Fondata nel 1962
Anno 45 ~ N.1
gennaio marzo 2006

1•06

# RSS

## Rassegna di Servizio Sociale

**Rubriche**

Dalle Regioni

Unione Europea

Incontri e dibattiti

Rassegna legislativa

Rassegna bibliografica

**S. Rizza**
La Lettera Enciclica «Deus Caritas Est» del Sommo Pontefice Benedetto XVI sull'amore cristiano

**D. Rosati**
Deus Caritas Est: l'amore è anche una questione sociale

**M. Burgalassi**
Dall'integrazione sociosanitaria alle politiche per la salute: verso una governance della continuità assistenziale

**U. Albano, A. Continenza**
Politiche sociali e non autosufficienza: tra servizio alla persona e monetizzazione del bisogno

**M. Tognetti Bordogna**
La realtà delle badanti, criticità e prospettive nell'assistenza agli anziani

**F. Feliciello**
Le radici epistemologiche del Servizio Sociale: elementi di ricerca per la costruzione di una identità professionale

**L. Bima**
Servizio di assistenza economica: oltre l'erogazione monetaria

RIVISTA TRIMESTRALE

EISS ONLUS

POSTE ITALIANE S.p.A. - Spedizione in abbonamento postale D.L. 353/2003 (conv. in L. 27/02/2004 n° 46) art. 1, comma 2, DCB Roma

# Le radici epistemologiche del Servizio Sociale: elementi di ricerca per la costruzione di una identità professionale

Le premesse teoriche: età moderna e visione postmoderna della realtà – (Caratteristiche dell'Età Moderna – Il pensiero post moderno – Attinenze con il Servizio Sociale e ruolo dell'assistente sociale) – Il rapporto con le altre discipline e con i principali modelli teorici di riferimento – (Natura relazionale e sistemi di condivisione dei significati – La società relazionale – Teoria sistemico-relazionale: l'interpretazione del socio-costruzionismo) – I modelli sistemico e di rete nel contesto del postmoderno – (Le differenze: diversi livelli di osservazione della realtà – I punti di convergenza).

## Introduzione

Lo scopo del presente studio è quello di identificare alcuni tratti che consentano di definire la tipicità della professione di « Assistente Sociale ». Il presupposto da cui si parte è che ogni identità deve essere adeguatamente fondata attraverso un lento processo di costruzione della stessa; la consapevolezza di tale operazione, successivamente, dovrà condividersi tra coloro i quali agiscono tale identità; è necessario, infine, che la distinzione operata sia riconosciuta dai terzi con i quali normalmente si interagisce.

Tale percorso, nel caso del professionista di cui trattiamo, è certamente tutt'ora in corso e negli ultimi anni ha seguito diversi itinerari. Uno di questi, che si ritiene particolarmente utile allo scopo, è il tentativo di definire e riconoscere il Servizio Sociale come materia distinta dalle altre discipline che si occupano della cura del benessere dell'uomo (come ad esempio quelle mediche o psicologiche). Ciò può avvenire attraverso la ricostruzione delle tappe

che hanno caratterizzato, dal punto di vista teorico, la professione di assistente sociale.

Induttivamente è possibile risalire dagli aspetti che riguardano il Servizio Sociale ai modelli teorici cui più spesso si fa riferimento, procedendo successivamente alla collocazione di questi ultimi in precisi ambiti epistemologici. Al contrario, attraverso un metodo deduttivo, è possibile analizzare le principali visioni della realtà che hanno condizionato il consolidarsi di determinati assunti teorici, utilizzati, poi, dal Servizio Sociale. Quest'ultima è la via che si intende seguire nel presente lavoro: il tentativo consisterà nel definire un percorso metodologico, proponendone l'interpretazione dei vari passaggi.

La ricerca di precisi riferimenti teorici che possano legittimare l'autonomia di una determinata disciplina è una tendenza comune ad ogni branca del sapere che, costituendo inizialmente aspetto specifico di una materia complessa, si muove progressivamente verso la propria emancipazione. Tale movimento si attua individuando aspetti che possano fondare una specificità propria, attraverso la ricerca di criteri di validità in quanto sapere scientifico (l'individuazione del proprio statuto epistemologico).

Tale percorso per la disciplina del Servizio Sociale è lungi dall'essere pienamente condiviso dalla comunità scientifica. Tuttavia, soprattutto in considerazione dell'attuale livello universitario della formazione dell'assistente sociale, sembra utile analizzare tali aspetti auspicando, in ogni caso, il moltiplicarsi dei contributi che possano confermare o smentire l'opportunità stessa di approfondire tale argomento (1).

Non si intende qui affrontare la tematica della supposta scientificità del Servizio Sociale. Tuttavia, il riconoscimento accademico del titolo di studio (attraverso l'istituzione dei corsi di laurea di primo livello e specialistica) sembra autorizzare l'individuazione di quegli ambiti della *ricerca* che consolidino, accanto a quelli della *didattica*, il livello universitario della formazione professionale dell'assistente sociale.

---

(1) Tra gli autori che hanno affrontato tale tematica cfr. FOLGHERAITER F., *Teoria e Metodologia del Servizio Sociale*, Franco Angeli, Milano, 2003 – BORTOLI B., « Agli albori della professione del lavoratore sociale », in MARZOTTO C., a cura di, *Per un'epistemologia del Servizio Sociale. La posizione del soggetto*, Franco Angeli, Milano, 2002 – CAMPANINI A., *L'intervento sistemico. Un modello operativo per il Servizio Sociale*, Carocci, Roma, 2002.

Lo studio della possibilità di indicare la presenza di specifici elementi teorici da porre a fondamento del Servizio Sociale, può essere segnalato, dunque, come uno dei principali argomenti di ricerca che gli operatori del settore dovrebbero approfondire.

## 1. Le premesse teoriche: età moderna e visione postmoderna della realtà

La costruzione del « senso comune » è condizionata dalla particolare visione e definizione della realtà formulata in un dato momento. Nello stesso tempo, per interpretare gli aspetti concreti dell'esperienza, utilizziamo sia le informazioni tratte dalla conoscenza che quelle offerte da ciò che definiamo « comune sentire » (2).

Tali reciproche influenze possono essere osservate in ogni realizzazione umana e quindi anche negli interventi effettuati in campo sociale. Ci si soffermerà brevemente su talune caratteristiche della società odierna proprio per dare conto di tali condizionamenti sugli interventi del Servizio Sociale: per definire l'antefatto teorico che viene scelto come presupposto delle successive argomentazioni, pare opportuno formulare alcune distinzioni tra il pensiero moderno e quello definito post-moderno (3).

Sembra infatti plausibile affermare che, in atto, nella maggior parte delle modalità di attuazione degli interventi del Servizio Sociale continui ad essere connaturata una visione *positivista* della realtà: ogni evento è collocabile in un quadro di razionalità, in un contesto caratterizzato dalla possibilità di individuarne la spiegazione logica (4). Tale caratteristica, come noto, è una delle proprietà tipiche del pensiero moderno.

La « complessità » caratterizza, invece, la contemporanea fase storica

---

(2) cfr. GIDDENS A., *Sociologia*, Il Mulino, Bologna, 1994.

(3) Per la descrizione del passaggio dalla società moderna a quella post-moderna della società italiana, anche se con un taglio diverso – articolazione della società in poli diversi ed interattivi quali il mercato, lo stato, il terzo settore e le reti informali – rispetto la proposta presente cfr. (tra gli altri) COLOZZI I., « Famiglia reti informali e terzo settore », in SANICOLA L., a cura di, *Reti sociali e intervento professionale*, Liguori Editore, Napoli, 2002.

(4) cfr. DI CARLO E., BIA E., « Il paradigma umanistico dialettico come fondamento della teoria e della pratica del lavoro sociale », in MARZOTTO C., *Per un'epistemologia del Servizio Sociale*, op. cit.

definita postmoderna. Ci si riferisce al concetto di « complessità » che l'opera di Morin legge come compresenza di assunti parziali. Il principio di contraddittorietà dell'esperienza umana ci consente di affermare che è possibile accertare la veridicità di un evento solo attraverso riferimenti specifici. La modifica dei parametri di lettura rende spesso possibile la dimostrazione contraria (in termini di interpretazione del significato) dell'evento descritto in altro contesto (5).

A tal riguardo è opportuno precisare la necessaria distinzione tra una visione di mero relativismo che tende inevitabilmente al nichilismo, e relatività della conoscenza: il problema, secondo noi, non è quello di scegliere tra l'alternativa assoluto/relativo, ma di definire limitata la possibilità di conoscenza dell'uomo e quindi di individuare i fatti « veri » nell'ambito delle proprie possibilità di sapere (6).

Si effettuerà, dunque, una breve analisi comparativa delle caratteristiche proprie delle fasi storiche descritte come età *moderna* e *post moderna*, in quanto queste rappresentano tappe particolarmente significative nell'evoluzione del pensiero contemporaneo.

Dati gli scopi del presente scritto saranno adoperati tali spunti per argomentare, successivamente, le motivazioni che conducono alla scelta di specifici modelli teorici utilizzabili dal Servizio Sociale, ipotizzando l'opportunità di ricercare in essi, piuttosto che in svariati altri, i fondamenti teorici della professione.

## *1.1 Caratteristiche dell'Età Moderna*

Ricostruiamo sinteticamente con Bauman le caratteristiche fondamentali del pensiero moderno (7). Nella « modernità » la realtà è concepita come una totalità sottoposta ad un ordine. Al suo interno è possibile pervenire,

---

(5) Per la definizione di *complessità* v. MORIN E., *Verso il pensiero complesso* in *Scienza con coscienza*, Franco Angeli, Milano, 1987 e MORIN E., *Introduzione al pensiero complesso*, Sperling & Kupper, Milano, 1993.

(6) Per il concetto di relatività dei punti di vista nell'osservazione della complessità cfr. CECCHIN G., LANEG., RAY W.A., *Verità e pregiudizi. Un approccio sistemico alla psicoterapia*, Raffaello Cortina Editore, Milano, 1997.

(7) BAUMAN Z., *La decadenza degli intellettuali*, Bollati Boringhieri, Torino, 1992.

attraverso un processo di conoscenza, all'individuazione di una verità assoluta: proprio perché essa è sottoposta ad un ordine prestabilito, è possibile prevedere ed acquisire strumenti di controllo della realtà: questi ultimi si concretizzano all'interno di azioni di pianificazione e progettazione che mirano al dominio della natura e, successivamente, alla gestione della società.

L'inizio dell'era moderna è fatto coincidere con l'utilizzo del metodo scientifico galileiano della sperimentazione, che sarà esteso poi dal « laboratorio » al « sociale »:

> « ... *l'efficacia del controllo e della correttezza della conoscenza sono strettamente connesse (la seconda spiega la prima, la prima corrobora la seconda), sia in un esperimento di laboratorio sia nella pratica sociale* » (8).

In tale modalità è insita la verificabilità scientifica dell'oggettività di ciò che si intende dimostrare: ogni pratica che non si sottopone al criterio della dimostrazione scientifica è dunque di natura inferiore, perché non dà conto della reale conoscenza.

