



San Marcellino: operatori nel sociale in trasformazione

a cura di Maurizio Bergamaschi,
Danilo De Luise, Amedeo Gagliardi

Collana di sociologia
urbana e rurale
Povertà sviluppo
intervento sociale

FrancoAngeli

Collana di sociologia urbana e rurale
diretta da Paolo Guidicini

Povert , sviluppo, intervento sociale

San Marcellino: operatori nel sociale in trasformazione

a cura di Maurizio Bergamaschi,
Danilo De Luise, Amedeo Gagliardi

FrancoAngeli

Copyright © 2007 by FrancoAngeli s.r.l., Milano, Italy.
L'opera, comprese tutte le sue parti, è tutelata dalla legge sul diritto d'autore. L'Utente nel momento in cui effettua il download dell'opera accetta tutte le condizioni della licenza d'uso dell'opera previste e comunicate sul sito www.francoangeli.it

A Mauro

Indice

Prefazione , di <i>P. Nicola Gay S.J.</i>	pag.	11
Introduzione , di <i>Danilo De Luise</i>	»	15
1. Dalla parte dei perdenti. Una ricerca sugli operatori sociali dell'Associazione San Marcellino di Genova , di <i>Maurizio Bergamaschi</i>	»	21
1.1. Introduzione	»	21
1.2. La ricerca	»	22
1.3. Coinvolgimento e distacco	»	24
1.4. Un lavoro come un altro?	»	34
1.5. Verso una nuova militanza	»	38
1.6. La formazione al lavoro nel sociale	»	43
1.7. Il paradosso del lavoro nel sociale	»	45
2. La mia identità di operatore sociale: un caso clinico per definire tre modelli differenti di appartenenza all'organizzazione , di <i>Lorenzo Penco</i>	»	47
2.1. Il caso di L. ovvero l'operatore sociale camaleontico	»	48
2.2. L'Associazione: l'appartenenza come luogo d'identità	»	51
3. Dal mito alla relazione: la duplicità e l'arte di guarire , di <i>Laura Leone</i>	»	55
3.1. La dinamica dell'archetipo secondo C.G. Jung	»	56
3.2. Il processo di simbolizzazione come ricomposizione degli opposti	»	58
3.3. La ferita come accesso alla relazione: chi aiuta chi?	»	59
4. Paura della libertà , di <i>Amedeo Gagliardi</i>	»	62
4.1. Introduzione	»	62

4.2. L'operatore sociale e le persone senza dimora	pag.	64
4.3. Costruire opportunità	»	72
5. Operatori nel sociale , di <i>Daniilo De Luise</i>	»	82
5.1. Alla ricerca di un centro	»	84
5.2. Confusione?	»	85
5.3. Un sassolino nello stagno	»	86
5.4. Qualità nei servizi o qualità nel mercato?	»	87
5.5. Cultura delle risorse e risorse della cultura	»	88
5.6. Ma che lavoro fai?	»	89
5.7. Formazioni	»	91
5.8. Ancora una volta: il vortice	»	93
6. Dell'operatore sociale all'inizio del millennio , di <i>Mario Calbi</i>	»	95
6.1. Un concetto storicizzato	»	95
6.2. È passato il passato	»	99
6.3. Le strategie dei servi	»	101
6.4. Di nuovo soli	»	109
6.5. L'ombra del servo	»	114
6.6. All'ombra delle fanciulle in fiore	»	116
6.7. Grazie, Bateson	»	120
7. Contrabbandieri di speranza: uno sguardo sul lavoro sociale , di <i>Pedro Meca</i>	»	122
7.1. Lavoro sociale e società	»	122
7.2. Lavoro sociale e creatività	»	124
7.3. Uno sguardo diverso	»	125
7.4. Il lavoro sociale e la lotta per la democrazia	»	127
7.5. «I poveri li avrete sempre con voi» (Gv. 12,8)	»	128
7.6. L'esperienza dei Compagnons de la Nuit	»	130
7.7. Una formazione per il lavoro di strada	»	134
Conclusioni. Operatori per l'emarginazione adulta grave e finalità dei processi di aiuto , di <i>Giovanni Pieretti</i>	»	139
1. Il problema "politico": scaricare il peso sugli operatori	»	139
2. Gli operatori, gli utenti e le tassonomie	»	140
3. Gli operatori al di là delle tassonomie	»	141
4. Le ragioni del fare degli operatori: il senso della continuità	»	142

