



Maria Rosalba Demartis

# L'AIUTO PROFESSIONALE IN SERVIZIO SOCIALE

Teorie e pratiche

Prefazione di  
Luigi Gui e Alberto Merler

**G**

**R**

**E**

**X**

**Scienze sociali, Solidarietà, Formazione**

Collana interdisciplinare

**FrancoAngeli**

## **GREX** **Scienze sociali, Solidarietà, Formazione**

*Collana interdisciplinare diretta da Alberto Merler*

*Grex-gregis*: il gregge. Già attraverso la sua provocatoria denominazione questa collana che si occupa di “Scienze sociali, Solidarietà, Formazione” intende offrirsi con una sua particolare modalità. Comunemente, siamo abituati a utilizzare il termine “gregge” secondo un’accezione negativa, come sinonimo di conformismo, appiattimento, adeguamento acritico. A ben vedere, però, il termine gregge può essere anche utilizzato come sinonimo di insieme, gruppo, pluralità e, in definitiva, unione, armonia d’intenti, appartenenza, capacità di intraprendere un cammino comune, propensione a pensare e agire non come singoli individui, ma come persone che operano assieme ad altre persone dotate di comuni idealità, associandosi, confrontandosi, costruendo, includendo e non escludendo.

Sono, queste, d’altro canto, le peculiarità che contraddistinguono l’operatività solidale rispetto ad altri modi di agire, di intervenire nella dinamica societaria: la vocazione al lavoro collettivo, la propensione al sociale e alle sue idealità, l’abilità nel ridefinire le prospettive, la capacità di vedere le cose in modo originale per elaborare idee e congegnare progettualità differenti anche e proprio a partire da ciò che è normalmente considerato in maniera negativa o è rappresentato con ostilità.

La collana ha un taglio multi/interdisciplinare e si rivolge al vasto mondo degli operatori e dei dirigenti delle organizzazioni che operano nel sociale, ma anche a Enti pubblici, decisori (amministratori, politici, sindacalisti, etc.), nonché a quanti nella comunità scientifica si occupano di solidarietà, politiche sociali, imprenditorialità solidale, sviluppo, lavoro, cooperazione e interculturalità (locale, nazionale e internazionale), etc.

Per rispondere ai diversi tipi di esigenze di questo ampio ventaglio di lettori, la collana si compone di tre sezioni:

1. **Interpretazioni e prospettive**; comprendente materiali di studio e altri saggi di interesse per la comunità scientifica e per quanti siano più interessati a una visione d’insieme e più approfondita sulle prospettive e le potenzialità delle organizzazioni che operano nel sociale e del Terzo Settore, nonché al dibattito che attorno ad esse si sviluppa e alle problematiche generali che le interessano da vicino, o che siano collaterali e arricchenti questa prospettiva, quali quelle dell’interculturalità, della formazione nelle sue molteplici forme, delle migrazioni, della solidarietà, dell’esclusione e della mobilità sociale, etc.

2. **Rapporti e ricerche**; composta di volumi che presentano le risultanze di specifiche attività di ricerca sull’economia sociale e atti di convegni, di seminari, proposte di documentata interpretazione con base nella ricerca empirica, con particolare riferimento al privato sociale, alla ricerca universitaria, alle specificità territoriali.

**3. Pratiche ed esperienze:** pubblicazioni orientate alla fruizione immediata, di facile consultazione e di pertinente uso didattico o di più raffinato impianto scientifico, finalizzate principalmente a fornire strumenti di lavoro agli operatori del terzo settore, oltre che ai decisori e agli studenti del settore, alle persone impegnate nella formazione specifica e agli studiosi e docenti che si pongono nella prospettiva di cercare strumenti adeguati ma non circoscritti.