Se si elude la tecnica del controllo delle variabili e della verificabilità dei risultati, non è possibile arrivare ad una auspicata legittimazione universale; l'azione posta in essere al di fuori di tale quadro di riferimento si colloca all'interno di pratiche « provinciali », « particolaristiche », « locali », non degne di autonomo riconoscimento e di attribuzione di valore scientifico.

Altri spunti interessanti in relazione ad ulteriori riferimenti teorici sono quelli offerti da Lyotard (9). Individuiamo con lui un'ulteriore condizione che caratterizzava l'età moderna: la necessità di legittimare, utilizzando il criterio della ragione, le « narrazioni » del passato, intese come utili regolarità riscontrate nelle esperienze del quotidiano, seppur prive di dimostrazione sperimentale.

Lyotard individua la peculiarità dell'età moderna nel processo mediante il quale l'autenticità di un enunciato è dimostrata attraverso l'uso di una singola narrazione riferita al passato: tale metodo, ripetiamo, consiste nell'utiliz-

---

(8) *Ivi*, p. 14.
(9) Cfr. LYOTARD J.D., *La condizione postmoderna*, Feltrinelli, Milano, 1991.

zare una « verità » per legittimarne un'altra, attraverso un processo che, lo stesso, definisce « metanarrazione ».

Questa è ancora oggi l'esigenza avvertita, in alcuni campi degli interventi di aiuto alla persona, dalle visioni specialistiche che enfatizzano il momento dell'anamnesi delle storie personali, considerando tale riferimento quale passaggio non eludibile per qualsiasi forma di intervento riabilitativo.

Anche a proposito delle pratiche definite corrette solo se rispondenti al criterio della scientificità è possibile fare alcuni esempi. Per utilizzare attinenze che riguardano più da vicino la materia trattata, si faccia riferimento alle originarie scelte di mutuare dal modello medico/ diagnostico gli interventi del Servizio Sociale (10). La logicità dei passaggi diagnosi (analisi della situazione) – prognosi (formulazione di un progetto) – terapia (realizzazione degli interventi) presuppone, da un punto di vista teorico, una visione positivista (moderna) della realtà umana (il metodo scientifico, come accennato in precedenza, è connaturato e si sostanzia in tali passaggi). L'esattezza e il controllo a priori dei protocolli standardizzati d'intervento e la verificabilità dei risultati attesi sono caratteristiche proprie del metodo scientifico.

D'altronde si ribadisce che tale visione della realtà è insita, oltre che nel modello medico/clinico, anche negli altri metodi di intervento propri dei principali approcci teorici utilizzati dal Servizio Sociale. Si faccia riferimento ai modelli del *Problem Solving* o a quello *Centrato sul Compito:* in entrambi il presupposto teorico sotteso è la visione della realtà considerata come oggettivamente ordinata e regolata da forme di « verità » altrettanto oggettive e valide per ogni contesto di applicazione. In tali modelli, infatti, è sotteso che ogni problema di adattamento all'*ordine* del mondo esterno può essere affrontato trovando una specifica e *razionale* soluzione (11).

La tendenza a sostituire, nei servizi offerti dalla Pubblica Amministrazione, l'originaria funzione strumentale di tutte le prassi amministrative, anteponendo queste ultime ai bisogni dei cittadini e facendogli assumere un valore fine a se stesso (la cosiddetta burocratizzazione dei servizi), può essere

(10) Cfr. DAL PRA PONTICELLI M., *Lineamenti di Servizio Sociale*, Astrolabio, Roma, 1987.

(11) Cfr. PERLMAN H., « Il lavoro di soluzione del problema », e REID W.J., « Il trattamento centrato sul compito », in DAL PRA PONTICELLI M., a cura di, *I modelli teorici del Servizio Sociale*, Astrolabio, Roma, 1985.

citato come ulteriore esempio da ricondurre a dinamiche analoghe alla rigidità ottusa di taluni protocolli d'intervento.

Tale modo di argomentare ha costituito per gli operatori sociali motivo di ostacolo nell'affrontare la specificità (e la complessità) delle situazioni contingenti. Il rispetto dell'unicità della persona, il suo diritto alla autodeterminazione, il riconoscimento dell'irripetibilità dell'esperienza esistenziale di ciascuno, tutti valori posti a fondamento della professione, indicano la difficoltà dell'operatore esperto del sociale a far propria una visione della realtà che costringe alla prevedibilità degli esiti e alla standardizzazione delle procedure nella realizzazione dei suoi interventi. Per questo vale la pena di ricercare nella visione post moderna della realtà dei paradigmi più consoni al Servizio Sociale.

### *1.2 Il pensiero postmoderno*

Secondo la visione post moderna nella realtà è possibile individuare un numero illimitato di modelli di ordine; l'ordine assume un senso definito solo in riferimento ad una specifica e determinata esperienza pratica (che determina una specifica tradizione):

> « *...ciascuno dei tanti modelli di ordine ha un senso soltanto nei termini delle pratiche che lo convalidano. In ogni caso, la convalida mette in campo criteri sviluppati all'interno di una determinata tradizione: essi sono sostenuti dalle usanze e dalle opinioni da una « comunità di significati » e non ammettono altre prove di legittimità* » (12).

Così non esistono verità assolute generalizzabili ad ogni tipo di contesto; è quest'ultimo che definisce e costituisce criterio di legittimità della specifica conoscenza:

(12) BAUMAN Z., *op. cit.*, p. 14.

> « *...se, dal punto di vista moderno, il relativismo della conoscenza era un problema con il quale bisognava fare i conti e che avrebbe dovuto poi esser superato in teoria e in pratica, dal punto di vista post-moderno la relatività della conoscenza (cioè il suo inserimento nella propria tradizione sostenuta dalla comunità) è una caratteristica duratura nel mondo* » (13).

Diventa, in tal modo, più semplice motivare da un punto di vista teorico l'esigenza, da sempre avvertita dal Servizio Sociale, di rispettare quelle specifiche modalità esistenziali che, pur non contrarie ai valori fondanti l'organizzazione sociale, sono tuttavia frutto di conoscenze ed esperienze caratterizzate da evidenti forme di diversità rispetto agli standard normalmente accettati.

Ancora, riprendendo Lyotard, altra caratteristica del pensiero postmoderno è la distruzione delle « grandi narrazioni »: abbiamo visto che il metodo definito della « metanarrazione » (quello attraverso il quale viene utilizzata una « verità » per validarne un'altra) è stato utilizzato dal pensiero moderno per motivare il presente attraverso l'interpretazione degli eventi passati. Il postmoderno si caratterizza per il fatto di prendere le distanze da tale dinamica. Il passaggio all'età postmoderna viene da Lyotard individuato nel ridimensionamento del processo mediante il quale la singola narrazione è utilizzata per dimostrare l'autenticità di un enunciato. La caratteristica peculiare dell'età postmoderna, infatti, è la compresenza di un groviglio di singole particelle di enunciati, di discorsi, di verità parziali che insieme compongono una pluralità complessa di linguaggi. Non è opportuno ricercare un ordine gerarchico di tali « verità ». La maggiore o minore importanza dei singoli enunciati è data dai contesti specifici ove questi sono utilizzati. Ci si riferisce anche ai diversi significati assunti da medesimi comportamenti agiti, però, in luoghi fisici o situazioni relazionali notevolmente diversi.

È importante notare, per gli intenti del presente lavoro e a supporto degli argomenti sostenuti, che la visione che Lyotard offre del postmoderno come distruzione delle « grandi narrazioni » è funzionale ad una modalità di descrizione della realtà che utilizza il « contesto » quale chiave di interpretazione e

(13) *ivi*, p. 15

di attribuzione di significato (14). Ciò ci consente, come argomenteremo più avanti, di affermare la necessità di porre attenzione oltre che ai fenomeni strutturali anche a quei « contesti », nel nostro caso quelli della marginalità, dove normalmente non si posano gli occhi degli osservatori delle dinamiche macrosociali.

Qui è importante sottolineare l'individuazione di una interpretazione della realtà caratterizzata, si ripete, dalla presenza di una pluralità di linguaggi che, in alcuni casi, necessitano di un'opera di traduzione, armonizzazione ed integrazione reciproca.

### *1.3 Attinenze con il Servizio Sociale e ruolo dell'assistente sociale*

Se ripercorriamo i concetti che descrivono le principali caratteristiche del pensiero postmoderno, possiamo individuare spunti interessanti per descrivere alcuni tratti che delineano la specificità del ruolo dell'assistente sociale.

Tale operazione sarà utilizzata per indicare caratteristiche che, adeguatamente elaborate, possono costituire ambito di ricerca di visioni teoriche attribuibili in particolare al Servizio Sociale: tra queste, una che si ritiene essere particolarmente significativa è la concezione dell'uomo come « *essere relazionale* » (15), riferendoci al concetto di *relazione vista come azione di reciprocità e momento della condivisione dei significati* (16).

Considerando tra le caratteristiche peculiari dell'uomo la sua continua azione di interpretazione della realtà e, di conseguenza, di attribuzione di senso, si ipotizza che la genesi delle situazioni di conflitto possa essere individuata nella carente o assente condivisione dei significati desunti dall'esperienza (17). Ci si riferisce in modo particolare alle situazioni di devianza, a

---

(14) Ci si riferisce in particolare alla definizione di « contesto » offerta da Bateson G., *Verso un'ecologia della mente*, Adelphi, Milano 2001.

(15) cfr. MARZOTTO C., a cura di, *Per un'epistemologia del Servizio Sociale*, Franco Angeli, Milano, 2003.

(16) Per il concetto di società relazionale si veda DONATI P., in *L'intervento di rete*, a cura di SANICOLA L., Liguori Editore, Napoli, 2001. Di relazione in quanto attività di scambio e condivisione dei significati v. FRUGGERI L., *Famiglie. Dinamiche interpersonali e processi psicosociali*, Carocci, Roma, 2001.

(17) Per una interpretazione di *conflitto* inteso come difficoltà di trovare una sintesi armonica della pluralità di significati presenti nella complessa realtà umana, confronta con il concetto di *umanesimo egualitario e dialettico* contenuto in Di Carlo E. e Bea E., « Il paradigma umanistico dialettico come fondamento della teoria e della pratica del lavoro sociale » in MARZOTTO C., a cura di, *Per un'epistemologica del Servizio Sociale*, op. cit.

quelle della povertà intesa quale marginalità culturale e sociale, ai contesti in cui sono necessari interventi di sostegno, di mediazione o di controllo, tutti ambiti di abituale intervento del Servizio Sociale.

Se si concorda che luogo d'intervento specifico del Servizio Sociale è quello in cui si manifesta il *conflitto* così come sopra inteso, potremo convenire di aver definito una delle specificità della professione di assistente sociale.

Non si intende, tuttavia, entrare qui nel merito del ruolo giocato dal Servizio Sociale in relazione alla presunta funzione di mantenimento dello *status quo*, attraverso la ricerca di strategie atte al miglior adattamento alla norma sociale vigente, o, viceversa, alla spinta esercitata dagli operatori sociali verso il *cambiamento* delle relazioni di potere in modo tale da garantire una più equa distribuzione dello stesso (18).

