e dell'affettività.

Sono vecchi peccati originali della sinistra: se ci si occupava di politica, non ci si poteva occupare della dimensione affettiva; se ci si occupava dell'universo psicoanalitico, la politica era incidentale. Invece, secondo me, non ci si può più occupare del pubblico senza considerare l'implicazione affettiva personale e non ci si può più occupare della dimensione affettiva personale senza coglierne le implicazioni politiche. Ecco perché «sofferenza urbana».

Sofferenza urbana è un ossimoro paradigmatico di una condizione dove il contesto politico della città ha ricadute nella vita privata di ciascuno. Prendiamo il precario che tutte le mattine sale su un vagone puzzolente e si fa un'ora e mezza da pendolare per venire a lavorare nelle giornate grigie di *blade runner* milanese: costui non sperimenta forse una sofferenza urbana? Sperimenta sì la sua tristezza, la sua infelicità, il suo non poterne più, però il treno è delle Ferrovie Nord che sono uno squallore. E fa il pendolare per guadagnare poco e magari in nero. Per questo dico che dobbiamo rivisitare continuamente la nostra dimensione personale con la lente del politico e la nostra dimensione politica con la lente del personale.

## **Perché non ci servono i monospecialismi**

**La nozione di sofferenza urbana è interessante per le implicazioni che ha nella pratica degli operatori sociali. Qual è secondo te la principale?**

Se assumiamo l'ipotesi della sofferenza urbana, non ci servono i monospecialismi. Del tipo «io sono esperto di tossici, tu di matti, lui di poveri, quell'altro di immigrati...». I monospecialismi respingono chi arriva con domande complesse: «No guardi, lei

ha sbagliato sportello, qui facciamo i poveri, non i depressi». «Scusi, lei è qui come prostituta o come albanese? Ce lo dica subito». Con i monospecialismi noi costringiamo la gente a essere riconosciuta per un pezzo di sé e a rinunciare al resto di sé. Se sei tossico ti posso dare qualcosa, ma se sei matto tossico? Si guarda cosa prevale, ma diventa uno scaricabarile. «Io faccio solo nani, scusi ma lei non è nano, allora...». «Ma io sono povero». «Eh ma noi facciamo nani, se lei non è povero e nano niente».

Questa logica oggi non tiene più in città che si presentano sempre più come il ghetto pre-pineliano. Al Louvre c'è una grande tela dove si vede Pinel che scioglie le catene dei matti, e si dice «lì nasce la psichiatria». Nasce per acquisizione di una identità. Perché cosa fa Pinel? Pinel va nel ghetto dove ci sono i ladri, le prostitute, i pellagrosi, i sifilitici, i poveri, gli appestati e i matti. E dice: «I matti sono roba mia: sono malati, bisogna curarli, facciamo l'ospedale per loro». Storicamente è un passo in avanti. Questo medico, dal magma doloroso di una indifferenziata poli-identità dell'esclusione, riconosce ai matti un bisogno diverso rispetto ai pellagrosi, alle prostitute, ai ladri. E, si dice, «crea la psichiatria come disciplina moderna».

Ma oggi la città si presenta sempre più come il ghetto pre-pineliano. Perché non ci presenta i matti, a capo. Le prostitute, a capo. Gli immigrati, a capo. Ci presenta un *cluster*, cioè un insieme di sofferenze in cui tu sei matto, tossico, immigrato, donna con bambino piccolo... Sei tante cose. E allora siamo sicuri che sia ancora un procedimento progressista o progressivo la differenziazione: a destra si accomodino le prostitute, a sinistra i bambini, i tossici al piano sopra?

Prendiamo una famiglia: il padre disoccupato ogni sera picchia la moglie perché torna a

casa ubriaco; la moglie tutte le sere prende le botte ed è costretta a rapporti sessuali contro la sua volontà; hanno un bambino di nove anni che di notte fa la pipì a letto e va malissimo a scuola. Un giorno la donna prende coraggio e denuncia. Il centro donna la prende in carico perché dice «poverina, il marito la picchia»; lo psicologo si occupa dell'enuresi notturna del bambino, senza che la scuola sia consapevole della situazione che vive a casa; il padre lo segue il centro di alcolologia perché dice «lui è un bevitore». Ha senso questa compartimentazione? O non dovremmo avere un servizio capace di rispondere alla sofferenza urbana, che ha dentro la malattia, la povertà, la marginalità, l'esclusione tutta insieme? Siamo sicuri che la differenziazione – piano 1, piano 2, piano 3 – di questo grande manicomio pre-pineliano che è il mezzanino della metropolitana sia una cosa buona? O non è una logica che porta a dare risposte lineari a domande che sono complesse?

### **«È di competenza nostra chi arriva da noi»**

Uno dice: «Bello, carino, e quindi che servizi dobbiamo costruire?». Certo che poi c'è una mediazione da creare, non puoi avere il servizio che si occupa di tutta la sofferenza urbana. Però, perché non ci può essere qualcuno che ti riceve con la complessità del tuo cluster di problemi? Certo che se sei una donna che ha una infezione, andrai dal ginecologo; se sei un bambino che va male a scuola ti accompagnerò dallo psicologo... Non sto negando che poi esistano degli *skill* tecnici; ben venga che ci sia uno che sa di bambini, uno che sa di malattie trasmissibili, uno che sa di alcoldipendenza. Che ci sia una polivalenza di saperi va benissimo. Quello che però è importante è che ci sia un luogo a cui la sofferenza si possa presentare nella sua complessità. Perché, se no, cosa succede?

Che nessuno capisce se chiedi aiuto perché sei povero, sei matto, sei immigrato. Ogni servizio riproduce la sua miserabile risposta semplice a una domanda drammaticamente complessa. Invece serve una mediazione di buon senso. È chiaro che se hai bisogno di una sutura devi andare da uno capace di suturarti, non metti il prete a farlo.

L'esperienza di Casa della Carità perché è interessante? Perché qui nessuno ti domanda: «A quale gruppo di sfuga appartieni?». Basaglia, negli anni '70, alla domanda «di cosa siamo competenti noi psichiatri?» rispondeva «è di competenza nostra chi arriva da noi, punto». Don Colmegna dice «è di competenza nostra chi arriva qui». Vuol far la doccia? Vuol mangiare? Vuole la casa? Scappa perché non ha i documenti? È povero? È matto? Non importa, qui c'è una porta di entrata che non lo respinge, che gli dice: siediti, vuoi dell'acqua, un caffè? Come quando arrivi in uno sperduto paese della Grecia accaldato, non sei ancora a trenta metri dalla porta che esce una signora con un bicchiere di acqua gelata, un cucchiaino di marmellata dolce e ti dice «bevi che fa caldo, mangia la mia marmellata, poi si vedrà». Poi si vedrà cosa posso fare per te.

Ecco Casa della Carità dice «prima siediti e bevi l'acqua, poi si vedrà». Certo che se poi la persona che arriva qui ha un'infezione, se ne occupa la Gaia che è un medico. Se dà di matto, va dalla Silvia che è una psichiatra. Se deve fare il trapianto di cuore non è che Colmegna glielo fa in cucina, lo manderemo al Niguarda. È ovvio che in Casa della Carità ci sono competenze diverse. Però anzitutto c'è una porta di entrata che accoglie.

Non è così ingenuo quello che sto dicendo, non è un buonismo aspecifico per cui tutti possiamo fare tutto. Spesso invece ho la sensazione che i servizi siano brutali perché non riconoscono più la complessità delle persone, delle domande.

## Con la cravatta, senza la cravatta

**Chi è l'operatore sociale che lavora con la sofferenza urbana?**

Per me l'operatore sociale oggi è una persona capace di fare una operazione estremamente sofisticata, che è quella di decostruire continuamente le risposte istituzionali dure che le istituzioni danno. L'operatore sociale sa attraversare le istituzioni perché le conosce. La lunga marcia attraverso le istituzioni, diceva Basaglia. L'operatore sociale sa come si fa a parlare con la questura, sa come si fa a ottenere i documenti, sa come si fa a chiedere una casa popolare. Possiede un *know how* molto fine di attraversamento delle istituzioni. Sa che ci sono leggi, regole, burocrazie, non è uno spontaneismo sciocco il suo. Non è fratel Ettore, qui non si dà la minestra ai poveri. No, qui si dà lavoro, si cercano le case, si negozia la legge Maroni, si aiuta ad avere i documenti in ordine.

Allora l'operatore è per prima cosa un grande esperto di istituzioni: le conosce, le visita, le sfida, fa le alleanze. Il bravo operatore è un furbacchione delle istituzioni. Però nello stesso tempo le decostruisce, continua ad attraversarle per decostruirle. Bisogna conoscere bene la logica del manicomio per chiudere il manicomio. Bisogna conoscere bene la miseria del lungodegente cronico matto per costruirne la riabilitazione.