*Direzione della collana e segreteria redazionale*

Laboratorio FOIST per le politiche sociali e i processi formativi

Dipartimento di Scienze Umanistiche e Sociali

Università di Sassari

Piazza Conte di Moriana, 8

I – 07100 Sassari

tel. Alberto Merler: +39 079 229661; Andrea Vargiu: +39 079 229662

fax +39 079 229660

e-mail [foist@uniss.it](mailto:foist@uniss.it)

Le proposte di pubblicazione nelle varie sezioni della collana vengono sottoposte al vaglio della direzione e a un minimo di due esperti anonimi (referees) indipendenti qualificati.

Maria Rosalba Demartis

# **L'AIUTO PROFESSIONALE IN SERVIZIO SOCIALE**

Teorie e pratiche

Prefazione di  
Luigi Gui e Alberto Merler

**FrancoAngeli**

Copyright © 2012 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](http://www.francoangeli.it).*

# Indice

## **Prefazione**

*di Luigi Gui e Alberto Merler*

pag. 7

### **1. Concettualizzare e realizzare l'aiuto**

» 13

1. Inquadramento terminologico e concettuale

» 13

2. L'aiuto: da azione volontaria a professione nel servizio sociale

» 18

3. Sviluppo dell'aiuto professionale in Italia

» 23

### **2. Una visione interdisciplinare**

» 37

1. La dimensione psicologica dell'aiuto

» 37

2. La dimensione sociologica dell'aiuto: alcuni aspetti

» 46

### **3. Teorizzare l'aiuto**

» 59

1. La teoria e il servizio sociale: identità disciplinare, opzioni teoriche

» 59

»

2. L'aiuto nei modelli teorici di servizio sociale: spunti di riflessione

» 64

3. Gli orientamenti recenti

» 72

### **4. L'aiuto del servizio sociale e le politiche sociali nazionali**

» 77

1. Le risposte al bisogno e alle domande di aiuto

» 77

2. Politiche sociali nazionali e destinatari

» 80

### **5. Pratiche di aiuto**

» 91

1. Tipologie di richieste e di risposte

» 91

2. Procedure e burocrazia

» 105

3. La personalizzazione

» 118

4. L'ascolto: basta l'empatia?

» 121

5. Prendersi cura della vulnerabilità

» 127

6. Note conclusive

» 133



# *Prefazione*

di *Luigi Gui e Alberto Merler*

Affrontare la lettura di questo testo corrisponde all'impegno di calarsi sotto la superficie di parole note, per assumerne una conoscenza più profonda, consapevole, sedimentata. In una parola, "matura".

A più di un secolo dall'avvio del processo di professionalizzazione dell'aiuto entro la disciplina del servizio sociale nelle società moderno-industrializzate, Rosalba Demartis riprende questo termine usuale, lo ripulisce dalla coltre polverosa dell'abitudine e dalle incrostazioni moralistiche e superficiali, per riproporlo come oggetto prezioso e rinnovato, in modo da permettere la formulazione di altri pensieri critici e di altre pratiche operative.

Nel corso della trattazione, il concetto di *aiuto* viene scandagliato a fondo, in particolare in relazione alla sua adozione come pratica professionale entro le organizzazioni di *welfare*, per metterne in luce le dimensioni etica, psicologica, sociologica e giuridico-politica. Di ciascuna dimensione vengono richiamati i principali riferimenti teorici, la relativa dialettica, alcune prospettive teoriche e operative.

In particolare, il lavoro intellettuale qui proposto sembra mettere in guardia ogni professionista dell'aiuto, e ogni persona sensibile e impegnata a favore di altri, dell'inscindibile abbinamento *head and heart* (testa e cuore), giacché – come ebbe a scrivere Edward Johns Urwik, già agli inizi del '900 – “privato del consiglio di una buona testa, un buon cuore prenderà probabilmente strade pericolose”<sup>1</sup>. Dunque, l'autrice mantiene aperti intenzionalmente e con grande equilibrio i due registri, senza omettere un cenno esplicito al termine “amore”, coniugato nell'accezione di amore agapico, pur sapendo

1. Per una recente edizione italiana, cfr. E.J. Urwick in S. Fargion, *Temi e dibattiti nel servizio sociale*, Università degli studi di Trento, Trento, 2008, p. 72.

concentrare l'attenzione sulle esigenze di razionalizzazione (se non sempre di scientificità) del servizio sociale, come esercizio professionale di coloro che hanno fatto dell'aiuto il proprio lavoro.