Allo scopo di individuare, invece, ulteriori collegamenti tra la visione postmoderna e le funzioni proprie del Servizio Sociale, si pensi, tra le più tradizionali, a quella che si concretizza nell'operare *un'azione di « cerniera/filtro » tra bisogno e servizio, tra domanda sociale e risposta istituzionale, tra esigenze di controllo sociale e di sostegno*. Tali attività possono qui essere lette come ruolo dell'incontro tra « *sistemi di conoscenza* » che fanno riferimento a « *tradizioni diverse* ». Questo, se si riflette, è l'abituale scenario del lavoro dell'assistente sociale. Riferendoci a momenti concreti di intervento sociale, si pensi a tutte le situazioni che riguardano le richieste di sostegno materiale di chi soffre ai margini della società, da un lato, e le esigenze di economizzare i sistemi del welfare, dall'altro, o le compresenti necessità di esercizio di tutela dei minori in condizioni di svantaggio socio ambientale e i diritti derivanti dalla potestà genitoriale o, ancora, le legittime aspirazioni di chi ambisce a realizzare modelli di vita talvolta palesemente divergenti a seconda delle proprie tradizioni culturali e/o dei convincimenti religiosi. Svariati altri esempi dei luoghi di azione dell'assistente sociale potrebbero essere citati a conferma dell'attinenza con il tema della composizione di « *tradizioni* » diverse, come più sopra intese.

---

(18) Una interpretazione del possibile utilizzo nel campo del Servizio Sociale della visione Marxista del « conflitto » inteso come lotta di classe si trova nell'opera di GUI L., *Le sfide teoriche del Servizio Sociale. I fondamenti scientifici di una disciplina*, Carrocci Faber, Roma, 2004.

In analogia con le argomentazioni avanzate dai precedenti autori, il ruolo dell'assistente sociale assume qui la caratteristica principale di traduttore e di interfaccia nella pluralità di linguaggi esistenti, ricercatore degli spazi ove è possibile integrare i diversi codici e dirimere i conflitti che derivano dall'assenza della condivisione dei significati e, al contempo, professionista chiamato ad operare sul campo maneggiando (e applicando) con cura tali concetti (19).

È necessario registrare come cambia la concezione (e quindi il ruolo) dell'operatore sociale esperto, rispetto a quella che si aveva utilizzando i parametri dell'epoca moderna. L'esperto del sociale, nel contesto del post moderno, non può più essere considerato il depositario del sapere (inteso come conoscenza di « verità assoluta »), detentore di apprendimenti da mettere a disposizione dell'altro per affrontare e risolvere la sua condizione di bisogno, ma la sua funzione diventa quella di « *interprete* » della relatività della conoscenza e dell'esperienza, il traduttore di linguaggi specifici, indispensabili nel contesto in cui sono utilizzati, ma incomprensibili non appena cambia la specifica « *tradizione locale* ».

La necessità di trovare un luogo d'incontro tra « *mondi vitali* » diversi è da sempre considerato ambito di intervento specifico dell'assistente sociale.

Le argomentazioni precedenti ci consentono di provare a teorizzare, ora, l'accostamento tra l'attività svolta dal Servizio Sociale e la funzione intellettuale. Utilizzando la distinzione formulata da Umberto Eco tra « funzione intellettuale » e « lavoro intellettuale », definendo la prima quale attività svolta da chiunque, che:

> « *sia lavorando con la testa che pensando con le mani, contribuisce creativamente al sapere comune e al benessere collettivo* » (20)

può avviarsi una riflessione sulla possibilità di interpretare il ruolo dell'assistente sociale quale *facilitatore creativo di soluzioni possibili.*

---

(19) Per la descrizione della funzione di « guida relazionale » intesa come azione dell'assistente sociale che mira a favorire i processi di relazionalità reciproca cfr. COLOZZI I., « Famiglia reti informali e terzo settore », in SANICOLA L., a cura di, *Reti sociali e intervento professionale*, op. cit.

(20) Dalla conferenza di ECO U. *Politica e cultura. La missione del dotto rivisitata*, testo pubblicato dal quotidiano « La Repubblica », 28.9.2004

E così sembrerà plausibile azzardare l'accostamento, in analogia con i concetti di Bauman, tra Operatore Sociale Esperto ed Intellettuale, mutuando ed estendendo la definizione di quest'ultimo, nella misura in cui entrambi vedono esercitare la loro funzione principale nel

> « *...tradurre affermazioni, fatte all'interno di una tradizione fondata sulla comunità, in modo tale che possano essere capite all'interno del sistema di conoscenza basato su di un'altra tradizione. Anziché essere orientata verso una scelta del miglior ordine sociale, questa strategia è intesa a facilitare la comunicazione tra partecipanti autonomi (sovrani)* » (21).

Infatti individuiamo qui, in stretta connessione tra loro, il concetto di pluralità di significati (verità riferita al contesto) e la necessità di concepire la comunicazione (relazionalità) quale caratteristica essenziale e identificativa dell'uomo.

Se si considera che tradizionalmente una delle specifiche funzioni del Servizio Sociale è quella di garantire azioni atte a facilitare forme di comunicazione e attivare relazioni possibili, sembrerà accettabile e forse anche più immediato l'accostamento tra l'intellettuale di Bauman ed il ruolo dell'assistente sociale nella società post-moderna (22).

Tale accostamento, lungi dal voler risultare dimostrato dalle brevi argomentazioni qui trattate, si propone allo scopo di suscitare confronto e riflessioni future.

## 2. Il rapporto con le altre discipline e con i principali modelli teorici di riferimento

Sin dalla sua origine il Servizio Sociale, inteso come materia distinta da altre conoscenze, ha ricercato il proprio avallo attraverso l'accostamento a

---

(21) BAUMAN Z., *La decadenza degli intellettuali*, op. cit., p. 15.

(22) Di disciplina postmoderna, riferita al lavoro sociale, parla FOLGHERAITER F., « Le basi micro sociologiche del lavoro sociale: la prospettiva relazionale », in MARZOTTO C., a cura di, *Per un'epistemologia del Servizio Sociale. La posizione del soggetto*, op. cit.

saperi più consolidati e tradizionalmente più « forti »: così, solo per citare un esempio che appare paradigmatico, ha fatto un autore come Mary Richmond, considerata fra i più autorevoli pionieri del Servizio Sociale, il cui rimando alle teorie psicoanalitiche rappresenta una costante (23).

L'attività dell'assistente sociale ha dunque legittimato la sua natura professionale attraverso il riferimento a svariati ambiti disciplinari. Se ciò è stato utile per inserirsi nel dialogo con le altre scienze che, generalizzando, attengono allo studio dell'uomo (ci si riferisce in particolare alla sociologia, alla medicina, alla psicologia, all'antropologia, al diritto) tale consuetudine può, a lungo andare, essere considerata anche un ostacolo all'auspicata emancipazione della materia e alla ricerca di uno statuto autonomo rispetto ad altre branche del sapere. Quello che appare problematico non è tanto il continuo riferimento e confronto con le altre discipline (che anzi è auspicabile in quanto arricchimento e motivo di continua crescita), quanto il rischio di consolidare un senso di subordinazione, da sempre avvertito soprattutto dal professionista assistente sociale, nei confronti di altre professioni che oggi non dovrebbe avere più motivo di essere.

In ogni caso sembra sufficientemente assodata, quantomeno tra chi opera nel settore, l'esigenza di orientare in modo più chiaro i presupposti teorici dell'agire professionale. Negli ultimi decenni, infatti, gli interventi del Servizio Sociale hanno continuato a ricercare i propri fondamenti utilizzando svariati, spesso contraddittori, approcci teorici.

Non si ha qui intenzione di discernere tra i numerosi modelli teorici utilizzati negli anni dal Servizio Sociale: tuttavia, solo a mero titolo esemplificativo, si faccia riferimento a modalità d'intervento conosciute e molto in uso tra gli operatori, derivanti dagli schemi concettuali del « Problem Solving » (24) o al modello definito « Centrato sul Compito » (25), di chiara e dichiarata matrice freudiana il primo, riferito a teorie psicologiche di tipo comportamentista il

---

(23) Cfr. AMENDOLA V., « La persona come oggetto dell'azione professionale in Mary Richmond », in MARZOTTO C., *Per un'epistemologia del Servizio Sociale*, op. cit.

(24) cfr. PERLMAN H., « Il lavoro di soluzione del problema », in DAL PRA PONTICELLI M., a cura di, *I modelli teorici del Servizio Sociale*, Astrolabio, Roma, 1985.

(25) cfr. REID J. W., « Il trattamento centrato sul compito », in DAL PRA PONTICELLI M., a cura di, *I modelli teorici del Servizio Sociale*, op. cit.

secondo, con rimandi, tra l'altro, attribuibili quasi esclusivamente ad esperienze di lavoro statunitensi o comunque avvenute non in ambito nazionale. Così come nel caso dei modelli cosiddetti « psico-sociali » che, per definizione stessa, fanno riferimento a modalità d'intervento che vedono la dimensione del trattamento individuale (intrapsichico) quale momento qualificante il lavoro dell'assistente sociale ma che, al contempo, non celano l'evidente rischio di confusione con la figura dello psicologo.

Ancora, altrettanto marcati, questa volta dal punto di vista dei riferimenti alle teorie sociologiche, sono i modelli *Funzionale, Esistenziale* (26) ed *Unitario* (27). In questi casi la necessità di lavorare sulla fortificazione dell'io, per rendere psicologicamente più adeguate le *performance* dell'individuo, è posta in secondo piano, focalizzando l'ottica nel rapporto tra l'uomo e il suo ambiente di vita. Tuttavia il principale problema da risolvere continua ad essere la non adeguata capacità del singolo, questa volta riferita all'adattamento al contesto sociale.

Infatti, anche i modelli cosiddetti « ecologici », definiti tali perché pongono particolare attenzione alla relazione dell'uomo con l'ambiente circostante, spesso non riescono a superare la logica dell'azione finalizzata a stabilire le condizioni che consentano all'individuo di interagire positivamente con l'esterno.

Utilizzando i riferimenti che abbiamo visto essere propri del pensiero moderno, notiamo un'assonanza di fondo ogniqualvolta il disagio viene interpretato come limitazione della capacità di adattamento dell'uomo all'ordine esistente. D'altra parte, abbiamo visto che il « limite » è considerato sempre fonte di disagio all'interno della logica moderna.

Se si potesse visualizzare la direzione assunta dalle modalità d'intervento teorizzate dai modelli sopra citati (sia quelli di matrice psicologica che quelli di derivazione sociologica), si osserverebbe un'ulteriore caratteristica comune, quella della linearità che procede da chi aiuta verso chi è aiutato (28).