Allegato A. San Marcellino. Una descrizione sintetica, di <i>Danilo De Luise</i>	pag.	145
Allegato B. La supervisione a San Marcellino. Ragionare di supervisione di gruppo, di Luisa Cavanna Acquarone	»	151
Gli autori	»	157

Prefazione

di *P. Nicola Gay S.J.*

Due anni fa abbiamo pubblicato *San Marcellino: operare con le persone senza dimora*¹, non era ancora stato stampato che già aveva preso corpo l'idea di un libro sugli operatori. Dopo aver condiviso il lavoro, di altri e nostro, con le persone senza dimora, ci è sembrato utile dare un contributo alla riflessione scrivendo di coloro che investono energie e passione lavorando nel sociale.

Il nostro è uno sguardo che tenta di comprendere, conoscere e riconoscere, a partire dagli operatori, il variegato e complesso mondo del lavoro sociale.

Per fare questo abbiamo affiancato alla ricerca condotta dal Professor Bergamaschi, contributi di operatori impegnati da anni nel lavoro sociale non solo a San Marcellino.

San Marcellino: operatori nel sociale in trasformazione vuole, quindi, essere un modo per arricchire la discussione e il confronto sul tema del welfare a partire da chi quotidianamente incontra la sofferenza umana e si misura con tutte le difficoltà emotive, organizzative, politiche e culturali, che questo comporta.

Abbiamo, però, anche la convinzione che questo sia un modo di operare per la giustizia, di difendere i diritti dei più deboli contaminando una cultura dello stato sociale che, quanto meno, rischia di allontanarsi sempre di più dalla vita quotidiana delle persone.

Questo lavoro è la testimonianza di un periodo molto fecondo, difficile, ma anche felice, in cui, cresciuti, non abbiamo potuto non entrare in quel terreno del sociale e del terzo settore, culturale e pre-politico, nel quale ci troviamo ad operare.

¹ D. De Luise (a cura di), *San Marcellino: operare con le persone senza dimora*, FrancoAngeli, Milano, 2005.

Terreno in profonda ebollizione in questi ultimi 20 anni.

Le relazioni tra persone, enti e ruoli sono molto articolate, a volte confuse e contraddittorie, segnate, se non guidate, dall'interesse per le persone con cui si cerca di costruire un percorso che porti ad una maggiore autonomia di tutti per contribuire alla costruzione di una società sempre più coesa, ma anche dall'interesse per il "bene" del proprio ente piuttosto che quello per il "peso", la "visibilità" o anche il "tornaconto" del ruolo dell'ente e/o dei singoli (responsabili e politici) che sono coinvolti.

Terreno che porta ad esprimere l'idea di uomo e anche di società che, al di là delle affermazioni che si fanno a parole (*tra il dire e il fare c'è di mezzo il mare*), si persegue realmente e nei fatti, e a confrontarsi, incoraggiarsi e scontrarsi, su di essi.