La disamina attenta del concetto di "lavoro d'aiuto" nel suo procedere ordinato e consequenziale, partendo dai riferimenti teorici più generali e svolgendosi via via verso le forme applicative più concrete, adotta una prospettiva chiara: l'aiuto si sostanzia comunque in un'esperienza di rapporto fra persone, implica più interlocutori, dilatandosi da una prospettiva diadica ad un reticolo relazionale.

Il concetto (e le relative applicazioni professionali) si evidenzia nello snodarsi crescente di relazioni, a partire da alcune domande. Si riconosce, cioè, un impulso iniziale nell'intraprendere iniziative d'aiuto: la domanda che ogni soggetto, attore sociale, pone a se stesso quando si lasci interpellare dalla realtà che lo circonda. A cui, subito, segue l'ascolto attento delle domande esplicite che gli vengono rivolte. La prima istanza, dunque, che spinge ad assumere una funzione professionale (non occasionale) d'aiuto sta nell'aver recepito una domanda ampia, ambientale e poi personale concreta a cui si sceglie di dare risposta.

Domanda e risposta, paiono essere gli ingredienti basilari dell'aiuto espressi nella forma tangibile di rapporti fra persone; ascolto e responsabilità, vengono indicati come i primi atteggiamenti da cui prende le mosse l'azione professionale.

L'autrice, coerente con la prospettiva disciplinare del servizio sociale, riesce a far procedere il suo discorso con la costante attenzione sia all'interazione tra chi personalmente chiede e chi personalmente risponde (non necessariamente risolve); sia alle realtà sistemiche e relazionali che su quelle condizioni personali influiscono; sia, in fine, ai contesti istituzionali e organizzativi da cui ed entro cui le pratiche d'aiuto si concretizzano (o si negano). Nel progressivo specificarsi, di capitolo in capitolo, delle azioni professionali possibili, il testo segnala anche i vincoli strutturali e le negazioni sostanziali delle potenzialità professionali d'aiuto, che possiamo constatare spesso come ingessate entro *routine* burocratizzate.

Seguendo le argomentazioni di pagina in pagina, nel testo si coglie con crescente chiarezza la rilevanza assunta dalla doppia valenza dell'aiuto, tanto nell'aspetto della sua plastica, materiale concretezza, quanto nell'aspetto di *senso* che esso esprime. Un senso inteso sia come significato pregnante che la relazione d'aiuto esprime per i contraenti, sia come direzione che imprime nell'impegno a mutare la condizione da cui si parte.

Aiutante e aiutato, co-artefici di cambiamento, rendono reale la relazione d'aiuto non solo e non tanto quando dall'uno all'altro siano trasferiti dei beni

ma quando, sia in presenza di questa eventualità che nella sua impossibilità – e grazie allo scambio comunicativo tra i due interlocutori – costoro intravedano insieme la possibilità di affrontare in modo nuovo le difficoltà presenti. Così si spiega l'interrogativo che, in modo propositivo e non di solo rimando, l'autrice colloca subito prima delle sue note conclusive.