Altro aspetto da rilevare è quello della vastità, dal punto di vista numerico, dei modelli teorici utilizzati dal Servizio Sociale sin dalla sua nascita. Il

---

(26) cfr. GERMAIN C., GITTERMAN A., « L'intervento del servizio sociale secondo il modello esistenziale », in DAL PRA PONTICELLI M., a cura di, *I modelli teorici del Servizio Sociale*, op. cit.

(27) cfr. GOLDSTEIN H., « Sviluppo della teoria e approccio unitario alla prassi del servizio sociale », in DAL PRA PONTICELLI M., a cura di, *I modelli teorici del Servizio Sociale*, op. cit.

(28) Cfr. con il concetto di « *modalità istruttiva dell'intervento* » in FRUGGERI L., *Famiglie. Dinamiche interpersonali e processi psicosociali*, Carocci, Roma, 2001.

ricorso a svariati riferimenti teorici nell'intervento è stato motivato dalla necessità di garantire un adeguato supporto tecnico ad una professione chiamata a rispettare le sue caratteristiche di globalità, riferita sia ai bisogni della persona che alla variabilità dei settori d'intervento (29).

Sappiamo, tuttavia, che il rischio di confondere la caratteristica della globalità con quelle della aspecifità e genericità è, nella pratica, sempre attuale. Non sembra infatti, necessario il ricorso a numerosi modelli teorici perché molteplici sono gli ambiti d'intervento. È, piuttosto, utile individuare precisi nessi che consentano di esercitare la specificità della professione che riguarda, tra gli altri, gli aspetti della globalità.

Quest'ultimo si ritiene sia un ulteriore motivo che giustifica l'opportunità di indicare rimandi teorici che siano al contempo consoni alle necessità operative del Servizio Sociale e sufficientemente fondati dal punto di vista della coerenza tra valori della professione e precisi riferimenti epistemologici.

Continuando a seguire il criterio della distinzione tra la visione moderna e l'interpretazione postmoderna della società, proponiamo l'individuazione di riferimenti teorici che possano essere inquadrati in questa ultima visione.

## *2.1 Natura relazionale e sistemi di condivisione dei significati*

Nel percorso di ricerca della posizione che assume il Servizio Sociale, nell'ambito delle discipline che si occupano della cura della persona è stata individuata da alcuni autori una collocazione tra le materie definite Scienze Sociali (Applicate), in quanto:

> « *lo specifico delle scienze sociali è quello di conoscere intervenendo, ovvero di ricercare agendo. L'intervento sociale risulta dunque essere un'azione compiuta dal professionista nel momento della crisi, affinché persona o gruppo possa accedere ad una organizzazione relazionale nuova e più soddisfacente, con il massimo di consapevolezza possibile e possa così apprendere dall'esperienza una modalità di gestione delle difficoltà, ripetibile anche in futuro* » (30).

(29) Cfr. DAL PRA PONTICELLI M., a cura di, *I modelli teorici del Servizio Sociale*, Astrolabio, Roma, 1985.
(30) MARZOTTO C., a cura di, *Per un'epistemologia del Servizio Sociale*, op. cit. p. 19.

Si nota nella definizione la propensione verso il momento applicativo, attraverso l'utilizzo pratico della conoscenza.

> « *Il sapere pratico è un* sapere per operare, *dove il* per *ha una funzione costitutiva. Non è un sapere che si applica all'operare in un secondo momento, ma è un sapere che si costituisce per operare; dove perciò la finalizzazione dell'agire è fondante* » (31).

Pur definendo in modo molto chiaro l'ambito specifico d'intervento, tuttavia sembra che in tali definizioni siano irrisolti almeno due aspetti che si considerano caratterizzanti il Servizio Sociale. Nel primo caso ci riferiamo alla difficoltà derivante dal fatto che entrambe presuppongono livelli contestuali diversi tra il detentore del « sapere pratico » (assistente sociale) e colui che ne può trarre beneficio (utente/cliente) nel momento dell'azione di aiuto.

La seconda considerazione si riferisce al fatto che le definizioni non includono gli interventi di controllo sociale, ovvero quelli che avvengono con modalità di lavoro coatto, quando inizialmente operatore e utente *attribuiscono un significato completamente diverso alla medesima situazione* (di fatto manca la condivisione del significato dell'evento/situazione tra l'operatore e gli altri attori dell'intervento). Si considerino, ad esempio, la gran parte delle azioni di tutela disposte dagli Organi Giudiziari Minorili, la cui realizzazione è attribuita al Servizio Sociale. Le disposizioni di questo tipo emesse dalle Autorità Giudiziarie comportano spesso la limitazione, la sospensione o la decadenza della potestà dei genitori. Appare chiaro come sia possibile che si verifichi una diversa interpretazione tra operatore ed utente di tali fattispecie giuridiche e, soprattutto, delle motivazioni che le hanno generate.

Tra l'altro, in una fase storica caratterizzata dalla crisi generalizzata dei sistemi del Welfare, sembra sempre più consolidarsi, nelle aspettative della società, la richiesta all'assistente sociale dell'esercizio di funzioni relative al controllo e alla tutela (funzioni, peraltro, tradizionalmente attribuite alla com-

---

(31) BOTTURI F., « Sapere pratico e servizio sociale », in MARZOTTO C., *Per un'epistemologia del Servizio Sociale*, op. cit. p. 30.

petenza del Servizio Sociale). Per questo, dopo aver precedentemente tracciato alcuni aspetti che abbiamo considerato utili a delineare i riferimenti epistemologici del Servizio Sociale, si tenterà ora di individuare gli aspetti teorici che possano contribuire a fondare la specificità della disciplina in relazione all'abituale sfera di funzioni di competenza della professione.

Come affermato a proposito dei punti di contatto tra la disciplina del Servizio Sociale e il pensiero postmoderno, un concetto che appare particolarmente utile da approfondire, a proposito della scelta di una teoria generale cui riferirsi, è quello che individua la *relazione* come attributo distintivo dell'uomo (32).

Sarà questo l'aspetto su cui si focalizzerà l'attenzione, facendo successivamente riferimento, nello specifico, ad un concetto di « relazione » intesa quale *continua attività di scambio e di condivisione delle attribuzioni di significato*, in particolare nel luogo dell'incontro tra Servizi Sociali e famiglie di fruitori, dove il professionista assistente sociale è chiamato ad operare (33).

Ricordiamo che il contesto dell'indagine del presente studio è delimitato dall'assunto, appena accennato, sulla *natura relazionale dell'uomo* e dall'ipotesi che *ambito proprio dell'intervento dell'assistente sociale è ogni micro contesto ove si manifestino situazione di assenza o di difficile conciliazione dei significati di determinati eventi.* In questo ultimo caso lo specifico dell'intervento del professionista consisterà nella *costruzione di « sistemi di condivisione »* (34).

L'obiettivo è di trovare una comune collocazione (evitando, si spera, la « con – fusione ») degli argomenti sopra enunciati, quelli cioè del concetto di uomo come essere relazionale, da una parte, e della definizione del luogo dell'incontro tra assistente sociale e utente come « sistema » di aiuto dall'altra. Infatti si farà riferimento ad autori che, alcuni in maniera esplicita, osservano una sorta di contrapposizione teorica tra i due concetti, evidenziando

---

(32) Cfr. Concetto di società relazionale in DONATI P., *Introduzione alla sociologia relazionale*, Franco Angeli, Milano, 1985.

(33) Cfr. FRUGGERI L., *Famiglie. Dinamiche interpersonali e processi psicosociali*, op.cit.

(34) Per la descrizione relazionale della società umana si fa riferimento, in particolare, all'opera di DONATI P., *Introduzione alla sociologia relazionale*, Franco Angeli, Milano, 1985. Per il concetto di costruzione del luogo della condivisione dei significati, v. FRUGGERI op.cit. e McNAMEE S., GERGEN K., a cura di, *La terapia come costruzione sociale*, Collana di Psicoterapia della famiglia/Clinica, Franco Angeli, Milano, 1998 e, ancora, ANDERSON H., GOOLISHIAN H.A., *I sistemi umani come sistemi linguistici: implicazioni per una teoria clinica*, pubblicato in « Connessioni: rivista di consulenza e ricerca sui sistemi umani », n. 2, Dicembre 1992.

in particolare la difficoltà di interpretare la relazione stessa come costitutiva dei sistemi di significato che danno vita all'organizzazione sociale (35).

Pertanto, inizialmente, distinguiamo i due momenti, prefiggendoci il compito di sperimentarne successivamente la possibilità di convivenza sul piano logico e teorico.

### *2.2 La società relazionale*

Nel contesto della letteratura nazionale, il concetto di società relazionale, è stato elaborato in particolare da Pierpaolo Donati (36).

Nella visione di quest'ultimo tutti i fenomeni sono osservati in quanto relazioni: la relazione è intesa come entità *sui generis*, che rispecchia un ordine proprio di realtà e che non può essere considerata come derivato di qualcos'altro. La relazione è posta a fondamento della società umana ed è considerata generatrice della stessa.

> « *Quest'ultima* (la società relazionale) *si caratterizza per avere come propria modalità di essere (...) la continua generazione di processi di differenziazione e di reintegrazione delle relazioni sociali, sia inter-soggettive (reti primarie) sia generalizzate (reti secondarie, impersonali e organizzative)* » (37).

L'opportunità di leggere tale approccio all'interno di un quadro teorico che renda conto del concetto di complessità (caratteristica, ricordiamo, propria del post moderno), sembra essere suggerito dallo stesso Donati:

---

(35) Per conoscere le motivazioni del rifiuto dell'accostamento tra i due argomenti si vedano DONATI P. « La prospettiva relazionale nell'intervento di rete. Fondamenti teorici », in SANICOLA L., a cura di, *L'intervento di rete*, op.cit. e FOLGHERAITER F. *Teoria e metodologia del Servizio Sociale. La prospettiva di rete*, Franco Angeli, Milano, 2001.

(36) DONATI P., *Introduzione alla sociologia relazionale*, op. cit. Tra gli autori internazionali che si riferiscono alla interpretazione relazionale della società, anche se in contesti operativi diversi, quelli maggiormente tradotti in testi di lingua italiana sono BROUDEUR C., BESSON C., DE BELLEFROID D., VANDERBORGHT C., WENGER C., GROUSSIN T., LE MAY B., GUAY JEROME., CAULETIN M.

(37) DONATI P., « La prospettiva relazionale nell'intervento di rete. Fondamenti teorici », in SANICOLA L. a cura di, *L'intervento di rete*, Liguori Editore, Napoli , 2001, p. 85.

> « *L'emergere della società relazionale è un processo storico in cui si esprime – e si produce – il passaggio dal paradigma del semplice al paradigma del complesso. Questo processo può e deve essere rappresentato come un mutamento radicale della status epistemologico, ontologico e fenomenologico della relazione sociale nelle scienze e nella società* » (38).

La necessità di analizzare la relazione sociale in se stessa nasce dal presupposto che la natura umana può essere letta come tale solo evidenziando la capacità (e necessità) di interazione che, per l'appunto, caratterizza l'uomo rispetto a tutti gli altri esseri viventi.