Io spesso ho l'impressione che gli operatori siano o l'una o l'altra cosa. O sono molto competenti nel loro pezzo, sanno fare la loro robina – la psicologa, il terapeuta occupazionale... – ma non hanno in mente di dover decostruire le istituzioni, non hanno una spinta utopica e trasformativa, sono dei burocrati, dei poveretti. Oppure fanno come i centri sociali, che certo decostruiscono, però decostruiscono e basta.

Non sono poi in grado di dare alla persona l'appartamento, di metterla in regola con i documenti, di non farla andare in galera. Invece bisogna conoscere la legge per scavalcarla. La sfida all'istituzione parte dalla conoscenza dell'istituzione.

Allora in questo attraversamento continuo, in questa spola costante tra l'altamente sofisticato dell'istituzione – tu devi sapere andare in questura a negoziare – e l'altamente creativo di trovarti in strada a cantare, a fare il carnevale con i bambini, a mangiare con gli anziani del quartiere – in un caos dove non capisci più chi è il rom, chi è il matto, chi è l'operatore – sta oggi la capacità dell'operatore. Che non si perde nella gioiosa confusione, ma la governa perché ha la consapevolezza di che cosa si può fare e che cosa non si può fare, di quali sono le regole del gioco.

Questo è l'operatore sociale per me. E dovrebbe essere pagato tantissimo perché quando è bravo ha competenze straordinarie. Qui c'è un operatore che si chiama Beppe che mi è molto simpatico; se vedi come lavora con gli utenti lo trovi costantemente in abbracci, baci, chiacchiere, battute, lo vedi in un universo di spontaneità e di forte umanizzazione della relazione. Ma lui si occupa dei documenti, legalizza le posizioni illegali, conosce le leggi e continua a navigare con questo doppio cappello: con la cravatta, senza la cravatta. Il cattivo operatore sociale è invece quello che o vive incravattato dal suo piccolo sapere modesto, quattro pirlate di psichiatri, quattro pirlate di psicologi... Oppure vive in una specie di decostruzione impoverita, selvaggia, protestataria e infantile.

## È tempo di tornare a fare politica

**I tempi chiedono oggi di riscoprire la politica del lavoro sociale. Ma il rapporto**

## **tra il lavoro sociale e la politica è fatto di incomprensioni, di distanze.**

Oggi c'è uno iato drammatico tra politica «alta» e pratica «bassa» degli operatori. Ed è un problema grande perché se tu fai tutto *top* non hai nessun impatto con la realtà. E se tu fai tutto *down* cambi il tuo orto, ma non le leggi. La politica invece è navigare tra *top down* e *bottom up*. Bisogna essere capaci di fare questo ascensore che ti porta dalla pratica quotidiana in cui metti le mani nel fango, ad avere un pensiero elaborativo che fa cambiare le leggi, le politiche, le coscienze. Non è facile, ma nemmeno impossibile.

Il guaio è che oggi c'è una presa di distanza generalizzata dalla politica. Cos'è successo? È successo che siamo in un grande equivoco. La gente da tempo si è resa conto che la rappresentanza politica è indegna. Non riconosce come degno chi viene eletto per rappresentare i suoi bisogni, le sue aspirazioni. Ha visto che è corrotto, che fa i suoi interessi. Ma il grande equivoco è che oggi si sta confondendo l'indegnità dei rappresentanti con la messa in questione della rappresentanza. Ma attenzione, perché alla rappresentanza politica non c'è alternativa. Non è che con tanti *tweet* sostituisci la politica, tanti *pernacchi* non fanno la politica. Questa è l'illusione di essere protagonisti essendolo sempre meno.

Non possiamo sostituire a questa profonda insoddisfazione verso la politica l'idea che «facciamo noi». Io credo che oggi la società civile, chi lavora quotidianamente come operatore sia molto meglio della sua rappresentanza politica. Ma attenzione a non illuderci che possiamo rappresentarci da soli, perché questo sarebbe la morte della politica, della società civile e del lavoro sociale. La politica deve ritornare e noi dobbiamo ritornare a fare politica e politica di

rappresentanza. Certo va cambiata la legge elettorale perché i rappresentanti dobbiamo poterli scegliere noi, non i partiti.

## **Avere un corpo alto di idee sui problemi**

Io ho l'impressione che oggi si sia arrivati al fondo del barile nel senso che c'è una distanza tra il fondo, dove ci sono le persone di buona volontà che mutano il mondo nella pratica, ma non hanno alcuna capacità di influire sulle politiche del mondo, e il tetto del barile, dove ci sono le persone che fanno le politiche ma non hanno idea di cosa ci sia al fondo del barile. Questo drammatico iato comunicativo tra le idee della politica e la pratica degli operatori è la sfida. Io credo che bisogna fortemente riproporci la pratica dell'operatore sociale come una pratica fondamentalmente politica. Perché, se no, lo iato sarà sempre più drammatico.

## **Cosa vuol dire per gli operatori fare politica?**

La politica è due cose. È saper amministrare, ma anche avere un corpo alto di idee sui problemi. La politica non è solamente pragmatica amministrazione. Gli svizzeri pensano di avere la democrazia perché ogni domenica votano se bisogna mettere la panchina qui o lì. Si sbagliano perché democrazia non è solo esprimere la mia preferenza, ma è confrontarsi sull'idea di mondo che io e te abbiamo. Cosa pensiamo dell'immigrazione, della scuola, della laicità dello Stato? La politica non è banalmente l'amministrazione. La politica è conflitto di valori e di idee su grandi questioni.

Perché siamo in questo stato? Perché nel '900 le idee sono diventate le ideologie. E a un certo punto, ormai trent'anni fa, la gente si è stancata delle ideologie. Morte le ideo-

logie sono morte però anche le grandi idee. Ma noi non possiamo pensare, come pensa Berlusconi, di amministrare l'Italia come una azienda che fa le patatine. La politica non è l'amministrazione di un'azienda, è la costruzione di un'ipotesi di Paese. Quindi cos'è la democrazia, cos'è l'uguaglianza, cos'è l'equità? Su queste grandi idee i cittadini si schierano con visioni differenti, eleggono dei loro rappresentanti che con ragionevole scarto rappresentano le loro opinioni. Oggi invece abbiamo una mancanza di visioni, tanto che Letta può amministrare il paese insieme ad Alfano.

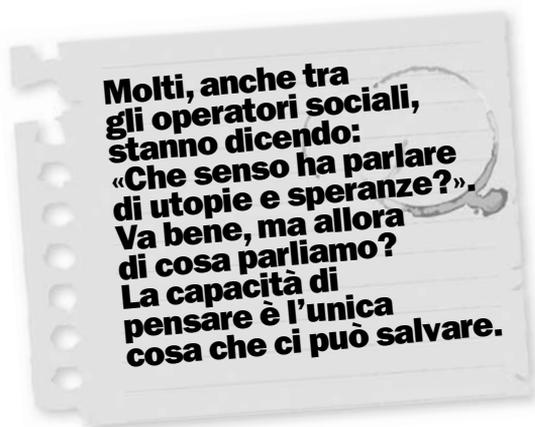
## **Qualcosa di terribile è successo**

**Il lavoro sociale è sempre stato luogo di utopie, speranze, progetti di trasformazione sociale. Oggi ha ancora senso riproporre queste parole?**

Credo che, proprio perché siamo così al fondo del barile, dobbiamo richiederci se non abbiamo diritto a parlare di speranza se si è cristiani, di utopia se si è laici. Se non reintroduciamo la dimensione dell'utopia, finiamo a fare le politichette e l'amministrazione, magari onesta per carità, però è tecnica, non politica.

Oggi cosa impedisce di affermare il diritto all'utopia? Credo la disperazione. Tutte le volte che vengo in Italia trovo persone disperate. Qui in Italia si è disperati per le condizioni del lavoro, disperati per come è la città, disperati per come è la politica, disperati perché non c'è più la sinistra, disperati perché la destra è troppo stupida per essere anche una buona destra, disperati perché non ci sono più le idee.

Le persone in Italia sono molto depresse, e non è vero che è colpa della crisi economica, è una balla. Perché la crisi economica c'è in



altri Paesi dove le persone sono meno disperate che da noi. Gli americani non sono disperati. Stupidamente o non stupidamente, sono ancora convinti che quel modello di democrazia sia degno di essere vissuto. Allora non è la crisi economica. Molti, anche tra gli operatori, in questo momento stanno dicendo: «Che senso ha parlare di utopie e speranze?». Va bene, ma allora di che cosa parliamo?