In *San Marcellino: operare con le persone senza dimora* abbiamo scritto sulla nostra storia, sulle acquisizioni a cui tale storia, fatta anche di tanti confronti e contaminazioni con gruppi, organizzazioni e singole persone incontrate casualmente o cercate nel corso degli anni, ci ha portati. Abbiamo dato spazio a contributi molto arricchenti proprio di coloro con cui, in vario modo e a vario titolo, abbiamo condiviso e condividiamo il nostro impegno quotidiano. In fondo abbiamo permesso che emergesse, chiarendola ai nostri stessi occhi, l'esperienza della nostra umanità, che è prima di tutto l'esperienza di ciò che siamo e di ciò che viviamo. Ecco che, allora, noi ci scopriamo anche fragili e carenti, e intravediamo qualità e valori nelle persone sofferenti e bisognose che incontriamo. Possiamo fare esperienza, quindi, del fatto che tutte le persone sono ugualmente ricche di quella grande dignità che accomuna tutti e che viene dall'essere uomini.

Dignità che porta in sé, anche, una fiducia nell'uomo che, per il cristiano, trova la sua origine ultima nella Incarnazione, cioè nel mistero di Dio, che non solo sta nei cieli, ma anche tra noi e ci dona la possibilità di essere figli suoi.

Qui, oggi, desideriamo approfondire la dimensione relazionale che lega l'operatore con la persona che viene a chiedere aiuto, cercando di leggere differenti aspetti di questo incontro. Dal quotidiano degli operatori abbiamo cercato di far emergere cosa pensano del loro lavoro, dell'istituzione in cui lavorano, delle forme organizzative che questa si è data. Abbiamo voluto dare voce alle ragioni che stanno a monte degli aspetti metodologici e che, poi, ricadono su questi. Le esperienze di questi operatori ci dicono cose interessanti sul welfare nel quale si sono sviluppate, operano e crescono. Lo fanno, a noi pare, con franchezza e onestà intellettuale, esponendosi al confronto diretto. Il loro pensiero rifiuta di cadere in una logica di compromesso, volta spesso a mettere tutti d'accordo tranne le persone a cui sono rivolti

i servizi, ma ricerca la mediazione e, quindi, spazi dove tutte le parti possano far emergere gli elementi conflittuali, dividerli e metterli in gioco alla ricerca di percorsi più soddisfacenti per tutti.

Ci siamo avventurati in questa pubblicazione non con l'intento di dare risposte, ma di cercare assieme interrogativi che ci facessero crescere e ci aiutassero a farlo confrontandoci con gli altri. Chi ha scritto ha tentato di fare questo anche provando a riempire di contenuti le parole, sperando di sciogliere l'imbarazzo di tante prassi così lontane dalle teorie che le muovono. Provare a parlarne resta, secondo noi, il primo passo per costruire un confronto onesto e produttivo orientato ad una maggior coesione sociale.

Per fare questo c'è bisogno dell'impegno di tutti, l'aumento della sofferenza che incontriamo ne sottolinea l'urgenza, e auspichiamo che il contributo di queste pagine possa inserirsi nel dibattito sul welfare alimentando l'interesse su questi temi.

Lo sguardo degli autori di questi articoli è quello di chi non si accontenta di una prassi assistenziale, ma cerca la persona dietro al bisogno, si interroga e interroga sulle ragioni che stanno dietro a tanta sofferenza. La loro voce non sempre è gradita, pone domande scomode, racconta il dolore delle ferite di molti, ricordando che sono ferite nostre, che riguardano tutti. Non parla di "opere di bene", ma chiama tutti noi ad un impegno e un agire maggiormente responsabile. Un approccio che espone al rischio di impopolarità, ma questo è un rischio antico, si rinnova ogni volta che la comunità degli uomini è messa di fronte alle proprie ambiguità e contraddizioni che tanto si sforza di non vedere e che D.H. Camara ci ricordava dicendo: «quando dò cibo ai poveri mi chiamano santo. Quando domando perché i poveri non hanno cibo, dicono che sono un rivoluzionario».

Introduzione

di *Danilo De Luise*

Parlare degli operatori sociali a San Marcellino, con i suoi oltre sessant'anni di attività, è un po' come ripercorrere un pezzo della storia del lavoro sociale.