> « (...) *nel sistema di riferimento sociale l'essere umano non può esistere senza relazioni con gli altri. Questa relazione è il <costitutivo> del suo poter essere persona* (...) » (39)

Per utilizzare le derivazioni interpretative nei luoghi del tangibile, è necessario riuscire a concretizzare la visione di società relazionale. L'autore, a tale scopo, propone, concettualizzandola in modo approfondito, la metafora della *rete*.

Il concetto di *rete* è introdotto distinguendo quali modelli dimostrativi è necessario escludere per comprendere l'essenza della società relazionale:

> « *La società,(...) viene intesa secondo un paradigma che non è né quello tutto/parte, né quello del sistema/ambiente, né quello dell'autopoiesi, ma quello di* **rete**. *La società è intesa come una* **rete** *di relazioni* » (40).

Per l'economia del presente lavoro è interessante soffermarsi sugli aspetti operativi che l'interpretazione reticolare della società ora ci consente. In particolare, la genesi delle condizioni di bisogno e le possibilità di soluzione delle stesse sono individuate dall'autore all'interno della visione reticolare.

---

(38) ivi, p. 87.
(39) ivi. p. 88.
(40) ivi, p. 104.

Infatti teorizzando l'« intervento di rete » come modo di pensare e di fare lavoro sociale, Donati così argomenta:

> « *i problemi della società* (sono) *generati da relazioni sociali e* (l'intervento di rete) *mira a risolverli non già in base a fattori puramente individuali/volontaristici o, per converso, puramente collettivi/strutturali, ma attraverso nuove relazioni sociali e nuovi relazionamenti di relazioni* » (41)

Appare sufficientemente chiara la presa di distanza che, secondo l'autore, il lavoro sociale deve mantenere rispetto agli interventi connotati dalla matrice psicologica (*fattori individuali* che vengono agiti su base *volontaristica*) e la critica alle analisi sociologiche di origine funzionalista (*fattori collettivi/strutturali*) che contengono, a suo dire, riferimenti altrettanto inadeguati per affrontare le situazioni di bisogno.

Non rientrando tra gli intenti del presente lavoro la presentazione e l'analisi di alcun modello teorico in modo specifico, si voleva solo evidenziare la filosofia di fondo dell'analisi relazionale, rimandando, per gli approfondimenti, alla nutrita bibliografia pubblicata in materia.

In particolare, la lettura reticolare della società appare fervida di spunti teorizzati ed applicati nel campo del Servizio Sociale (42).

Ma gli aspetti che appaiono più utili allo scopo che ci siamo prefissi, possono essere tratti dalle considerazioni sulla necessità di connettere l'analisi dei fenomeni con il concetto di « contesto relazionale »:

> « ... *non si dovrebbe mai dimenticare che il fenomeno oggetto di indagine: nasce da un contesto relazionale, è immerso in un contesto relazionale, dà origine ad un contesto o sistema relazionale* » (43)

Tale interpretazione consente di aprire il dialogo con l'ulteriore caratteristica che appare tipica, come più volte accennato, del Servizio Sociale: quella

---

(41) ivi, p. 83.

(42) Fra gli autori che, in modo sistematico, hanno teorizzato e pubblicato sul lavoro di rete, sottolineandone aspetti diversi, si ricordano i già citati FOLGHERAITER F., DI NICOLA P., SANICOLA L.

(43) DONATI P. *La prospettiva relazionale nell'intervento di rete. Fondamenti teorici*, in SANICOLA L. a cura di, *L'intervento di rete*, op. cit., p. 91

della lettura del momento dell'*intervento di aiuto quale creazione di un sistema relazionale* la cui connotazione è la reciprocità propria della relazione. A partire da questo si individueranno quelli che sembrano ulteriori punti di contatto, e di possibile integrazione, con l'interpretazione sistemica. Non prima però di avere tratteggiato la visione del concetto di « sistema » *quale luogo di condivisione dei significati.*

## *2.3 Teoria sistemico relazionale: l'interpretazione del socio-costruzionismo*

Utilizzando l'interpretazione sociologica, è possibile individuare le origini del pensiero organizzatosi successivamente in teoria sistemica facendo riferimento al funzionalismo.

Emile Durkheim (1858-1917) propone una lettura organicistica della società: come nel corpo umano ogni organo garantisce il soddisfacimento di specifici bisogni, analogamente ogni singola organizzazione sociale è integrata in modo complesso alle altre in modo tale da far corrispondere a ciascuna di esse l'assolvimento di una determinata funzione (44).

Secondo l'interpretazione di Talcot Parsons (1902–1979) l'aspetto su cui concentrare l'attenzione nello studio delle società dovrebbe essere quello che riguarda la dinamica tra le sue varie parti, tra le sue varie istituzioni, tra i suoi vari sistemi, i quali interagiscono e si integrano per garantire la continuità nel tempo della società stessa (45).

Pur sottolineando l'importanza dei concetti prospettati dagli autori su citati, tuttavia si condividono le osservazioni di coloro che, in più di un'occasione, hanno motivato la difficoltà dell'utilizzo di tali riferimenti nei contesti dell'aiuto alla persona (46). Se si considera il punto di vista delle possibili conseguenze applicative, risulta infatti oltremodo difficoltoso condividere il tratto teorico caratteristico del funzionalismo. Ci riferiamo all'assunto sul

---

(44) cfr. DURKHEIM E., *La divisione del lavoro sociale.*, Mondadori, Milano, 1996 .

(45) cfr. GIDDENS A., *Sociologia*, Il Mulino, Bologna, 1994.

(46) cfr. DONATI P., « La prospettiva relazionale nell'intervento di rete. Fondamenti teorici », in SANICOLA L., a cura di, *L'intervento di rete*, op. cit.; – FOLGHERAITER F., *Teoria e metodologia del Servizio Sociale. La prospettiva di rete*, op. cit.

primato dei condizionamenti sociali rispetto la volontà individuale: i primi finirebbero in ogni caso per influenzare il libero arbitrio del soggetto individuale. La stessa scelta operata dalla contemporanea interpretazione neofunzionalista di Niklas Luhmann, quella cioè di anteporre « il senso » (inteso quale forma umana di elaborazione dell'esperienza) alla stessa realtà umana (47), costituisce un evidente problema per una professione che riconosce come valori fondamentali quelli del primato, della dignità e della libertà della persona.

Tuttavia, nell'ambito del pensiero funzionalista, le argomentazioni teoriche che negli anni hanno condotto all'elaborazione di modalità d'intervento utilizzate dal Servizio Sociale, sono state e continuano ad essere riferimenti importanti nell'operatività quotidiana di molti professionisti (48). Da questo punto di vista il rimando che appare più significativo è quello della scuola di Palo Alto, che con Watzlawick ha focalizzato gli effetti pragmatici della relazionalità umana (49).

Altri riferimenti potrebbero essere citati e approfonditi, ma ribadiamo l'intenzione di non volere entrare nel merito specifico di alcun modello in particolare. Proseguiamo, invece, verso l'obiettivo più volte esplicitato, di definire alcuni tra gli ambiti teorici ove verificare elementi di specificità della professione di assistente sociale.

Nel precedente paragrafo si è evidenziata l'importanza del concetto di persona come essere relazionale. Proviamo ora ad individuare i riferimenti che consentano di motivare, legittimandolo, l'altro aspetto che abbiamo ipotizzato essere caratterizzante la professione e cioè quello relativo ai contesti d'intervento ove si manifestino situazioni di « *conflitto* », inteso, si ripete, quale *assenza o difficile condivisione dei significati dell'esperienza.*

In precedenza avevamo visto che questo può essere considerato luogo « normale » dell'intervento dell'assistente sociale, professionista chiamato a

---

(47) cfr. BARALDI C., CORSI G., ESPOSITO E., *Semantica e comunicazione. L'evoluzione delle idee nella prospettiva sociologica di Niklas Luhmann*, CLUEB, Bologna, 1987.

(48) cfr. CAMPANINI A., LUPPI F., *Servizio Sociale e modello sistemico. Una nuova prospettiva per la pratica quotidiana*, La Nuova Italia Scientifica, Roma, 1988 – LERMA M., *Metodo e tecniche del processo di aiuto*, Astrolabio, Roma, 1992 – CAMPANINI A., *L'intervento sistemico. Un modello operativo per il Servizio Sociale*, Carocci, Roma, 2002.

(49) cfr. WATZLAWICK P., BEAVIN J. H., JACSON D.D., *Pragmatica della comnicazione umana*, Astrolabio, Roma, 1971 – WATZLAWICK P., WEAKLAND J., *La prospettiva relazionale*, Astrolabio, Roma, 1978.

« *tradurre* » e « *interfacciare* » i diversi linguaggi presenti nei contesti dell'operatività quotidiana.

A tale scopo si propone qui un'interpretazione evolutiva della visione sistemico relazionale, quella che deriva dal pensiero costruttivista (50). Ci si riferisce in particolare agli aspetti applicativi di tale visione teorica rintracciabili nel « sociocostruzionismo » (51). Elemento fondamentale che contraddistingue quest'ultimo dall'originaria visione sistemica (che focalizzava l'attenzione sugli aspetti organizzativi, analizzandoli in termini di ruolo, funzioni e strutture) consiste nel concentrare l'interesse in una lettura del *sistema considerato quale esito di relazioni*. Nel caso delle relazioni interpersonali, queste ultime vengono lette come processi di costruzione di realtà sociali, attraverso il momento coordinato di azioni, significati e rappresentazioni (52). Il concetto di sistema supera così l'aspetto di rigidità che derivava dalle origini e dai rimandi al funzionalismo.

Gli autori che hanno sperimentato, principalmente in campo terapeutico, i principi del modello sistemico hanno potuto constatare, infatti, le difficoltà operative cui prima si accennava. In particolare, sono state evidenziate difficoltà nell'utilizzo della immagine cibernetica, quella cioè che assimila l'organizzazione sociale all'ordine strutturale di tipo meccanico e che evidenzia gli aspetti della regolazione e del controllo (53). Tale visione comporta dei limiti, soprattutto nei campi dell'aiuto alla persona:

> « *Negli ultimi anni e a più riprese (...) abbiamo evidenziato che questo paradigma cibernetico presenta gravi limiti nella sua applicazione alla pratica terapeutica. Questi limiti sono principalmente legati alla metafora meccanicistica sottostante alla teoria cibernetica del feedback. Abbiamo sottolineato che dentro questa metafora c'è ben poco spazio per tener conto dell'esperienza dell'individuo* » (54)

---

(50) McNAMEE S., GERGEN K. a cura di, *La terapia come costruzione sociale*, Collana di Psicoterapia della famiglia/Clinica, Franco Angeli, Milano, 1998.

(51) cfr. FRUGGERI L., *Famiglie. Dinamiche interpersonali e processi psicosociali*, op. cit.

(52) cfr. ANDERSON H., GOOLISHIAN H.A., *I sistemi umani come sistemi linguistici: implicazioni per una teoria clinica*, op. cit.