Credo che la funzione dell'intellettuale o di una rivista sia quella di alzare l'asticella, fare sentire alle persone che val la pena vivere. Io non sono cattolico, ma la ragione per cui sto qui in Casa della Carità è che trovo questa capacità di continuare a pensare, malgrado gli operatori siano in cassa integrazione. E la capacità di pensare è l'unica cosa che ci può salvare. Ho la sensazione che qualche cosa di terribile sia successo in Italia negli ultimi vent'anni. Una disperazione che ha reso cinica la lettura della realtà: «Tanto non val più la pena, tanto non è vero niente».

A Ginevra, dove vivo, vedo la televisione francese: se tu assisti a un dibattito, dall'estrema destra all'estrema sinistra, trovi un livello di intelligenza, una maniera di confrontarsi, una qualità della discussione che non c'è in Italia. La signora Le Pen, per

dire, è una signora che sa discutere, Calde-  
rolì no. Il nostro personale politico è vera-  
mente di bassa qualità. È meglio la società  
civile. Ma detto questo cosa facciamo?

Perché tu non fai politica? Perché io non  
faccio politica? Ci siamo tutti rifiutati. Sia-  
mo tutti accuratamente rimasti fuori, abbia-  
mo lasciato che siano i cretini o i banditi a  
fare gli assessori. Perché quando va bene il  
politico è un cretino, quando va male è un  
gangster. Però è responsabilità nostra. Io  
sono molto ammirato e intrigato dal mio  
amico psichiatra Angelo Barbato che all'età  
di 65 anni si è messo a fare il militante poli-  
tico, è entrato nel consiglio di quartiere, fa  
la battaglia per le scuole. Perché tutti noi a  
un certo punto abbiamo detto «la politica  
la facciano altri»? Perché non mi sono mai  
deciso a fare l'assessore alla sanità a Lodi  
o il senatore a Roma? Ci siamo tutti ben  
guardati. Abbiamo fatto i cazzi nostri. Io ho  
scritto libri, voi avete fatto la rivista, però  
non abbiamo più pensato che c'è un dovere  
di cittadinanza, di esserci.

**La disperazione è il sentimento che attra-  
versa chi sta oggi nel lavoro quotidiano.  
Se non ritroviamo le idee, l'orizzonte che  
ci dà la profondità di quello che stiamo  
facendo, resta il poco che viviamo quo-  
tidianamente.**

Se ci pensiamo, da papa Wojtyła a France-  
sco I, la dimensione religiosa è stata emoti-  
vizzata. Quando vedo folle di giovani che si  
tengono per mano, che cantano, che parla-  
no di pace, amicizia, di valori, mi interrogo.  
Io non sono religioso, ma riconosco che non  
esiste più un universo laico che dica queste  
cose. Siamo diventati dei notai delle idee. Il  
papa che dice «non abbiate paura», e lo dice  
a milioni di persone che in questo momento  
hanno paura, emoziona tutti. Lui ha trovato  
le parole. Allora anche noi, mondo laico,

dobbiamo ritrovare la capacità di utopia e  
coniugarla con la dimensione di ragionevol-  
lezza, se no la *spending review* ci spazzerà  
via. Agli operatori sociali dobbiamo dire:  
non abbiate paura, paura di accogliere, di  
non farcela, di stare insieme, non acconten-  
tatevi delle quattro stronzate che sapete.

## **L'utopia di una felicità urbana**

**Tra le utopie che indichi c'è quella di  
felicità urbana...**

A un certo punto, nel Centro studi Souq,  
abbiamo esplorato questa dimensione della  
sofferenza urbana dicendo: e se comincias-  
simo a ragionare sul suo contrario? Quan-  
do si parla di sofferenza va sempre bene: si  
danno le statistiche della sfiga, noi siamo  
gli esperti della sfiga. Ma se parlassimo di  
felicità urbana? È possibile parlare di quella  
che gli economisti e i sociologi anglosassoni  
chiamano la *urban happiness*? Happiness è  
una parola che non ha più statuto politico,  
perché è relegata al privato. La happiness  
è andare al centro benessere, è fare la diet-  
ta... E invece cos'è la happiness come bene  
pubblico? È possibile immaginare una città  
felice o è una sciocchezza? Io non credo  
che sia una sciocchezza. Credo che sia im-  
portante riproporre questo ossimoro, cioè  
una dimensione personale che diventa poi  
dimensione politica.

Studiando questo concetto, ho scoperto che  
già Giovanni Battista Vico parlava di felicità  
pubblica, che già Locke e Hume parlavano  
di felicità come bene pubblico, non come  
dimensione psicologica. Mentre noi abbia-  
mo ridotto la felicità a un affare privato:  
sono felice perché ho fatto le vacanze, sono  
felice perché la fidanzata mi vuole bene... Va  
bene, ma che cos'è la felicità collettiva? Da  
quando il re del Bhutan 10 anni fa ha posto

il problema, finanziando un grande gruppo di economisti di tutto il mondo, questa idea ha preso piede. Possiamo misurare se un Paese produce felicità? Esiste una felicità interna lorda?

A partire da quell'input si è introdotto l'indice di Gini sulle *social inequalities*, è nato un giornale di economia che si chiama «Public Happiness». Cioè ci si è cominciati a chiedere: ma è sufficiente misurare la qualità di un paese dagli indici tradizionali economici? Se due Paesi hanno indici uguali ma in uno la gente è molto più felice che nell'altro, quali variabili sto trascurando? Ci sono studi ormai che fanno vedere come, ad esempio, il sentimento di appartenenza sia una dimensione molto importante per la gente. Allora poniamo il caso che l'economia andasse bene, l'occupazione risalisse, lo *spread* scendesse: sfido oggi un italiano con la testa sul collo a dire: sono felice di appartenere al paese di Berlusconi, sono felice di appartenere al paese dove c'è la Lega... Voglio dire, l'orrore di un Paese che alla sera si insulta in televisione, che manda le banane alla ministra di pelle nera, è qualcosa che va misurato.

## **Deistituzionalizzare la città**

Allora degli economisti hanno cominciato a fare confronti tra Paesi e sono venute fuori scoperte interessanti. Per esempio si è visto che il senso di giustizia, il vivere in un Paese dove si pagano le tasse, dove i cattivi vanno in prigione e i buoni vengono premiati, è un aspetto che per le persone conta moltissimo. Essere fieri del proprio Paese è importante. Noi abbiamo imparato a ridere della bandiera, a ridere dell'inno nazionale, a ridere di tutto perché siamo un Paese di pulcinella. E se invece fossimo fieri? Fieri come in Svezia dove la gente è contenta di

pagare più tasse perché più tu paghi le tasse, più sei considerato un cittadino probato? Dove c'è quasi una gara emulativa a chi paga più tasse, perché così si contribuisce al welfare, alla scuola?

Questi economisti hanno pubblicato un volume di mille pagine, *Bhutan Happiness Product*, sul prodotto di felicità lordo. Si è visto che il sentimento di sicurezza, l'appartenenza a una società che ti fa studiare ed essere in salute, una società che tu senti giusta, che punisce i malvagi e premia i buoni, sono tutte dimensioni estremamente importanti per la felicità pubblica dei cittadini. E addirittura ci sono studi pubblicati da autori anglosassoni che mostrano come in Paesi con indici economici favorevoli i cittadini si dicano più infelici di altri che, pur vivendo in Paesi con indici economici scadenti, hanno democrazie più perfette. Quindi non basta più valutare la felicità pubblica in termini di pura performance economica.

Allora noi stiamo riflettendo e costruendo ipotesi sulla felicità urbana. Ci stiamo interrogando sulla nostra idea di città. Che non è né una città fortino, né una città ospedale, ma è l'utopia di una città vivibile e ospitale. Si tratta ancora una volta, potremmo dire, di de-istituzionalizzare: non più il manicomio e la psichiatria questa volta, ma la città. Sia la città che oggi si delinea sempre più un grande ghetto, che alberga insieme poveri, marginali, tossicodipendenti, illegali e malati di mente. Sia la stessa città dei servizi, che offre ancora risposte frammentate e frammentanti, mentre invece abbiamo bisogno di risposte in rete semplicemente perché le domande sono reti.

**Benedetto Saraceno**, psichiatra, è direttore scientifico del Souq - Centro studi sofferenza urbana: [benedetto.saraceno@gmail.com](mailto:benedetto.saraceno@gmail.com)

# Di quali servizi sempre più ci sarà bisogno?

**Come non smettere  
di costruire diritti  
nella fragilità che ci avvolge**

di  
**Franca Olivetti  
Manoukian**

Oggi le fragilità dilagano nelle nostre quotidianità. Sono fragilità collegate a perdite di lavoro, di salute, di casa, ma anche a perdite di fiducia nelle istituzioni, di luoghi di identificazione collettiva, di speranze nel futuro. In questo scenario di grande fatica è importante che i servizi socio-assistenziali, socio-sanitari, socio-educativi, del pubblico come del privato sociale, non si lascino risucchiare nelle sabbie mobili del pessimismo, delle colpevolizzazioni o del ripiegamento amareggiato e sterile su di sé. Ma trovino i modi, le parole, la lucidità per uscire dai propri confini e connettersi con altri.