*L'umanità è ricca di possibilità ancora imprevedute,  
ciascuna delle quali, quando apparirà, ci sbalordirà.  
Dobbiamo essere pronti ad accogliere insieme quanto la  
storia tiene ancora in serbo.*  
[Claude Levi-Strauss]

*Chi attinge l'acqua del pozzo senza amore  
riempie il secchio di acqua e fango.*  
[Proverbio Ruandese]



# 1. Concettualizzare e realizzare l'aiuto

## 1. Inquadramento terminologico e concettuale

Il termine aiuto si caratterizza per una forte familiarità nel gergo quotidiano, il suo uso nel senso comune gli attribuisce un significato essenzialmente scervo da considerazioni critiche, un dato per scontato che accompagna la socialità e la socializzazione degli individui.<sup>1</sup> Tale diffusività, se nel linguaggio comune contribuisce all'attribuzione di un'accezione positiva al termine, nel linguaggio scientifico comporta l'incremento di una certa confusione, che deriva dalla vaghezza semantica e dalla pluralità di contesti a cui può far riferimento l'utilizzo di tale sostantivo. In questo senso, il campo semantico coperto dal termine "aiuto" può essere considerato problematico e multidimensionale, anche quando riferito all'azione propria del servizio sociale professionale a cui ci si riferisce in questo lavoro.

In effetti, la letteratura consultata al fine di inquadrare teoricamente tale concetto pone in luce la difficoltà ad individuarne specificità, ma anche le diversità rispetto ad azioni similari, così che è possibile definire l'aiuto come atteggiamento e comportamento complesso, sia a livello di singolo individuo che di istituzioni sociali. Proprio per rendere conto di tale complessità cerche-

1. Cfr. M. Tomasello, *Why we cooperate*, Massachusetts Institute of Technology, a Boston review Book, 2009, trad. it. *Altruisti nati. Perché cooperiamo fin da piccoli*, Bollati Boringhieri, Torino, 2010. In prospettiva evolucionista, lo studioso presenta gli esiti di ricerche empiriche volte a rilevare nell'uomo la disposizione all'aiuto sin dalla più tenera età e a discapito del tornaconto personale; egli sostiene che " la precoce tendenza infantile ad aiutare il prossimo non sia un comportamento indotto dalla cultura e/o da pratiche di socializzazione apprese dai genitori. Si tratta piuttosto dell'esteriorizzazione di una propensione spontanea a simpatizzare con qualcuno che si trova in difficoltà". *Ivi*, pag. 28. Le influenze sociali, norme, valori, culture del gruppo di appartenenza si evidenzerebbero in età successive ai tre anni.

remo di tracciarne il percorso storico e antropologico, oltre che psicologico e sociologico, per inquadrare l'azione dell'aiutare anche in termini motivazionali e sociali. Questi determinano, tra l'altro, i modi di intendere l'aiuto organizzato della società nei confronti di coloro che necessitano di essere aiutati, di organizzare quell'aiuto e di esprimerlo con un lessico più articolato e composito, riferito a bisogni, povertà, esclusione e solidarietà. Questo lavoro di approfondimento consente di definire l'aiuto, quando agito al di fuori della quotidianità del singolo, come un'azione complessa, ma anche di assumere che si tratta di un concetto che "non ha valore paradigmatico nelle scienze sociali."<sup>2</sup>

Da un lato tale limite è alla base dell'utilizzo sempre più diffuso, in sua vece, di altri concetti e termini, sia nella legislazione di politica sociale che nella produzione bibliografica del servizio sociale; dall'altro esso costringe ad una ricerca continua di comprensione scientifica e pragmatica dell'aiutare specifico dell'assistente sociale, anche in forma critica rispetto a sue storture e ambivalenze simboliche e materiali. La tipologia delle azioni di aiuto possibile, all'interno dell'intervento professionale, è talmente diversificata da rendere complessa un'analisi razionale, scientifica, del concetto e dei suoi indicatori. Tuttavia, i contenuti elaborati dalla disciplina di servizio sociale sostengono con sempre maggior forza gli approcci teorico-pratici ad un lavoro di aiuto realizzato su più dimensioni, nel rapporto diretto con l'utenza che s'intreccia però con attività professionali che esulano da quel rapporto ma che sono comunque necessarie alla costruzione di un sistema più ampio di servizi.