(53) La cibernetica è la scienza che studia i principi di funzionamento di macchine e di organismi viventi. All'interno dei sistemi è presente un continuo interscambio di informazioni. La cibernetica si occupa dello studio dello scambio, dell'accumulo e della elaborazione di tali flussi informativi. Importante è il concetto relativo alla capacità di retroazione (*feedback*) dei sistemi: attraverso il meccanismo della elaborazione degli *input* (informazione) ricevuti dall'esterno e alla conseguente emissione di un *output* (risposta) i sistemi regolano la loro stessa esistenza.

(54) ANDRESON H., GOOLISHIAN H., « Il cliente è l'esperto: il « non-sapere » come approccio terapeutico », in McNamee S., Gergen K., a cura di, *La terapia come costruzione sociale*, op. cit., p. 40.

L'esigenza di individuare il modo di superare i vincoli, che abbiamo visto essere attribuibili all'esito meccanicistico della teoria funzionalista, viene individuata dagli autori nell'evoluzione della visione sistemica.

> « *Questi sviluppi hanno fatto orientare il pensiero sistemico verso quella che viene definita cibernetica di secondo ordine e, più di recente, verso il costruttivismo* » (55)

Sottolineando l'importanza di considerare la persona come *generatore di significato*, più che *macchina per l'elaborazione dell'informazione*, gli autori sostengono che l'agire umano possa essere letto all'interno di un quadro di realtà creato attraverso il dialogo e la costruzione sociale:

> « (...) *la gente vive, e dà un senso al proprio vivere, attraverso realtà narrative socialmente costruite che offrono un significato e un'organizzazione all'esperienza umana* » (56)

In questa definizione scorgiamo delle forti similitudini con la descrizione proposta nel paragrafo precedente a proposito del rapporto tra realtà umana e concetto di relazione. Avevamo visto che, in quella lettura, la persona non può essere considerata tale se non attraverso la relazione con i suoi simili e con il mondo esterno. Qui, analogamente, ritroviamo la necessità di interpretare l'esistenza umana (« *la gente vive, e dà un senso al proprio vivere* ») in stretta correlazione con le sue capacità comunicative. Ancora, individuiamo l'importanza dell'azione di attribuzione di significato alla propria esperienza, azione che finisce per essere essa stessa generatrice della esperienza vissuta:

> « *Non si hanno significato e comprensione finché non si compie qualche azione comunicativa, ovvero, non ci si coinvolge in qualche discorso o dialogo generatore di significato all'interno del sistema per il quale tale comunicazione ha rilevanza* » (57)

---

(55) ibidem.
(56) ivi, p. 41.
(57) ibidem.

Oltre a ritrovare il concetto della relatività della conoscenza riferita al contesto di applicazione (che avevamo trovato a proposito della descrizione dei paradigmi del postmoderno), scorgiamo in quest'ultimo concetto l'importanza del processo continuo di attribuzione di significato inteso come dinamica che coinvolge l'uomo a tal punto da definirne una delle caratteristiche che lo distinguono dal resto degli esseri viventi.

Si può così desumere la visione della realtà sociale proposta dagli autori. Continua ad essere mantenuta l'interpretazione dell'organizzazione sociale come insieme di sistemi aperti (comunicanti) ed interagenti: tuttavia, la natura di quest'ultimi è qui osservata in modo molto diverso rispetto la visione meccanicistica del funzionalismo. Abbiamo visto come il sistema era considerato un « tutto organizzato » in modo tale da soddisfare determinati bisogni attraverso l'assolvimento di specifiche funzioni. Ora il principio organizzativo interno è interpretato in modo molto più elastico, in maniera tale da rispettare la libertà e la creatività (o meglio la « costruttività ») delle realizzazioni osservabili dall'esterno.

Riteniamo importante sottolineare il rapporto che esiste, in questa visione teorica, tra la dinamica relazionale ed il concetto di sistema, attraverso l'analisi del quale è possibile individuare il processo di genesi dei sistemi, così detti, di significato. La definizione del rapporto esistente tra la comunicazione sociale (relazione) e il concetto di sistema individua il momento costitutivo di quest'ultimo:

> « *Comunicazione e discorso definiscono l'organizzazione sociale. Un sistema socio-culturale è il prodotto della comunicazione sociale, e non viceversa, ovvero la comunicazione come prodotto dell'organizzazione strutturale* » (58)

(58) ibidem.

Sembra a questo punto interessante provare a sostituire l'allocuzione *comunicazione* (« trasmissione di informazioni mediante messaggi da un emittente ad un ricevente ») della citazione con il concetto di *relazione* (al concetto di *legame* si associa quello di *riferire* – comunicare – dal participio passato del verbo latino *referere)* (59). Pur volendo tenere in considerazione la differenza, proposta da alcuni autori, tra l'aspetto potenziale insito nel concetto di *relazione*, che solo in alcune situazioni si trasforma in atto attraverso un processo di *comunicazione* (60), l'analogia, anche dal punto di vista semantico, tra le due definizioni appare evidente.

Ciò che interessa rimarcare è tuttavia la possibilità di comparare i concetti appena illustrati con la descrizione presentata nel paragrafo precedente di società relazionale. In quel caso, Donati sottolineava con forza la necessità di considerare il primato della relazione sociale rispetto alla conoscenza dell'oggetto della ricerca:

> *« ... nelle discipline che hanno a che fare con il sociale, è la relazione sociale la <chiave> d'ingresso nel soggetto e nell'oggetto che vogliamo conoscere, e non viceversa »* (61).

Le affinità tra le due ultime citazioni appaiono sufficientemente evidenti: l'aspetto più importante da sottolineare è che entrambe leggono in modo analogo il rapporto tra *relazione e soggetto e/o oggetto*, da una parte, e tra *comunicazione e sistema*, dall'altra, facendo generare, in quest'ultimo caso, il secondo elemento dal primo e non viceversa.

Se, per valutare l'opportunità dell'utilizzo dei riferimenti teorici nel campo del Servizio Sociale, utilizziamo il parametro dell'affinità tra valori e principi della professione, si concorderà che quelli a cui abbiamo fatto riferimento in questi ultimi due paragrafi hanno il merito di suffragare in modo chiaro il primato e la centralità della persona.

---

(59) cit. AA. VV., *Il grande dizionario Garzanti della lingua italiana*, Garzanti Editore, Milano, 1989

(60) cfr. SANICOLA L., *Il bambino nella rete. Solidarietà e servizi nell'affidamento familiare*, Jaca Book, Milano, 1990

(61) DONATI P., « La prospettiva relazionale nell'intervento di rete. Fondamenti teorici », in SANICOLA L., a cura di, *L'intervento di rete*, op. cit., p. 91.

Ritornando al campo delle azioni in cui si è chiamati ad affrontare situazioni problematiche e di conflitto, è possibile ora leggere anche queste in termini di costruzione di sistemi, ove si realizzi la condivisione dei significati:

> « *qualunque sistema in terapia è un sistema che è dialogicamente costituito attorno a qualche « problema ». Questo sistema si coinvolgerà nell'evoluzione del linguaggio e del significato in un modo specifico alla propria organizzazione e alla propria dis-soluzione attorno al « problema ». In questo senso, il sistema della terapia è caratterizzato dall'evolvere del significato co-creato* (....) » (62)

Ulteriore spunto, a proposito dell'opportunità di costruire un comune contesto di osservazione della realtà (pur partendo dalla consapevolezza della differenza iniziale tra la posizione dell'operatore e quella dell'utente) nel momento dell'azione di aiuto, è fornito dalla visione della necessità di considerarsi operatori « non esperti ». Questo, per la visione qui prospettata, diventa un pre–requisito indispensabile nel costruire sistemi di condivisione dei significati delle azioni professionali. Abbiamo visto che il *ruolo dell'assistente sociale nel contesto del post moderno si concretizza nel momento fondamentale e caratterizzante di traduttore di linguaggi e costruttore di relazioni possibili.* Quindi per questo sembra ora possibile la comparazione con la funzione terapeutica proposta dai citati autori.

> « *il ruolo del terapeuta è quello di un artista della conversazione – un architetto del processo dialogico – la cui abilità e maestria consiste nel creare uno spazio per e nel facilitare una conversazione dialogica (....). Per fare ciò, il terapeuta usa la propria maestria nel fare domande da una posizione di « non – esperto », invece di fare domande tecniche che richiedono risposte specifiche* » (63).

L'importanza di sperimentare il ruolo di « non–esperto » appare fondamentale soprattutto riferendosi ai contesti abituali dell'azione professionale

---

(62) ANDRESON H., GOOLISHIAN H., « Il cliente è l'esperto: il « non-sapere » come approccio terapeutico » in McNamee S., Gergen k., a cura di, *La terapia come costruzione sociale*, op. cit., p. 41.

(63) ivi, p. 42.

dell'assistente sociale. Se si vuole realmente sperimentare la condivisione di senso nei luoghi della marginalità è indispensabile imparare a spogliarsi dei propri tecnicismi. Quando si parla di necessità di *rapporto empatico*, di *relazione che rispetti l'autodeterminazione e l'unicità dell'esperienza della persona*, ci si riferisce proprio alla capacità di assumere una posizione di potere paritaria nella relazione con l'altro (64).

Dal punto di vista dell'utilizzo negli ambiti dei servizi sociali, la visione teorica, qui descritta in modo sintentico, si concretizza nella distinzione di diverse modalità di applicazione delle conoscenze teoriche, acquisite durante la formazione accademica di base e specialistica prima, permanente dopo. Ci riferiamo alla modalità d'intervento definita « istruttiva » e a quella, già citata, descritta come « socio-costruzionista » (65). La seconda consente di sperimentare una dinamica relazionale fondata sulla reciprocità del rapporto paritario, come sopra descritto.

## 3. I modelli sistemico e di rete nel contesto del post moderno

Dopo avere analizzato brevemente gli scenari che caratterizzano le visioni moderna e post-moderna della realtà (all'interno dei quali è possibile descrivere differenti cornici generali che riguardano forme di organizzazioni sociali possibili), si sono individuate talune visioni teoriche strutturatesi in modelli utilizzati negli anni dal Servizio Sociale. Tra quelli presi in considerazione, si è motivata l'opportunità di sceglierne alcuni piuttosto che altri, utilizzando il criterio dell'attinenza ai principi e ai valori propri della professione. L'attenzione si è concentrata sulla *descrizione reticolare della società* e sulla *visione sistemica dell'organizzazione sociale.*

Tenendo presente tale ultima considerazione, si cercherà ora di delineare il rapporto tra le due distinte ottiche, definendo quali possono essere consi-

---

(64) Per confrontare il concetto di atteggiamento tecnocentrico nelle professioni di aiuto alla persona, all'interno della descrizione del raffronto tra moderno e post moderno, vedi CECCHIN G., LANE G., RAY W.A., *Verità e pregiudizi. Un approccio sistemico alla psicoterapia*, op. cit.

(65) Per le modalità di utilizzo delle proprie competenze professionali, la distinzione accennata nel testo tra modalità « istruttiva », quella che prevede una trasmissione ed utilizzo unidirezionale della conoscenza, e la modalità propria del « socio costruzionismo, vedi FRUGGERI L., *Famiglie. Dinamiche interpersonali e processi psicosociali*, op.cit.

derati i punti di contatto per un loro possibile fecondo e costruttivo confronto.