In realtà la figura dell'operatore "pagato" viene introdotta di recente, nel 1987, con la decisione di assumere un coordinatore per il dormitorio del Boschetto, ma tra i numerosi volontari e obiettori di coscienza che hanno aiutato, con il loro lavoro, i gesuiti a far vivere San Marcellino molti sono, successivamente, diventati operatori e/o hanno fondato importanti realtà nel campo del lavoro sociale, formandosi alla "scuola" di padre Carena s.j., prima e dei padri Gay s.j. e Remondini s.j., poi.

Mettere ordine in questo guazzabuglio di vite, storie, sogni e lotte non è semplice, soprattutto se si ha l'ambizione di concentrarsi su uno dei due protagonisti del lavoro sociale, l'operatore appunto, per restituire o provare a farlo, dignità al suo lavoro inteso come forma di militanza, non in senso ideologico, a cui non siamo minimamente interessati, ma come peculiare forma di partecipazione attiva e creativa allo sviluppo di un tessuto sociale maggiormente sano e coeso, come diremmo oggi.

Assuefatti all'inflazionato utilizzo di termini quali "solidarietà", "inclusione" e "centralità della persona", ci pare necessario recuperare o rileggere, l'esperienza delle origini del lavoro sociale anche attraverso la peculiarità dell'esperienza di San Marcellino.

Nella pubblicazione precedente, *San Marcellino: operare con le persone senza dimora*¹, abbiamo dato spazio al protagonista principale: la persona che vive una situazione di emarginazione; ora vorremmo raccontare la storia del suo compagno di viaggio, braccio di quella "lotta per la giustizia"

¹ D. De Luise (a cura di), *San Marcellino: operare con le persone senza dimora*, FrancoAngeli, Milano, 2005.

che anima il dibattito interno all'apostolato sociale della Compagnia di Gesù da più di trent'anni².

L'impegno sociale come volontari a San Marcellino, anzi "collaboratori", come usava chiamarli padre Carena s.j., si è espresso sin dalle origini come esercizio dello spirito di carità cristiana, con la vicinanza ai poveri e alle loro miserie e in questa direzione si è sviluppato ed è cresciuto, fino agli anni Ottanta del secolo scorso.

L'impiego degli obiettori di coscienza segna una prima frattura, in senso positivo, un primo momento in cui nei servizi svolti si introduce formalmente una differente e nuova idea di impegno civico, di difesa della propria comunità civile. È importante, perché insita in questa presenza c'è la contaminazione con un universo che, a monte, riflette e si pone domande sul senso dell'orientamento istituzionale e non, di questo nostro mondo.

I padri Gay s.j. e Remondini s.j. arrivano con la metà degli anni Ottanta e, dopo un periodo di osservazione, esprimono con la prassi un'idea rinnovata di collaborazione con i volontari laici. Anche questo è un momento importante, perché pone le basi per lo sviluppo di un sistema organizzativo che, con il tempo, darà modo alle numerose persone impegnate di partecipare maggiormente anche alla dimensione progettuale e decisionale delle attività; inoltre, fatto forse ancora più rilevante, si inizia a riflettere assieme su quanto si vive nell'incontro con "i poveri".

Aprire uno spazio di elaborazione su questo incontro, sui propri vissuti, sulle osservazioni, sulle domande, sulle idee, sulla comprensione, non è solamente innovativo sul fronte del "governo" dell'organizzazione, ma mette in moto un processo di amplificazione delle risorse, prima di tutto umane. Nel giro di un paio d'anni da questo confronto nasce un aumento delle persone coinvolte, un loro cambiamento, vengono realizzati i primi "nuovi" servizi nei confronti delle persone senza dimora e lentamente si modificano quelli storici. Alcune di queste nuove iniziative si riveleranno poco efficaci o sovradimensionate rispetto alle energie del tempo (è il caso della trattoria di Salita San Siro), ma altre si dimostreranno di estrema importanza e costituiranno l'asse di sviluppo di tutto il sistema (per es. il dormitorio del Boschetto, vero e proprio laboratorio metodologico).