Il termine aiuto deriva dal latino *auxilium* e *adiuvare*; nel primo caso indica l'azione richiesta o prestata a chi vive una condizione di bisogno o pericolo, nel secondo identifica il servire bene, cooperare a qualcosa, favorire. La connotazione di tali azioni è fortemente relazionale in quanto evidenzia un atteggiamento di attenzione all'altro, di norma inteso in senso positivo e costruttivo. L'atto stesso dell'aiutare presuppone o suscita un rapporto. Per questo l'aiuto, quando realizzato in presenza di specifiche caratteristiche etiche, organizzative e relazionali, può anche essere inteso come un particolare tipo di azione in grado di produrre modificazioni nella vita comunitaria e sociale.

In generale, è possibile affermare che nelle società umane, accanto a fenomeni di disagio, bisogno ed esclusione sociale, sono sempre rinvenibili fenomeni e forme di identificazione con la sofferenza e il dolore dei propri si-

2. E. Neve, *Usi e abusi del concetto di aiuto nel servizio sociale*, in E. Bianchi, I. De Sandre, *Solidarietà e soggetti: servizio sociale e teorie di riferimento*, Fondazione Zancan, Padova, 2000, pag. 77. L'intera analisi dell'autrice costituisce una interessante e inedita opportunità di studio e riflessione sul tema dell'aiuto professionale.

mili, secondo scopi, criteri, modalità diversificate in ragione dello spazio geografico in cui si verificano, del tempo storico, dello sviluppo complessivo delle comunità.<sup>3</sup>

La parola “aiuto” compare in testi scritti piuttosto datati; ad esempio, nelle sacre scritture cristiane, circa 3000 anni fa, veniva scritto: “Non è bene che l’uomo sia solo; facciamogli un aiuto che gli sia simile” (Gn. 2,18). All’uomo, secondo l’interpretazione qui scelta, viene fatto dono di un altro essere simile con il quale dialogare e realizzare reciproco sostegno durante la vita<sup>4</sup>. Anche la letteratura antica, greca e latina, costituisce una fonte interessante di analisi delle forme comuni e diffuse di aiuto solidale e del loro legame con la cultura del tempo. Menandro (Atene 324 ca – 291 ca), considerato il maggior poeta greco della Commedia Nuova, nella sua opera *Dyscolos*, nei versi 713 e seguenti, farà scoprire al suo Cnemone che “ognuno ha bisogno degli altri”.<sup>5</sup> Alle radici del concetto di aiuto possiamo poi trovare l’*humanitas* di Terenzio, poeta comico latino, cartaginese del II secolo a.C., che intendeva tale concetto non solo come traduzione del termine greco *filantropia*, o semplice interesse per l’altro, ma come più profonda apertura verso i propri simili, nella coscienza della comune natura umana: tale concetto si fa portatore di nuovi valori culturali e sociali che già si andavano affermando nel corso del II secolo a.C., e talvolta sintetizzati con il suo verso “*Homo sum: humani nihil a me alienum puto*”.<sup>6</sup> La forza di questa dichiarazione si è rivelata nel corso del tempo, a partire dal rimando ad essa fatto, tra gli altri, da Cicerone e dai Padri della Chiesa Ambrogio e Agostino. Anche Seneca, scrittore latino a cavallo tra il I secolo a.C. e il I secolo d.C., parla con accenti interessanti degli aspetti

3. Cfr. F. Lazzari, A. Merler, (a cura di), *La sociologia delle solidarietà. Scritti in onore di Giuliano Giorio*, FrancoAngeli, Milano, 2003.

4. Cfr. G. Cereti, *Ecumenismo e solidarietà*, in A. Rizzi (a cura di), *Teologia e Solidarietà*, Edizioni Gruppo Abele, Torino, 1993.