**L**e fragilità dilagano nelle nostre quotidianità. Sono fragilità collegate a perdite di lavoro, di salute, di reddito, di abitazione, ma anche a perdite di fiducia nelle istituzioni, di luoghi di identificazione collettiva, di speranze nel futuro.

Le fragilità si manifestano più apertamente nelle vite di coloro che si rivolgono ai servizi sociali e sociosanitari e sembrano mettere in evidenza le fragilità dello stesso sistema di welfare che approssimativamente si è dato il nostro Paese.

Ma le fragilità sono presenti e/o in agguato nella vita di tutti. È forse da qui, da questa constatazione inquietante, che possono nascere evoluzioni (rivoluzioni?) verso nuove realtà, verso nuove costruzioni di assetti sociali, di una società democratica più giusta, più consapevole.

Mi sembra allora quanto mai importante poter fare il punto su come si possa vivere e convivere nelle fragilità che ci avvolgono. Per dirci e confermarci a vicenda che è possibile non lasciarsi risucchiare nelle sabbie mobili del pessimismo, delle colpevolizzazioni, delle attese che arrivi qualche condottiero a cui affidarsi o del ripiegamento amareggiato e sterile nella propria vita privata, che rischia di diventare priva di vita.

## **Non è tempo di isolarsi**

Negli ultimi tempi, in varie regioni d'Italia e in vari ambiti, si sono moltiplicate iniziative che – a partire da esigenze impellenti di ricollocarsi tra pressioni dei problemi sociali e riduzioni/contenimenti di risorse finanziarie – hanno individuato modalità diverse di operare: dal ridefinire mandati e

obiettivi dei servizi al riattualizzare orientamenti, dall'attivare interazioni e relazioni per integrare sociale e sanitario al promuovere partecipazioni e attenzioni da parte di una cerchia di popolazione più ampia di quella solitamente implicata rispetto ai disagi sociali.

In alcune situazioni le sperimentazioni avviate hanno raggiunto degli esiti. In altre si sta preparando il terreno incontrando opportunità e insieme vincoli. In altre ci si interroga sulla percorribilità di certe scelte, imbrigliati in timori e atteggiamenti contrastanti. In altre ancora si sono fatti tentativi insoddisfacenti e si tende a ritirarsi – e a isolarsi – tra demotivazioni e dubbi.

Ritengo davvero importante oggi poter realizzare confronti tra queste differenti realtà per individuare linee di convergenza sia rispetto ai contenuti (ovvero alle comprensioni e gestioni dei problemi sociali) che ai metodi (alle strategie e modalità operative da adottare da parte di organizzazioni e professioni).

È dagli scambi, infatti, che possono scaturire apprendimenti reciproci, comprensioni più approfondite, proposizioni più consistenti da portare all'attenzione collettiva, ipotesi con cui orientare decisioni e azioni a livello organizzativo e amministrativo. Ed è dai confronti che gli operatori possono ricavare ri-motivazioni e valorizzazioni del loro lavoro e del ruolo che possono svolgere per contribuire a ricostruzioni sociali tanto invocate e tanto urgenti nel nostro Paese.

Lecture e rielaborazioni delle sperimentazioni e innovazioni attuate per affrontare i problemi sociali richiedono di collegarsi ad alcune analisi più generali sulla «crisi» che vive la nostra società e ad alcune ipotesi

\* Le riflessioni contenute in questo testo sono state scritte in preparazione dell'Appuntamento nazionale degli operatori sociali «Educarci al welfare bene co-

mune. Costruire diritti nella fragilità che ci avvolge», organizzato dalla rivista l'8-9 novembre a Torino.

sulle questioni aperte rispetto al cosiddetto welfare. E, insieme, sollecitano alcune riflessioni su come i servizi si collocano e su come potrebbero collocarsi in una prospettiva innovativa.

L'esplicitazione di queste, che possono essere considerate acquisizioni conoscitive sufficientemente condivise e fondanti, può costituire un quadro di sfondo che permette di contenere allargamenti di scenario troppo dispersivi e facilitare apprezzamenti e verifiche. Qui di seguito ci si propone di presentarle in forma sintetica.

## **Quale modello di sviluppo per i servizi?**

La crisi che investe il nostro Paese, come ormai viene da più parti sottolineato, non ha soltanto una forte componente finanziaria collegata ai nuovi equilibri mondiali. È costituita da sconvolgimenti complessivi di un quadro generale che hanno risvolti preoccupanti, anche angoscianti e allarmanti, nella vita spicciola, nelle abitudini quotidiane e che probabilmente non troveranno in tempi brevi nuovi e migliori aggiustamenti, risoluzioni, risistemazioni felici.

Sono queste constatazioni che conducono a condividere l'esigenza di pensare a un altro modello di sviluppo rispetto a quello che più o meno consapevolmente è stato fin qui dominante. Che cosa implica questo rispetto a quanto negli ultimi trent'anni è stato istituito e sviluppato nel campo dei servizi sociali e socio-sanitari?

In un sistema di «welfare» frammentato nelle diverse misure di sostegno al reddito, anche l'assetto dei servizi si è andato costruendo con varie incertezze e contraddizioni, con forti differenze tra nord e sud e con sottili delegittimazioni. A fronte delle difficoltà di sostenere alcune impegnative scelte iniziali, si sono proposte forme di

intervento più legate ai territori e più fondate su attivazioni di legami solidali. Forse nei micro-contesti operativi, nei confronti di famiglie disastrose ed emarginate, sono rimaste vive nel corso del tempo modalità di intervento paternalistiche, costituite da erogazioni di sussidi a titolo generoso o condizionati ad una adesione a modelli di comportamento socialmente approvati.

Oggi, per far fronte ai problemi sociali, si tratta di distaccarsi più decisamente da un'ottica benefica o anche riparativa, per imboccare più apertamente scelte di riconoscimento e tutela dei diritti e quindi di riconoscimento e valorizzazione delle soggettività e delle inter-soggettività.

## **La crisi dell'idea di welfare bene comune**

La crisi, come viene ripetuto da responsabili di servizi e amministratori, ha costretto a ridurre pesantemente quanto si era investito in quella parte del welfare state costituita dal sistema dei servizi. Probabilmente oggi per ri-attualizzare, anche attraverso i servizi, politiche che vadano nella direzione di garantire entro un sistema pubblico delle protezioni sociali rispetto alle fragilità, e quindi di tutelare l'esercizio di diritti sociali (diritti di cittadinanza) in una prospettiva universalistica, va ricordato che la crisi è anche crisi dello «Stato» come istituzione e crisi dell'idea stessa di «welfare».

Lo Stato coincide sempre di più con una pubblica amministrazione che nel suo funzionamento, per garantire maggiori controlli, ha irrigidito e moltiplicato procedure e regolamenti. La burocratizzazione dei comportamenti si è diffusa ovunque nei rapporti con i cittadini accrescendo distanze e diffidenze. Altre istituzioni (scuola e università, ospedale e servizi sanitari, tribunali, carceri...) che sono chiamate a

promuovere e sostenere condizioni di vita adeguate alle attese dei cittadini tendono a mantenere i propri apparati piuttosto che a costruire contesti perché i cittadini stessi possano esercitare i diritti alla salute, all'educazione, alla dignità, alla partecipazione, all'autodeterminazione... Le istituzioni tendono sempre meno a essere viste e considerate garanti dei diritti dei cittadini, non solo di quelli in difficoltà.

L'idea di «welfare» è in crisi perché sempre meno si identifica che cosa significhi e coesistono diverse visioni e interpretazioni che rimangono in sospensione, soggette a fraintendimenti da non chiarire per evitare di constatarne una insostenibile esilità. A fronte di crescenti squilibri di potere e di reddito che interrogano sulla «democrazia» possibile nel nostro Paese possono essere sostenute e messe in atto redistribuzioni che rispondano a un qualche criterio di giustizia? Possiamo ancora individuare rappresentazioni sufficientemente convergenti e condivise di quello che può essere da più parti visto come «bene comune»?

## **Pensare soluzioni dentro la complessità**

Negli ultimi tempi assistiamo a una moltiplicazione di scritti, di libri e articoli che trattano di come collocarsi nella crisi e anche di come uscire dalla depressione, come evitare tante rinunce e sofferenze, come darsi opportunità di riscatto. Soprattutto si cimentano gli economisti, ma anche filosofi, psicoanalisti e sociologi che si rivolgono a chi ha ruoli di governo per indicare nuove scelte da assumere e percorrere. È interessante perché significa che si diffondono le preoccupazioni e maturano i pensieri.