In tale lavoro di comparazione tra le due teorie si sceglie di individuare, con esempi che appaiono paradigmatici, alcuni concetti cardine della visione reticolare, confrontandoli con analoghe descrizioni utilizzate dalla teoria sistemica e socio costruzionista. Non sarà effettuata l'operazione opposta (confrontare cioè i concetti sistemici con quelli di rete) in quanto la supposta contraddittorietà tra le due visioni è teorizzata, in modo quasi esclusivo, solo dagli autori che hanno formulato la descrizione reticolare della società.

### *3.1 Le differenze: diversi livelli di osservazione della realtà*

Come appena affermato, alcuni tra gli autori che hanno elaborato in Italia la visione reticolare della società hanno evidenziato la presunta incompatibilità tra la visione sistemica e la stessa interpretazione reticolare (66).

Tuttavia abbiamo visto che la visione postmoderna della realtà, oltre a considerare caratterizzante l'idea di complessità, valorizza il concetto della compresenza di una pluralità di interpretazioni possibili. Inoltre, non è ritenuta urgente e neppure vincolante la necessità di stabilire delle gerarchie rispetto le diverse « verità » prese in considerazione. A queste, ricordiamo, si addiviene attraverso analisi adeguatamente fondate, pur non utilizzando in modo esclusivo il principio dell'infallibilità del metodo scientifico. Per meglio dire, il valore e l'importanza del dato fenomenologico analizzato sono stabiliti attraverso il criterio della definizione del contesto in cui la realtà specifica è osservata (67).

Così, il livello di osservazione scelto delimita la parte di realtà analizzata, contribuisce a definire i parametri di riferimento, consente di costituire le identità osservate. Queste ultime, però, quanto più sono in grado di « dialogare » (trovando punti di integrazione) con altre identità, definite in ambiti

---

(66) cfr. FOLGHERAITER F., *Teoria e metodologia del Servizio Sociale. La prospettiva di rete*, op. cit.; – DONATI P., *Introduzione alla sociologia relazionale*, op. cit.

(67) cfr. BATESON G., *Verso un'ecologia della mente*, op.cit. – CECCHIN G., LANE G., RAY W.A., *Verità e pregiudizi. Un approccio sistemico alla psicoterapia*, op. cit.

diversi e attraverso diversi livelli di osservazione, tanto più si avvicineranno a gradi successivi di complessità.

Riteniamo, dunque, di potere assumere tale argomentazione come premessa che definisca il concetto di *differenza*, in particolare, tra la visione reticolare e quella sistemica e socio costruzionista.

Utilizzando i concetti propri delle visioni reticolari e sistemiche, osserviamo che l'identità, come sopra intesa, se chiusa in se stessa è carente nella capacità di relazione, rifiuta il confronto con la diversità e tende alla disgregazione. L'identità che si apre alla altrui diversità riconosce, invece, la complessità del reale e proprio per questo tende alla continuità ed al confronto rigeneratore.

Da sottolineare che tale lettura del reale non costringe alla rinuncia della propria identità, ma consente di visualizzare il « necessario » limite (l'identità non può essere tale se non è de-limitata) come porta d'accesso all'altrui identità (e non come luogo di scontro fra le differenze). La diversità dovrebbe, così, suscitare « curiosità » piuttosto che rifiuto o ostilità. Ogni incontro tra diversità è, infatti, opportunità di avvicinamento a gradi successivi di interazione con la complessità (68).

Individuiamo qui, ancora una volta, un ambito specifico del Servizio Sociale; ci riferiamo alla *funzione di interfaccia tra diversi mondi vitali, attraverso azioni che favoriscano ogni forma d'incontro fra diverse identità.* Tale compito si sostanzia nel distinguere i punti di divergenza (le differenze) dalle possibilità di convergenza, intervenendo su queste ultime per favorire i processi di interscambio/comunicazione, allo scopo di prevenire o risolvere le situazioni di conflitto.

Argomentazioni analoghe possono essere riferite anche al caso del confronto fra teorie interpretative la natura sociale dell'uomo. Sembra possibile, infatti, far valere anche qui i medesimi principi.

Così, dato per assunto il valore primario della dignità della persona, il problema di stabilire la preminenza della « relazione » rispetto al « sistema », o viceversa, assume importanza relativamente al punto di osservazione ma non in termini assoluti. Difatti, se si osserva la relazione come realtà *sui generis*, non si potrà negare l'esistenza dell'organizzazione in forme compiute (siste-

(68) cfr. CECCHIN G., LANE G., RAY W.A., *Verità e pregiudizi – un approccio sistemico alla psicoterapia*, op. cit.

mi). Ma se si considera il punto di vista dei fatti organizzativi (in senso lato, considerando la persona stessa come un tutto organizzato), non si potrà contestare la possibilità di leggere i sistemi come esito di dinamiche relazionali.

Anche la presente proposta non esula dal limite così come sopra inteso, in quanto essa stessa è interpretativa di un punto di vista (limitato per definizione).

Considerata tale premessa, si proverà, ora, ad individuare i punti di contatto (in quanto possibili piani di interazione delle reciproche identità) tra la visione reticolare e l'interpretazione socio costruzionista (sistemica).

### *3.2 I punti di convergenza*

Analizziamo ora quelli che appaiono livelli adeguati ove possano essere individuati i punti di contatto tra i due principali modelli teorici, le cui comuni radici epistemologiche rappresentano il mezzo migliore per rendere attuali i principi e i valori propri del Servizio Sociale (69).

Continuando a prendere quale riferimento gli autori citati in precedenza, osserviamo alcuni importanti punti di convergenza fra la visione reticolare e quella sistemica, premettendo che la scelta di individuare solo alcuni fra gli svariati momenti di contatto è dettata dalla necessità di delimitare in questa sede lo spazio dell'analisi.

Se ritorniamo alla descrizione di società relazionale proposta da Pier Paolo Donati, fra quelli che l'autore definisce i *paradigmi di rete* individuiamo la necessità di definire

> « *una nuova normatività per la quale deve essere elaborata una teoria dei sistemi creativi di regole sociali (...)* » (70)

Tale affermazione, oltre ad essere perfettamente compatibile con i con-

---

(69) Fra gli autori che, pur riferendosi alla visione reticolare della società, utilizzano la descrizione sistemica cfr. COLOZZI I., « Famiglia reti informali e terzo settore », in SANICOLA L., a cura di, *Reti sociali e intervento professionale*, op. cit.

(70) DONATI P., « La prospettiva relazionale nell'intervento di rete. Fondamenti teorici », in SANICOLA L., a cura di, *L'intervento di rete*, op. cit., p. 112.

cetti che abbiamo visto essere propri del socio costruzionismo (in quel caso il sistema è *creativo* in quanto generatore di significato), conduce all'opportunità di collegare l'analisi delle reti, intese quali realtà allo stesso tempo formali ed informali, ad una conveniente forma di confronto con il concetto di sistema.

Una conferma la offre lo stesso Donati, sottolineando l'aspetto « strutturale » delle reti sociali:

> « *noi non vediamo le relazioni sociali, per così dire, <andare a spasso>. Però sappiamo che esistono con una loro consistenza, non solo perché si concretizzano in forme, movimenti e istituzioni sociali* (ndr. sistemi), *ma perché di esse ne facciamo esperienza. (...) La relazione sociale è (...) re – ligo, cioè connessione o vincolo strutturale (...)* » (71).

Così, unitamente alla necessità di leggere l'aspetto, per così dire, *emotivo* della relazione, si riconosce la necessità di occuparsi delle *forme* che esitano dal processo comunicativo delle relazioni sociali (72).

Ancora, altro tema letto con difficoltà dagli autori che asseriscono la visione reticolare è, come accennato in precedenza, quello del rapporto tra la società e le funzioni e i ruoli che in essa agiti (73).

Ma, ancora una volta, riteniamo che il problema non sia quello di ammettere l'esistenza o meno di determinate componenti o dinamiche interattive finalizzate al raggiungimento di determinati scopi. Piuttosto, quello che varia è l'aspetto della definizione linguistica e soprattutto la collocazione valoriale che, tuttavia, abbiamo visto dipendere dalla descrizione contestuale:

> « *Le funzioni sociali della rete sono molteplici, tanto di natura culturale che strutturale e funzionale* » (74)

---

(71) ivi p. 89.

(72) Per analizzare il concetto di sistema umano letto quale sistema linguistico, creato cioè attraverso l'attività dialogica dell'attribuzione dei significati all'esperienza cfr. ANDERSON H., GOOLISHIAN H.A., *I sistemi umani come sistemi linguistici: implicazioni per una teoria clinica*, op. cit.

(73) Oltre le citate opere di Donati, confronta anche con FOLGHERAITER F., *Teoria e metodologia del Servizio Sociale. La prospettiva di rete*, op. cit.

(74) DONATI P., « La prospettiva relazionale nell'intervento di rete. Fondamenti teorici », in SANICOLA L., a cura di, *L'intervento di rete*, op. cit., p. 115.

Così è sempre il medesimo autore che, pur all'interno della visione generale della società in quanto *rete*, ci suggerisce la possibilità di individuare anche in tale descrizione gli aspetti strutturali e funzionali dell'organizzazione sociale.

Un ulteriore aspetto che caratterizza la possibilità del confronto fra le due teorie è il modo in cui esse si pongono di fronte all'idea di complessità. A tale proposito abbiamo collocato entrambe all'interno del paradigma del postmoderno, proprio perché ambedue le visioni considerano prioritario, per qualsiasi livello di analisi, il riconoscimento dell'importanza di tale concetto.

È possibile individuare ulteriori analogie, sul piano delle conseguenze applicative, in merito alle considerazioni sul concetto di complessità prima esposto. Ci riferiamo a quelle che coinvolgono il professionista che a tali visioni teoriche si inspira nell'operatività quotidiana, in particolare nel momento dell'incontro con l'utente: specificatamente, ai concetti della *doppia descrizione*, tipico del socio costruzionismo, e della dinamica degli effetti sui terzi nella relazione alter/ego, proprio dell'analisi reticolare.

Nel primo caso, per la prospettiva costruzionista, tenendo sempre presente che gli effetti delle relazioni duali si estendono ai rispettivi mondi vitali dei termini della relazione stessa, è comunque indispensabile che

> « *l'operatore non si limiti ad osservare gli utenti (individui o gruppi familiari) ma apprenda anche ad osservare se stesso mentre partecipa alla relazione con l'utente* » (75).

Solo all'interno di tale modo di concepire il concetto di relazione, intesa quale rapporto paritario e caratterizzato dalla reciprocità, è possibile costruire un sistema di aiuto.

In modo simile, l'interpretazione reticolare ritiene indispensabile considerare e mantenere il rispetto della complessità della dinamica relazionale negli interventi di aiuto alla persona:

---

(75) FRUGGERI L., *l'amiglie. Dinamiche interpersonali e processi psicosociali*, op. cit., p. 203.
Per il concetto di doppia descrizione o del metodo del confronto doppio o multiplo vedi BATTESON G., *Mente e Natura*, Adelphi, Milano, 1984.