Stupisce ancora oggi l'esiguità, o addirittura carenza, di risorse economiche con cui queste strutture sono state realizzate. Anche in questo senso l'allargamento della rete dei volontari coinvolti ha dato frutti. Il radicamento sul territorio, già consolidato da padre Carena s.j., fa un salto di livello:

² Cfr. "Incontro del Padre Generale con i Coordinatori di assistenza dell'Apustolato sociale", in *Promotio iustitiae*, n° 80, 2003/4, pp. 1-2.

si costruisce l'interlocuzione con le istituzioni pubbliche, si accresce il sostegno di finanziatori privati.

Altro aspetto rilevante che deriva dall'apertura di questo spazio è l'esperienza, via via sempre più vivace, di collaborazione con i laici che arricchirà, in questo senso, le riflessioni di alcuni gesuiti al di là di San Marcellino e che vede, nell'ottobre del 2006, la realizzazione di un primo convegno su questo tema³.

A ben vedere la curiosità e l'apertura al confronto con l'esterno, caratterizzano gli ultimi vent'anni della storia di San Marcellino, portandolo a contaminare altre realtà e a farsi contaminare.

Le dinamiche che originano da questa scelta porteranno a promuovere e a dare impulso a significative organizzazioni locali e non. Si darà corpo sempre più all'apostolato sociale ignaziano, sviluppando servizi di qualità a fianco di quelli esistenti, pubblici o privati, non con l'idea di "stare sul mercato", ma di promuovere una cultura del servizio che vada al di là della risposta al bisogno, per cogliere le domande che le persone e la condizione che vivono, pongono alla società. Ecco che, a fianco dei servizi, si propongono occasioni di approfondimento culturale e spirituale. Si organizza un sistema di raccolta dati per riflettere a ragion veduta su quanto si osserva nell'emergenza del lavoro quotidiano. Sono vive nella memoria le verifiche annuali degli inizi, quando volontari, obiettori e operatori si incontravano annualmente, per tre giorni, rielaborando l'anno trascorso e progettando quello nuovo. L'aumento del numero dei volontari, oggi circa cinquecento, e degli operatori, ha costretto a trovare formule nuove, ma la consapevolezza dell'importanza di tale pratica resta ed è accresciuta.

Oggi l'osservazione e la valutazione si fanno *in itinere*, quasi in tempo reale, con un sistema articolato di coinvolgimento di tutti, a diverso livello, tentando di monitorare anche lo stesso sistema di monitoraggio. I confronti con l'esterno, a livello cittadino, nazionale ed europeo, sono praticamente sistematici.

Ma torniamo indietro di qualche riga e di una ventina d'anni. Lo sforzo che leggiamo è quello di comprendere il messaggio di fondo dell'esperienza di San Marcellino, dei suoi primi quarant'anni. Cercare il filo rosso che collega l'esperienza di padre Lampedosa s.j. con quella di padre Carena s.j. e con quella degli anni Ottanta.

³ *Insieme per servire: primo convegno nazionale sulla cooperazione apostolica tra gesuiti e laici*, organizzato dalla Provincia d'Italia della Compagnia di Gesù, Sassone (Roma), 6-8 ottobre 2006.

Servire i “poveri” non vuol dire solamente o semplicemente, occuparsi dei loro bisogni principali, vitto, alloggio, cure mediche, abbigliamento, ecc., vuol dire promuovere la dignità della persona, la loro, ma anche quella degli altri, di quelli che si pensano dall’altra parte. Significa, parafrasando D.H. Camara, non solo dare da mangiare ai “poveri”, ma chiedersi come mai lo sono. Vuol dire porre con forza il problema dei diritti, interrogarsi e interrogare su dove stiamo andando e su dove vogliamo andare.