D'altro lato ci si può interrogare su quanto vengano analizzati ed elaborati i processi

minuti di cui sono intessuti tutti i cambiamenti. Spesso nei quotidiani si trovano segnalazioni di iniziative virtuose, proposte come esemplari e relativamente semplici, fondate su scoperte e ideazioni che erano lì a portata di mano. Si descrivono iniziative di chi ce l'ha fatta o ce la fa senza grande fatica. Difficilmente si pone attenzione al rovescio della medaglia, agli aspetti conflittuali, alle frustrazioni e alle smentite e quindi anche a come si è potuto reggere agli impatti disconfermanti.

Forse anche su questi aspetti sarebbe importante investire per offrire dei reali supporti all'intraprendere. Il pensare che sosta prevalentemente su ciò a cui si dovrebbe tendere rischia di essere separato dal darsi da fare. E allora il fare rischia di rispondere a urgenze ed emergenze da cui si è pressati e a cui non ci si può sottrarre, ma non si ha né il tempo né lo spazio per riflettere.

## **Aiutare cittadini e amministratori a capire**

Da più parti si segnala la centralità di costruire partecipazioni efficaci al discorso pubblico e insieme riflessività individuali e collettive. Si ritiene cruciale che cerchie sempre più ampie di popolazione siano in grado di disporre nei contesti territoriali di letture più realistiche e lucide dei problemi connessi all'impoverimento delle famiglie, alle necessità di assistere degli anziani, al gestire le malattie mentali, le situazioni di tossicodipendenza, i bambini che subiscono maltrattamenti e abusi. Capire e sapere in merito consente sia di evitare colpevolizzazioni deresponsabilizzanti sia di prendere atto che «ri-voltarsi» (e non soltanto indignarsi) rispetto all'esistente impegna a misurarsi con contraddizioni, vuoti, negatività, incertezze ineliminabili.

Per gli operatori (sollecitati ad appropriarsi

loro per primi di questa capacità di capire) emerge qui con forza l'interesse e la positività del non agire da soli, del ricercare collegamenti per costruire nuove negoziazioni per una convivenza democratica. Si tratta di entrare nel merito delle questioni, arrivando anche a differenziare e chiarire orientamenti e opzioni, mostrando e dimostrando – con la maggior trasparenza possibile – i dati che descrivono i problemi, dove e come sono stati rilevati ed elaborati e quale senso viene ad essi attribuito, conducendolo a scelte di valori che vanno al di là di interessi di parte. È entro percorsi di questo tipo che i *cittadini* possono effettivamente capire e interloquire e che si possono aprire spazi di comunicazione nuova con gli *amministratori locali*.

In un territorio gli amministratori di un comune o di un consorzio di comuni si trovano confrontati con molteplici problemi: gruppi di adolescenti-giovani che non frequentano più la scuola e moltiplicano azioni vandaliche; anziani soli/isolati; famiglie che non iscrivono i bambini alla scuola materna perché costa troppo e le madri non lavorano; famiglie di persone disabili che vengono private di servizi di trasporto o delle possibilità di frequenza ad attività riabilitative speciali; famiglie immigrate in cui la perdita del lavoro porta a condizioni gravi di indigenza...

Sono problemi che non hanno soluzioni immediate e definitive, e che richiedono letture non semplificate delle relazioni che le persone hanno con le loro difficoltà e con coloro con cui bene o male convivono, e soprattutto delle possibilità che persone e famiglie hanno di assumere atteggiamenti aperti e attivi piuttosto che rifugiarsi in posizioni depresse o rivendicative. È qui che entrano in campo i servizi dell'area sociale, sociosanitaria, socioeducativa, socioassistenziale.



**Nei territori gli amministratori locali si trovano confrontati con molteplici problemi che richiedono letture non semplificate. È qui che entrano in gioco i servizi.**

## **Promuovere capacità diffuse**

I servizi e gli operatori si trovano in una posizione privilegiata sotto un duplice aspetto:

- rispetto alle prospettive di costruire un welfare sostenibile ovvero condizioni di benessere e di contrasto ai malesseri che siano rispettose della tutela dei diritti sociali, dei diritti soggettivi che vanno riconosciuti in modo universalistico;
- rispetto alle esigenze di far crescere competenze diffuse nella rappresentazione delle problematiche che attraversano i territori, che affannano e spesso sconvolgono le vite di singoli e famiglie con fatiche e sofferenze mortificanti.

I servizi – in virtù della loro stessa collocazione istituzionale, delle loro configurazioni organizzative, delle competenze di base degli operatori, delle conoscenze dirette dei territori e dei modelli culturali in essi stratificati, delle esperienze maturate negli anni di contatto con le situazioni di disagio – possono svolgere un ruolo centrale nel contribuire a co-costruire condizioni di benessere sostenibile, con specifici investimenti nel promuovere «capacità diffuse» di riconoscere e trattare i problemi.

## **Il ritrovarsi vicini ai problemi**

I servizi pubblici e privati (molte attività, da quelle di ascolto e prima accoglienza alla gestione di centri diurni e comunità residenziali, sono svolte da cooperative o enti che agiscono in nome e per conto dei servizi pubblici) si caratterizzano per la vicinanza alla gente, ai problemi che capitano e che non ci si sente in grado di «risolvere». Spesso questa è considerata da responsabili e operatori una sorta di eccessiva esposizione a richieste collegate a turbolenze più generali e rispetto alle quali si finisce per constatarsi impotenti. Viene sottovalutato quanto sia prerogativa positiva oggi per le istituzioni essere percepite come vicine e accessibili da parte dei cittadini.

Rispetto a istituzioni come la scuola, il tribunale o l'ospedale, i servizi appaiono più sparpagliati, identificati in modo sommario e frammentato, sostanzialmente «deboli». In realtà si ritrovano con maggiori possibilità di apertura al contesto: questo può tradursi in un essere in balia ma anche in un poter influenzare, in un chiudersi a difesa dell'organizzazione e delle attività esistenti ma anche in una sollecitazione viva e vivificante a modificare e modificarsi.

La vicinanza alla gente e ai problemi costituisce una caratteristica che qualifica positivamente i servizi se viene assunta e non subita. E questo implica che venga gestita con competenze elevate nella gestione delle relazioni con singoli e famiglie, ma anche con amministratori e operatori di altri servizi, con rappresentanti di gruppi e associazioni, con soggetti a vario titolo presenti nel territorio.

## **La capacità di far nascere fiducia**

La professionalità e le esperienze acquisite da assistenti sociali ed educatori, da medi-

ci, psichiatri, neuro-psichiatri e psicologi, da infermieri dei servizi di salute mentale e SERT, di consultori e servizi di assistenza domiciliare rendono possibile un ascolto approfondito e attivo delle domande esplicite e implicite emergenti intorno a vari tipi di disturbi e disagi, e insieme apprezzamenti perspicaci delle capacità di comprensione e di iniziativa di diversi interlocutori anche potenziali.

Negli incontri rivolti a far fronte a situazioni di malessere vissute da singole persone e famiglie sono comunque chiamati in causa fenomeni e attori sociali presenti nel contesto. Possono pertanto venire e vengono (in modo più o meno consistente) messe a disposizione delle facilitazioni a conoscere e ri-conoscere le difficoltà e a distinguere che cosa – come e con chi – può essere almeno in parte modificato per attenuare le sofferenze e per trovare condizioni di vita più soddisfacenti.

Si scoprono, nel dialogo tra operatori e destinatari dei servizi, riferimenti e punti d'appoggio, si sperimenta di poter essere un po' meno soli e si fa nascere fiducia in se stessi e negli altri, speranza di vivere e di riuscire. Si costruiscono «capacitazioni» per gli operatori stessi, per chi accede ai servizi, per chi con i servizi interagisce direttamente o potrebbe interagire: ci si attrezza per scoprire ed esprimere capacità più adeguate e diffuse di gestire i disagi sociali nei territori.

## **E quelli che si rifugiano?**

Servizi e operatori talvolta non imboccano questa strada. Sono circondati da pressioni, da emergenze e da urgenze incalzanti perché collegate a irruzioni di eventi critici nelle vite dei singoli, delle famiglie, della comunità locale. Sono eventi come malattie gravi, morti, incidenti o anche più sempli-

cemente nascite, divorzi, invecchiamenti o pensionamenti oppure chiusure di aziende, delocalizzazioni, ecc. Si «sa» di essere esposti a queste vicende perché fanno parte dello scorrere degli anni di vita in un mondo che non dà tregua e ha tempi sempre più compressi, ma ci si trova sempre impreparati, anche travolti. E si cerca di trarsi al più presto fuori da ciò che fa star male.

Forse oggi, in certe regioni del nostro Paese, si ricorre anche più facilmente ai servizi che ai parenti o conoscenti, perché si è guidati dall'idea di evitare la vergogna di chiedere o di mostrarsi nella disgrazia o anche perché si mette avanti la propria condizione di cittadini che hanno diritto di essere aiutati. D'altro lato coloro che lavorano a livello di base dell'organizzazione dei servizi sono incalzati da direttive e da razionalizzazioni collegate in particolare a esigenze di contenimento di spesa pubblica.