> « ... *la relazione è fatta di diverse componenti (....) c'è l'effetto di ego su alter, l'effetto di alter su ego e c'è l'effetto di interazione(...) i primi due possono essere analizzati a livello individuale, il terzo può essere osservato solo prendendo la relazione come unità di analisi. Ogni livello di analisi può essere concepito come sistema, e poiché ogni sistema è parte di un sistema più ampio, il livello di analisi che viene scelto è sempre incompleto* » (76).

In quest'ultima citazione pare evidente come il concetto di relazione si coniughi con quello di sistema all'interno della visione complessa del reale.

In merito, invece, alla opportunità di leggere l'azione dell'uomo in quanto caratterizzata dalla sua capacità di attribuire significato all'esperienza, peculiarità tipica del sociocostruzionismo, individuiamo una forte analogia a proposito della lettura dell'agire umano proposta dallo stesso autore:

> « ....*l'azione è normativa in tanto in quanto implica interpretazione. Dire che l'azione è normativa significa dire che implica necessariamente una lettura dei significati, e in questo senso è <ermeneutica>* » (77).

Continuando nella ricerca dei momenti di convergenza tra le due teorie, ulteriori spunti interessanti li troviamo in Fabio Folgheraiter, altro autore che, all'interno della prospettiva reticolare, sottolinea l'importanza di evidenziare l'aspetto della natura relazionale quando si analizzano i problemi dell'uomo e le possibili soluzioni (78). Ci riferiamo, per citare solo alcuni esempi, all'analogia con la descrizione socio costruzionista, nel momento in cui l'autore afferma che:

> « *Così come un problema sociale non è un oggetto statico, bensì una costruzione che muta di continuo, sia sul versante dei compiti che su quello delle persone in rete, altrettanto è per la soluzione* » (79)

---

(76) DONATI P., « La prospettiva relazionale nell'intervento di rete. Fondamenti teorici », in SANICOLA L., a cura di, *L'intervento di rete*, op. cit., p. 93.

(77) ivi, p. 106.

(78) cfr. FOLGHERAITER F., *Teoria e metodologia del Servizio Sociale. La prospettiva di rete*, op. cit.

(79) ivi, p. 341.

O ancora quando, a proposito della dinamica che lega l'osservazione all'intervento, l'autore afferma che l'intervento *è* osservazione in quanto esso *produce* osservazione (80), si afferma un concetto molto vicino all'assunto proprio dell'approccio costruzionista, relativamente alla dinamica di *produzione* della realtà che si organizza in sistemi di aiuto alla persona.

Altri esempi potrebbero essere riportati a sostegno della tesi proposta, ovvero sulla compatibilità dei due modelli teorici che negli ultimi anni hanno, in modo deciso, condizionato (positivamente) l'attività del professionista assistente sociale: ma, l'obiettivo, si ribadisce, è stato quello di proporre spunti atti a motivare la ricerca e gli approfondimenti su tale tematica.

## Conclusioni

Una delle idee principali della visione postmoderna è quella che riguarda la complessità del reale, unitamente alla necessità di definire un determinato punto di vista per osservare la realtà stessa. Non si tratta di « relativismo » del sapere né, tanto meno, di quello dei valori. È il concetto di limite della capacità di conoscenza dell'uomo che, nelle azioni di analisi del reale, individua come necessaria la scelta di un livello di osservazione adeguato.

I punti d'osservazione da cui la realtà può essere esaminata sono pressoché infiniti, perché non finita è la complessità del reale (che può essere analizzato solo « parzialmente »): attraverso essi è possibile definire gerarchie e primati nella descrizione degli eventi. Il ritenere assoluta la verità « locale » abbiamo visto essere caratteristica del pensiero moderno (81).

In altri termini, si è convinti che il radicalismo della posizione (dei punti di vista particolari) tende a generare forme di fondamentalismo e quindi di rifiuto del pensiero e della posizione altrui, perché ritenuti estranei (tradizione particolaristica del pensiero moderno) ed inconciliabili con il proprio punto di vista.

Considerandosi, invece, parte di un tutto complesso è possibile individuare il « dialogo » ed il confronto come mezzi indispensabili per integrare le differenze e prevenire o dirimere il conflitto.

---

(80) ivi, p. 343.
(81) cfr. LYOTARD J.D., op. cit.

Abbiamo delineato due aspetti che caratterizzano la specificità della professione di assistente sociale: la prima è la particolare attenzione rivolta alla *relazionalità*, intesa quale aspetto caratteristico della persona.

La seconda si riferisce alla necessità di individuare *l'ambito abituale dell'intervento professionale nella conciliazione delle differenze che generano conflitto.*

Tali aspetti, unitamente all'adesione della lettura del reale attraverso la chiave della complessità, appaiono premesse epistemologiche irrinunciabili per una professione che eleva a principio non negoziabile il rispetto della dignità della persona, unitamente alla garanzia dell'adeguata considerazione della sua libertà e del diritto alla diversità.

Sembra che all'interno di tali premesse sia possibile riscontrare alcuni dei momenti fondamentali costituenti la specificità della professione, sintetizzabili nella *capacità di favorire ogni relazione possibile, agendo da interfaccia tra i molteplici linguaggi presenti nei contesti di vita ove si è chiamati ad agire.*

Tali luoghi sono caratterizzati da forme di disagio che esitano spesso in gravi difficoltà di reciproca comprensione. L'azione professionale dovrà essere, in tali casi, finalizzata al tentativo di risolvere il *conflitto* inteso quale ostacolo che impedisce l'adeguata comunicazione nei processi relazionali.

**Fabio Feliciello (*)**

**Bibliografia** – Anderson H., Goolishian H.A., *I sistemi umani come sistemi linguistici: implicazioni per una teoria clinica,* in « Connessioni: rivista di consulenza e ricerca sui sistemi umani », n. 2, Dicembre 1992.

Baraldi C., Corsi G., Esposito E., *Semantica e comunicazione. L'evoluzione delle idee nella prospettiva sociologica di Niklas Luhmann,* CLUEB, Bologna, 1987.

Bateson G., *Verso un'ecologia della mente*, Adelphi, Milano 2001.

Bateson G., *Mente e Natura,* Adelphi, Milano, 1984.

Bauman Z., *La decadenza degli intellettuali,* Bollati Boringhieri, Torino, 1992.

Campanini A., *L'intervento sistemico. Un modello operativo per il Servizio Sociale,* Carocci, Roma, 2002.

---

(*) Asistente sociale. Docente a contratto per il corso di laurea in Scienze del Servizio Sociale, presso la LUMSA di Palermo dall'anno accademico 2001/2002.

Dal 1997 svolge la propria attività professionale presso l'Amministrazione Comunale di Palermo, per il servizio di secondo livello che si occupa di problematiche monorili (Unità Operativa problematiche dei Minori e rapporti con il Tribunale per i Minorenni).

CAMPANINI A., *Servizio Sociale e Sociologia: storia di un dialogo,* Collana a cura dell'EISS – Lint Editore, Trieste, 1999.

CAMPANINI A., LUPPI F., *Servizio Sociale e modello sistemico. Una nuova prospettiva per la pratica quotidiana,* La Nuova Italia Scientifica, Roma, 1988.

CECCHIN G., LANE G., RAY W.A., *Verità e pregiudizi. Un approccio sistemico alla psicoterapia,* Raffaello Cortina Editore, Milano, 1997.

CECCHIN G., LANE G., RAY W.A., *Irriverenza – una strategia di sopravvivenza per i terapeuti,* Franco Angeli, Milano, 2003.

CHIURAZZI G., *Il postmoderno. Il pensiero nella società della comunicazione,* Paravia Scriptorium, Torino, 2003.

CIRILLO S., a cura di, *Il cambiamento nei contesti non terapeutici,* Raffaello Cortina Editore, Milano, 1990.

DAL PRA PONTICELLI M., a cura di, *I modelli teorici del Servizio Sociale,* Astrolabio, Roma, 1985.

DAL PRA PONTICELLI M., *Lineamenti di Servizio Sociale,* Astrolabio, Roma, 1987.

DI CARLO E., *La comprensione come fondamento del servizio sociale,* Liguori Editore, Napoli, 2000.

DONATI P., *Introduzione alla sociologia relazionale,* Franco Angeli, Milano, 1985.

DI NICOLA P., *L'uomo non è un'isola. Le reti sociali primarie nella vita quotidiana,* Franco Angeli, Milano, 1986.

DURKHEIM E., *La divisione del lavoro sociale,* Mondadori, Milano, 1996.

FERRARIO F., *Il lavoro di rete nel Servizio Sociale. Gli operatori fra solidarietà e Istituzioni,* La Nuova Italia Scientifica, Roma, 1998.

FOLGHERAITER F., *Teoria e metodologia del Servizio Sociale. La prospettiva di rete,* Franco Angeli, Milano, 2001.

FOLGHERAITER F., *Il lavoro di rete nelle comunità locali,* in SANICOLA L., a cura di, *L'intervento di rete,* Liguori, 2001.

FRUGGERI L., *Famiglie. Dinamiche interpersonali e processi psicosociali,* Carocci, Roma, 2001.

GIDDENS A., *Sociologia,* Il Mulino, Bologna, 1994.

GUI L., *Le sfide teoriche del servizio sociale. I fondamenti scientifici di una disciplina,* Carocci Faber, Roma, 2004.

LERMA M., *Metodo e tecniche del processo di aiuto,* Astrolabio, Roma, 1992.

LYOTARD J.D., *La condizione potsmoderna,* Feltrinelli, Milano, 1991.

MALDONADO T., *Che cos'è un intellettuale? Avventure e disavventure di un ruolo,* Feltrinelli, Milano, 1995.

MARZOTTO C., a cura di, *Per un'epistemologia del Servizio Sociale. La posizione del soggetto,* Franco Angeli, Milano, 2002.

MORIN E., *Verso il pensiero complesso* in *Scienza con coscienza,* Franco Angeli, Milano, 1987.

MORIN E., *Introduzione al pensiero complesso,* Sperling & Kupper, Milano, 1993.

MCNAMEE S., GERGEN K., a cura di, *La terapia come costruzione sociale,* Collana di Psicoterapia della famiglia/Clinica, Franco Angeli, Milano, 1998.

SANICOLA L., *Il bambino nella rete. Solidarietà e servizi nell'affidamento familiare,* Jaca Book, Milano, 1990.

SANICOLA L., a cura di, *Reti sociali e intervento professionale,* Liguori Editore, Napoli, 2002.

SANICOLA L., a cura di, *L'intervento di rete,* Liguori Editore, Napoli, 2001.

WATZLAWICK P., BEAVIN J.H., JACKSON D.D., *Pragmatica della comunicazione umana,* Astrolabio, Roma, 1971.

WATZLAWICK P., WEAKLAND J., *La prospettiva relazionale,* Astrolabio, Roma, 1978.

ISSN 0033-9601

€ 12,00