Ecco che ai volontari e agli stessi gesuiti, prima, agli obiettori e operatori, poi, si deve porre la domanda su cosa muove in loro l’incontro con la persona che soffre.

Una svolta, una lenta consapevolezza, tutt’altro che ovvia, che spinge San Marcellino a investire sempre più pesantemente in questa direzione operando, sulle prime inconsapevolmente, una mediazione del conflitto, chiamando in causa nel percorso di cambiamento non solo la persona cui il servizio è rivolto, ma tutti i protagonisti del processo.

Tutti, senza esclusione, sono chiamati al confronto, al cambiamento e la ricerca si muove anche nella direzione di comprendere quali possono essere di volta in volta gli strumenti più adatti. Per questo nella storia più recente troviamo percorsi formativi per volontari, per operatori, proposte culturali alla città, corsi centrati sul metodo e sull’analisi, progetti europei, un’innovativa Certificazione di Servizio, reti e circoli di studio.

Guardando indietro, nella scia di questa navigazione non certo tranquilla, possiamo comprendere e vedere una tensione che porta dritta allo sguardo sulle persone che si muovevano tra le macerie di una Genova bombardata.

È importante questo guardare indietro: lentamente, assaporando la memoria, soffermandosi sui nomi, sopra i volti delle vecchie fotografie, non per romanticismo, tutt’altro, ma per tenere la rotta, per responsabilità, per ricordarsi perché, oggi, siamo qui a scrivere e a fare il nostro lavoro. Ci serve per comprendere come farlo, con che stile, con quale autorevolezza.

Solo con questa operazione possiamo dare un senso, alla nostra esperienza personale a San Marcellino, che non sia solo un fatto privato, ma pubblico, comunitario.

Questa scia aiuta anche a concentrarci meglio sull’argomento che stiamo sviluppando in questo volume: chi sono gli operatori sociali e chi sono gli operatori sociali a San Marcellino?

A loro viene chiesto molto e, crediamo, offerto molto. Non offriamo solo un posto di lavoro, ma proponiamo una scelta di campo. Prima dei titoli e dell’esperienza, chiediamo la disponibilità. Domandiamo chi sono, perché fanno questo mestiere e che idea ne hanno.

San Marcellino è un luogo dove le persone si incontrano: migliaia vivono una condizione di emarginazione, centinaia cercano di offrire il loro impegno in un percorso di crescita che possa essere al servizio degli altri, alcune decine provano a vivere un'esperienza di lavoro che unisca l'interesse professionale con l'impegno civile e la crescita personale. Ognuno porta la propria storia, le proprie fatiche, la propria competenza, ognuno ha il proprio ruolo, la propria motivazione, ma tutti sono degni dello stesso rispetto.

È alla luce di questo che ci sembra opportuno condividere la nostra visione sull'operatore sociale.

Per farlo proponiamo il lavoro contenuto in queste pagine che si compone: di un saggio, frutto di una ricerca sugli operatori di San Marcellino condotta da Maurizio Bergamaschi, di tre articoli scritti da operatori che, a partire dall'esperienza personale all'interno dell'Associazione, riflettono sulle peculiarità del lavoro sociale. Altri tre contributi, di cui uno a partire dall'esperienza di San Marcellino, offrono uno sguardo più ampio sul ruolo e il lavoro degli operatori sociali, e, infine, due schede che forniscono una descrizione della organizzazione dell'Associazione e della supervisione in essa utilizzata.

Per noi curatori è doveroso ringraziare i colleghi autori degli articoli, in particolare Mario Calbi e Pedro Meca, per il loro prestigioso contributo, Giovanni Pieretti, per le conclusioni, Mara Morelli, per aver curato le traduzioni necessarie, e tutti gli operatori sociali che, con il loro lavoro, assiduo e spesso poco riconosciuto, hanno contribuito alla nascita e allo sviluppo del lavoro sociale.