Collocati tra queste opposte spinte, servizi e operatori rischiano di cercare di salvaguardare degli spazi di lavoro assumendo posizioni difensive di pratiche collaudate nelle interazioni con gli utenti e tra professionisti e anche nei rapporti con altri servizi e istituzioni. Da qui il rischio che i professionisti più qualificati (a seconda dei servizi, medici o anche psicologi e assistenti sociali) si rifugino nell'esercizio di attività tecnicamente pregevoli, ritagliandosi tempi e spazi considerati intrinsecamente necessari per trattare adeguatamente la casistica.

Si può scivolare verso un prolungarsi di liste d'attesa o un abbandonare tante situazioni al loro destino. Altri devono accorgersene e farsene carico. Anche se questo è fuor di dubbio, tuttavia è come se si abdicasse a una funzione di ascolto delle difficoltà da un lato e di comunicazione/sensibilizzazione di altri soggetti sociali a prendere in

considerazione problemi, che almeno in parte sono di tutti e vanno affrontati con apporti di più risorse e cooperazioni.

### **Erogatori di risorse sempre più esigue?**

Forse i servizi stessi si trovano colonizzati da una cultura individualistica dominante in alcuni settori sociali che porta a giustificare prese di distanza e a enfatizzare carenze e limiti entro cui si è costretti ad operare («faccio quello che posso»). Si rispecchiano in questi comportamenti e atteggiamenti continue frantumazioni dei rapporti tra cittadini e istituzioni, tra singoli e tra famiglie, tra diversi gruppi sociali, ripetute separazioni e centrature autoreferenziali a cui vanno ricollegate tante forme di disagio e di fallimenti nel contenerle, tante fragilità e implicite violazioni di diritti soggettivi.

Si tratta forse di aprire nuovi sguardi per vedere e capire in tanti e in tanti modi in quale mondo ci troviamo e ci troveremo a vivere. Ci confiniamo come servizi nei nostri assetti e ci confermiamo a misurare le nostre capacità di distributori di erogazioni ausiliarie e sussidiarie sempre più esigue? O pensiamo di poter diventare promotori e sostenitori di inesauste negoziazioni per arrivare a comprensioni più consistenti dei disagi, per identificare vincoli, per reperire e mobilitare opportunità, anche là dove meno ci si aspetterebbe di trovarle?

### **Oltre la divisione sociale del lavoro**

Che cosa si chiede oggi ai servizi di offrire o fornire? Da tempo mi sembra sia stato acquisito che non può essere loro delegato di occuparsi dei malesseri, come se questa funzione toccasse loro nella divisione sociale del lavoro.

### **Non specialisti del disagio**

Non possono essere specialisti del trattare tutto ciò che nella società è considerato più pesante e penoso, più disfunzionale e contrastante con ciò che è soddisfacente, positivo, fortunato, di successo. O meglio, potrebbero anche essere considerati tali se si adottasse l'ipotesi che «specialisti» non sono tanto e soltanto coloro che si dedicano intensamente ad ambiti e oggetti sempre più circoscritti (ben delimitati e «astratti» dal quadro circostante) secondo un'impostazione tradizionalmente esistente in medicina – per cui ci si definisce, più che come chirurghi ortopedici o traumatologi, come specialisti del ginocchio o della mano e anche di quella particolare metodica per intervenire sulle membrane interne usurate. «Specialista» significa anche, e forse meglio, disporre di conoscenze più approfondite su alcuni problemi per poter intervenire in modo più flessibile, adattando ipotesi e strumenti, valorizzando l'esistente e innovando via, mettendo in circolo indicazioni esplicative e coinvolgendo più soggetti.

### **Ma accompagnatori di persone e gruppi**

Servizi e operatori possono farcela: in alcuni contesti lo stanno già facendo. Per operare nelle fragilità possono attrezzarsi per raggiungere valutazioni più realistiche, attente a cogliere e dare valore a segnali di disponibilità e di coraggio manifestati da chi sta male o da chi è in qualche modo vicino. Soprattutto in questi apprezzamenti circostanziati e specifici possono coinvolgere i loro diretti destinatari, gli utenti e le famiglie, per andare verso ricerche più attive di ciò che può essere effettivamente di aiuto. Questo può essere visto come adozione di una prospettiva di *empowerment*, rivolta a

ciascuno (che è sollecitato a riappropriarsi del proprio destino e a sviluppare le proprie potenzialità) o anche a gruppi, associazioni, abitanti di uno stesso territorio. Può anche essere un passaggio verso il raggiungimento di «capacitazioni»: emancipazioni da ruoli di utenti che usufruiscono in modo passivo e delegante/rivendicativo per diventare ed essere riconosciuti soggetti, che concorrono attivamente a individuare le strategie da percorrere nei cosiddetti casi singoli e anche rispetto a problematiche più ricorrenti e trasversali.

Ci si può domandare se non sia proprio questa un'istanza diffusa rispetto ai servizi: che il loro lavoro comprenda degli accompagnamenti di persone e gruppi a capire, a crescere nelle capacità di capire, per districarsi nelle difficoltà senza ritrovarsi schiacciati o strumentalizzati, minimizzati o assoggettati, per quel che è possibile, nel contesto in cui ci si trova a con-vivere.

## **Co-costruire condizioni di benessere sostenibile**

Per i servizi e per gli operatori è vitale riconoscere e sostenere connessioni con altri ambiti sociali.

### **Oltre le compartimentazioni di un modello ormai vecchio**

Nelle proposte avanzate da diversi studiosi per fronteggiare le condizioni di crisi e anche nelle letture di iniziative concretamente intraprese per trasformare produzioni di beni e servizi o per dare vita a nuove imprese e a nuove opportunità di lavoro, è messa in luce con particolare risalto l'importanza di realizzare connessioni con altri: con chi è presente nello stesso settore produttivo o con chi opera in settori contigui, per individuare sinergie possibili che migliorino l'uso di spazi e materiali e

che valorizzino le competenze specifiche per diventare più attenti e più efficaci nel rispondere alle attese dei clienti.

Quando nei vari decreti regionali, negli atti di indirizzo, nelle direttive programmatiche si richiamano le necessità di coordinamento a livello organizzativo e territoriale, si raccomandano le partnership o anche si insiste sull'integrazione socio-sanitaria, si va nella stessa direzione. Dichiarare e anche adottare come scelta strategica l'andare in questa direzione non significa automaticamente riuscire a metterlo in pratica. Lo sviluppo del sistema dei servizi territoriali è stato ancorato a partizioni e compartimentazioni funzionali, ma anche ideologiche con differenze di prestigio e di valore attribuite agli uni e agli altri.

Tutto ciò che è sanitario sembra più nobile di ciò che è sociale; ciò che è pubblico è più sostanzioso e qualificato di ciò che è privato o viceversa; ciò che è professionale è più legittimato di ciò che è volontario o viceversa; ciò che ha dotazioni finanziarie conta di più di ciò che contiene idee e progetti o che segnala esigenze e attese. Si tratta di rappresentarsi una «con-correnza» di interventi che siano rivolti ad affrontare e gestire i problemi, più che ad attuare quello che ciascun attore in gioco ha già prestabilito. Si tratta di competere insieme per dare il meglio, più che trovarsi in una gara in cui ciascuno deve farsi valere, far valere le proprie idee e ottenere l'adesione dell'altro. Si tratta di accettare di non poter fare a meno degli apporti altrui e di cercarli con modestia e pazienza, senza sentirsi sminuiti, delegittimati o non riconosciuti.

### **Incontrare altri attori e nuovi ambienti**

Il passo tuttavia più innovativo che oggi i servizi stanno intraprendendo, e potrebbe-

ro con più determinazione intraprendere, è quello di uscire dai confini in cui li relega la divisione sociale. A livello locale si può interagire con le aziende produttive, con imprenditori e artigiani, con le fondazioni bancarie (nonostante le pesanti dissimmetrie) non solo per chiedere (inserimenti lavorativi, supporti finanziari, idee), ma per ricercare e far emergere convergenze su problemi e investimenti di risorse.

A livello più ampio si possono incontrare gli ambienti in cui si parla degli stessi problemi di cui i servizi si occupano entro prospettive sofisticate e assai legittimate, offerte da filosofi e sociologi, da economisti, da storici e psicoanalisti, da artisti e giuristi, come accade in certi festival. Non è solo questione di esserci (anche questo non è del tutto irrilevante): può essere anche un modo, una strategia per risvegliare comprensioni più realistiche anche a questi livelli e per ricomporre pensieri e azioni verso la costruzione di qualche assetto sociale più vivibile per tutti.

Si potrebbe ipotizzare che ai servizi oggi sia chiesto di continuare a fornire interventi rivolti ad assistere in modo non paternalistico e con specifica attenzione al curare come «prendersi cura» di condizioni di malessere migliorabili, ma forse non eliminabili. Al tempo stesso possiamo pensare che ad essi competa di contribuire a fare in modo che la società stessa diventi più in grado di co-operare e di ricavare da ciò modi più soddisfacenti di stare insieme, di farsi garanti delle tutele dei diritti nella ricerca di nuovi assetti democratici per co-esistere con le fragilità diffuse e ri-esistere a fronte degli squilibri a cui le fragilità si ricollegano e che esse stesse inducono.

**Franca Olivetti Manoukian**, psicosociologa, è formatrice e consulente dello Studio Aps di Milano: [olivettimanoukian@studioaps.it](mailto:olivettimanoukian@studioaps.it)

Educarci al welfare bene comune/3

## Arrendersi a passioni tristi impedisce di vedere il futuro

**Marina Fasciolo**



**SOSTE DI DISCUSSIONE**

Continuando il percorso verso il secondo appuntamento nazionale per operatori sociali (8-9 novembre a Torino), proponiamo in questa «sosta» le riflessioni di Marina Fasciolo, che invita i servizi da una parte a non procedere alla cieca fino a dimenticare la loro mission di contrasto delle diseguglianze, dall'altra a connettersi con i diversi mondi di reciprocità per accompagnarne i processi di sviluppo e consolidamento nel produrre beni comuni locali.

**L**e mie riflessioni partono dall'osservazione quotidiana che come operatore sociale riesco a realizzare da un particolare punto di vista: quello di chi è stato designato a progettare, a trovare risorse, con un punto di vista privilegiato, anche se complesso. È un punto di vista che sta sui confini dell'organizzazione, capace di guardare all'interno, alle fatiche degli operatori impegnati a rispondere a molteplici domande che arrivano al Servizio da diversi interlocutori (persone, altri servizi, autorità giudiziaria), ma anche all'esterno, nella relazione con altre agenzie del territorio, con i soggetti della cooperazione e del volontariato che in questi anni hanno saputo far rete e convergere su obiettivi comuni.

Proverò a esplorare alcuni ambiti e a segnalare spinte evolutive e fattori che bloccano uno sviluppo più compiuto del welfare «bene comune» che chiamerei *locale*, proprio per le specificità che lo contraddistinguono e che ne fanno un elemento virtuoso ma anche una debolezza.

### **Impoverimento della società e dei servizi?**

Parallelamente all'impovertimento della società assistiamo all'impovertimento dei servizi, dove a fianco dei tagli progressivi non vengono operate scelte di riorientamento delle risorse. Come afferma Franca Olivetti Manoukian, vuoti di conoscenza sui problemi e nuove domande sociali, insieme ad attaccamenti a procedure del passato, impediscono di rivedere e riorientare le risorse.

Scelte che non dipendono da un'analisi storica di ciò che si è fatto, ma dalla forza di inerzia delle organizzazioni. Esempio di ciò sono le consistenti risorse finanziarie bloccate sui costi delle strutture residenziali che forniscono risposte a un *target* molto specifico, adottano metodi poco rispondenti ai bisogni – dei minori, ad esempio – e disabilitano le persone, ma che non sono ancora messe in discussione e riprogettate, non per farle sparire, ma per aprirli al territorio e incrociare un ventaglio più ampio di bisogni.

Ad aggravare il quadro, inoltre, un velo spesso separa il «socia-

le» come fabbrica di problemi dai «servizi sociali» sempre più frastornati dalla complessità e ingobbiti sotto l'imperativo del risparmio. La tendenza a un progressivo razionamento dei servizi erogabili e delle risorse disponibili porta in primo piano la questione dell'equità e dell'inclusione nei sistemi di protezione sociale. «Chi c'è c'è», sembra stabilire, nella sua meccanicità, il sistema. Le barriere dell'accesso sembrano sempre più alte. Se uno accede al sistema di protezione, bene per lui. Se non vi accede, sarà destinato a rimanere in una zona d'ombra dove nessuno lo vedrà o si fingerà di non vederlo. Questo atteggiamento è la negazione dello stato sociale e della giustizia sociale.

I servizi stanno procedendo un po' alla cieca. C'è una vulnerabilità invisibile che non arriva ai servizi sociali, troppo coinvolti sul disagio conclamato. La modalità re-attiva di rispondere ai problemi impedisce ai servizi di affrontare la lettura di nuovi bisogni e di stabilire contatti con nuovi pezzi di società che non osano varcare la porta perché

**Il problema individuale ha fatto perdere l'orizzonte sociale e si sono dimenticate due parole: diritti e disuguaglianze.**

pensano di non averne alcun diritto. Qualcuno potrà dire che con poche risorse è molto difficile sostenere il dialogo con nuovi target di potenziale utenza come i vulnerabili: in realtà qui, nella difesa del certo di fronte all'incerto, sta una spinta involutiva dei servizi.

In questo procedere alla cieca, secondo lo schema stimolo-risposta, dove il problema individuale ha fatto perdere di vista l'orizzonte sociale, si sono dimenticate due parole fondamentali: diritti e disuguaglianze.

Si è dimenticata la parola «diritti». L'universalismo dei diritti di cittadinanza, viene costantemente eroso in nome di una progressiva selettività degli interventi. Si riaffaccia l'immagine dei poveri meritevoli, della sostenibilità del progetto di aiuto, dell'efficacia e dell'efficienza degli interventi.

Altra parola dimenticata è «disuguaglianza». L'osservazione quotidiana dei servizi identifica invece disuguaglianze strutturate, cioè quelle che collocano le persone in un destino a prescindere da ciò che sanno fare o vorrebbero poter fare. Disuguaglianze sia di tipo distributivo, sia di tipo sociale e culturale: queste ultime hanno il potere di influire sulla vita

delle persone e ottenere riconoscimento per ciò che si è. Pensiamo alle disuguaglianze tra i bambini e tra i giovani. Quando i due tipi di disuguaglianza si sommano, aggravano il presente e restringono il futuro di chi le subisce.

Più ci si orienta sul target classico, più si perde il collegamento alla popolazione più generale.

### **Una questione di fiducia**

Anche sul tema della fiducia assistiamo a una specularità che si manifesta con la perdita di fiducia nelle istituzioni e nel vissuto degli operatori che spesso non si sentono più in grado di essere d'aiuto. All'operatore viene rimandato dall'organizzazione il messaggio di diventare più creativo, attivatore di risorse, esattamente come l'operatore rimanda all'utente il messaggio di rendersi velocemente autonomo e di ritrovare la rotta della propria vita senza appoggiarsi troppo al Servizio.

In questa catena il rischio che si corre è di perdere il contatto, quella reciprocità che ci fa condividere fatiche e difficoltà, primo tassello di una relazione d'aiuto. La negazione delle difficoltà, lo spostamento sulla capacità dell'operatore a sfangarsi dai problemi senza attingere, ad esempio, alle risorse economiche dell'ente, appare oggi come un atto sadico che mina fortemente quella spirale di fiducia che dovrebbe irradiarsi dall'interno all'esterno degli enti.

Nella pratica quotidiana la fiducia sembra invece riapparire nei contesti di reciprocità, dove l'operatore sa sostenere nella rela-

zione, dove sta fermo, dove non ha l'ansia di agire in fretta, dove ascolta e contiene il malessere dell'altro.

### **Qual è oggi l'oggetto del lavoro sociale?**

Nuove realtà di disagio rompono copioni prestabiliti e si scontrano con la loro cristallizzazione dentro i servizi.

Da condizione problematica, incerta e ansiogena, questa nuova realtà apre varchi di conoscenza e nuove operatività capaci di valorizzare i saperi degli operatori. Il nuovo copione non prevede più al centro il verbo «dare», ma «stare nella relazione», «accompagnare» le persone che sono sempre meno «alfabetizzate» agli eventi traumatici, così come gli operatori. Nella relazione d'aiuto diventa determinante il suo inizio, quello spazio in cui operatore e utente ridefiniscono ciò che possono fare insieme. Una relazione che deve essere il più possibile paritaria ridistribuendo potere, per superare il copione classico che assegna una posizione «up» all'operatore e quindi inevitabilmente il compito di risolvere e rispondere ai bisogni manifestati.

Una nuova visione lo vede consulente di processo che si impegna nella relazione paritetica e cerca di chiarire con la persona il tipo di aiuto necessario. Mantiene la persona in *posizione proattiva*. Importanza del valore della relazione: noi non risolviamo i problemi ma accompagniamo le persone. L'aiuto serve a trasferire competenze di lettura e intervenire in modo che la persona stessa possa migliorare la situazione.

Salta la visione tradizionale che vede nell'operatore l'esperto che fornisce risorse e servizi. Lo schema diagnosi-prescrizione rende solo l'operatore e nella solitudine consuma la sua crisi. Bisogna rompere il peso di essere soli ad affrontare i problemi: pensare a gruppi di supporto orizzontali, tra fatiche che si uniscono, che possano sostenere e restituire la dimensione sociale ai problemi individuali, è la chiave di volta per prevenire i rischi connessi alla relazione duale.

### **Le realtà gruppal come luogo e strumento**

Lo strumento principale del lavoro sociale non può più essere identificato nella relazione operatore-utente, ma nelle realtà gruppal. Il gruppo come condivisione, scambio, elaborazione di idee, sostegno dell'operatore, ma anche come forma di comunicazione e relazione per le persone che condividono lo stesso bisogno.

Enfatizzare la dimensione collettiva del lavoro sociale soddisfa anche la necessità di valorizzare una delle funzioni che storicamente i servizi sociali si sono dati, ovvero *la funzione integrativa*, il tenere insieme, il collegare, il creare ponti. Operatori registi di ponti. Pensiamo alle riunioni, alle organizzazioni temporanee, entità leggere a cui partecipano operatori appartenenti a istituzioni diverse ma che condividono una finalità da raggiungere, che sviluppano linguaggi, abitudini al fare assieme e progettualità comuni.

La metodologia classica della rilevazione del problema,

valutazione e progettazione dell'intervento (che sia aiuto all'individuo, al gruppo, ecc.) è superata da una *nuova sequenza* che rinnova il modo con cui noi possiamo essere di aiuto alle persone e che si sostanzia nel *riconoscimento, coinvolgimento, supporto*, ovvero nello stare nella situazione, ricercare informazioni, conoscere insieme senza utilizzare categorizzazioni generali tipiche dell'approccio valutativo.

Altra caratteristica dei nuovi strumenti a disposizione dell'operatore è la *flessibilità*: le progettualità che funzionano sono leggere e temporanee. Lo sguardo formalizzato non mette a fuoco la variabilità dei fenomeni, le soggettività, e rischia di imbrigliare dentro le *procedure organizzative* forme non ortodosse di aiuto e sperimentazioni, inibendone la realizzazione.

### **Le passioni tristi non fanno vedere il futuro**

Il sentimento che pervade gli operatori oggi è la mancanza di controllo, l'impossibilità di incidere sul cambiamento: ciò provoca aumento di ansia e irrigidimento. Il rischio che corriamo quando siamo ansiosi è di irrigidire le nostre maglie, quando invece dovremmo essere più flessibili, in una spirale che vede aumentare la rigidità, richiedere maggiore certezza e incrementare ulteriormente ansia. Ansia è non riconoscere le priorità: ciò crea confusione e malessere.

L'irrigidimento porta a decisioni *aut-aut*, esemplificate dall'affermazione: «Se non ci sono le condizioni non mi atti-

vo». Il nostro irrigidimento non contribuisce a nessun cambiamento. Ci si difende dal nuovo e si tira su il ponte levatoio chiudendoci e lasciando spazi aperti che vengono occupati da altri soggetti o inesplorati. L'identità e l'immagine delle professioni non viene avvantaggiata dalla posizione difensiva.

Epoca delle passioni tristi è non vedere il futuro.

In realtà, come ci avvertono Eugène Enriquez e Franca Olivetti Manoukian (in «Animazione Sociale», rispettivamente sui numeri 250 e 259), come operatori dobbiamo chiederci quanto siamo disposti a trasgredire, quanto siamo disposti a sperimentare.

Chiudersi nel «saper fare», nelle procedure certe, porta alle passioni tristi, peraltro contagiose. C'è l'immagine dell'asino che gira intorno alla pala e scava il solco che lo renderà invisibile. Il cambiamento parte da una nostra disponibilità emotiva: una disponibilità a leggere i problemi delle persone con nuovi strumenti, a risignificare «le perdite» in alternativa al giudizio di fallimento.

Esempio di sperimentazione sono progetti che definirei «pixel», piccoli lavori di gruppo con donne, mamme, straniere, alle prese con il difficile compito di crescere i figli, affrontare la povertà, cercare lavoro. Il mandato agli operatori, arrivato dalla direzione, e inizialmente vissuto come un'imposizione, ha invece avuto il pregio di stimolare la sperimentazione. L'esito del lavoro di gruppo che ha visto utilizzare strumenti come la narrazione, la rappresenta-

zione grafica di alcuni temi, la creazione di testi poetici, e che si è concluso con una festa, ha portato benessere in eguale misura tra operatori e utenti, riabilitando entrambi verso una maggior consapevolezza della propria auto-efficacia.

### **Reattività vs proattività**

La proattività rappresenta una delle strade per far evolvere i servizi verso il bene comune, per farli esistere, per rilanciarli. È invece troppo presente la modalità reattiva dei servizi in risposta alla domanda d'aiuto. L'immagine più illuminata è lo sportello di segretariato sociale con l'operatore seduto che aspetta e orienta l'utente. Filtra, discriminando chi porta una richiesta conforme alle finalità dell'istituzione e chi invece va inviato altrove. Questa modalità, che ha i suoi vantaggi, oggi mostra la sua fragilità: le persone si auto-selezionano a seconda dell'offerta prevalente di servizi. Se la Regione eroga fondi per gli assegni di cura, aumenteranno le famiglie degli anziani (le più istruite, quelle che leggono i giornali, che si informano); se diminuiscono i fondi per l'assistenza economica diminuiranno le richieste di aiuto delle famiglie, ecc. L'immagine della domanda di aiuto che emerge attraverso la reattività dei servizi ci fotografa in modo appropriato la realtà? Che tipo di relazione emerge tra istituzione e territorio? La modalità proattiva – ovvero la determinazione dei servizi sociali di uscire dai propri confini «fisici» per andare a percepire le situazioni più gravi, ma na-

scoste e inaccessibili – può far sorgere qualche riflessione in ordine alla «convenienza» per i servizi di cimentarsi nell'approccio proattivo. Un'azione di monitoraggio e ricerca su problemi può essere fatta in modi non necessariamente costosi e magari in condizioni non così gravi da richiedere poi interventi radicali. Inoltre l'immagine dei servizi ne viene valorizzata. Quando i servizi sociali escono fuori dai propri confini angusti dell'assistenza conclamata e mostrano sollecitudine attiva, cominciano ad apparire in una luce diversa come autentiche istituzioni generali e non solo come presidi marginali per le fasce più svantaggiate.

Pensiamo a una ricerca per l'individuazione dei grandi anziani, ultranovantenni che vivono in autonomia: andare a bussare alla loro porta per conoscere i loro bisogni – magari persone che non sono mai state utenti – permette di farsi conoscere in una veste nuova e positiva. Proporsi, invertire il meccanismo classico e andare alla ricerca del nostro *target*, rappresenta una strategia di maggiore visibilità, efficacia e strumento per recuperare un dialogo con la società civile e magari riguadagnando valore agli occhi di chi oggi non ne conosce neppure l'esistenza.

### **Il rafforzamento del senso di comunità**

L'immagine dei servizi è compromessa da cattiva stampa. Quando viene ritrovato un disabile abbandonato in casa ci si chiede: «Dov'erano i servizi sociali»; ci si dovrebbe chiedere: «Dov'erano i parenti, la

famiglia, la comunità?». Anche solo l'incapacità a segnalare un problema è indicatore di una società «sfilacciata», carente nella premura verso i propri membri più deboli. Da ciò deriva che azioni istituzionali per ravvivare un senso comunitario fragile, attraverso interventi collettivi di lavoro di comunità, diventano misure in grado di diminuire il *gap* tra società e servizi. Cittadini resi più attivi e solidali per aver partecipato a progetti solidaristici potrebbero diventare spontaneamente sentinelle e segnalanti di problemi al loro sorgere. Ciò produce bene comune.

Un bene comune va distinto da bene pubblico; quest'ultimo è una realtà che va garantita dallo Stato, mentre un bene comune è qualcosa che non può essere deciso, voluto e fatto da qualcuno e offerto alla disponibilità di molti. Un bene comune è un valore condiviso da quanti lo concepiscono e ne usufruiscono e si può realizzare solo con il loro concorso attivo. «È comune quel bene che si può generare solo con una condivisione effettiva dal basso di tutte le componenti dell'intrapresa che lo produce» (Folgheraiter F., *La grammatica del welfare*, Erickson, Trento 2011). Un bene pubblico lo si può pretendere, un bene comune bisogna realizzarlo un po' alla volta, con una partecipazione attiva dei membri di una comunità.

**Marina Fasciolo**, assistente sociale presso il Consorzio dei servizi sociali di Alessandria, formatrice, insegna all'università del Piemonte Orientale: marina.fasciolo@yahoo.it