5. C. Diano, *Dyskolos, ovvero sia il selvatico*, Antenore, Roma-Padova, 1968. Nell’opera citata si legge: “In una cosa mi sono sbagliato, forse, nel credere che al mondo ero l’uomo a cui fosse possibile dire: – basto a me stesso e mai non verrà il giorno ch’io abbia da chiedere nulla a nessuno. Ma ora lo vedo, la vita può avere una fine improvvisa che non si lascia prevedere, ed io mi sbagliavo in questo. Perché bisogna che ci sia, e che tu l’abbia vicino, chi possa all’occorrenza darti aiuto. Ma, per Efesto, fino a tal punto ero smarrito! Nel vedere come la gente vive, e ciascuno a suo modo, e i calcoli e le ragioni che sanno trovare ogni volta che c’è da fare un guadagno, io pensavo che nessuno potesse mai voler bene a un altro al mondo, ed era questo il mio scoglio.”

6. Trad. “Sono un uomo e nulla che appartenga all’uomo mi è estraneo”. Si tratta delle parole pronunciate dal vecchio Cremete nell’*Heautontimorumenos* di Terenzio (I, 1, 25).

filantropici alla base dell'interessamento agli altri, con modalità che gli storici avvicinano quasi alla "caritas" cristiana.<sup>7</sup>

Questo breve excursus ci dice che la storia del concetto di aiuto ha radici molto profonde nel pensiero dell'occidente e che diverse sono le ragioni della sua polivalenza semantica. Ma possiamo chiederci quali dimensioni spiegano l'esistenza di condotte solidali nelle relazioni umane? E ancora, queste dimensioni sono le stesse che motivano e danno luogo all'aiuto istituzionalizzato? Come le scienze sociali interpretano o spiegano azioni così connotate?

Nel condurre una riflessione etico-sociale sulla solidarietà, Bondolfi utilizza la triade concettuale dono, elemosina, aiuto per indicare una possibile declinazione operativa della tendenza altruistica propria dell'uomo e della donna<sup>8</sup>, così come avvenuta nel tempo. Tale triade viene da lui ripresa citando Rita Shale e il suo libro *Gabe, Almosen, Hilfe*.<sup>9</sup> Alla base di questi comportamenti vi sarebbero gli atteggiamenti di altruismo, empatia o simpatia ma, mentre il dono è proposto come modalità di scambio e aiuto propria delle società dall'autore definite primitive<sup>10</sup>, l'elemosina e l'aiuto istituzionalizzato sono forme di altruismo più recenti. Secondo l'autore, tuttavia, anche se la prima "allo stato puro non fa neppure più parte delle nostre prassi abituali"<sup>11</sup>, l'analisi degli attuali sistemi di welfare e di assistenza sociale evidenzia che "le tre modalità coesistono, anche se evidentemente quella dell'aiuto istituzionalizzato è oggi dominante."<sup>12</sup> Al di là della sua segnalazione del dono come qualcosa di solo appartenente alle società primitive (oggi ne faremmo un'analisi più vasta, riconoscendo tra l'altro che esso si ripresenta e viene studiato sotto altre forme),<sup>13</sup> e nonostante il richiamo che Bondolfi opera ri-

7. Nell'Epistola 95, versi 51-53 si legge: "Ecco un altro problema: come ci si debba comportare con gli uomini: Che fare? Che insegnamenti dare? (Dovremmo dire) di risparmiare il sangue umano? Quanto è poca cosa non arrecar danno a chi dovresti dare aiuto. Naturalmente è un gran merito che l'uomo sia benevolo verso un suo simile. Perciò dirò tutto ciò che si debba fare o evitare, potendo offrire a lui in breve questa formula dei doveri dell'uomo".

8. Cfr. A. Bondolfi, *Aspetti etico-sociali della solidarietà*, in A. Rizzi ( a cura di), cit.

9. R. Sahle, *Gabe, Almosen, Hilfe*, Westdeutscher Verlag GmbH, Opladen 1987. Questo libro contiene spunti di particolare interesse sul tema dell'aiuto istituzionalizzato, supportati da una ricerca empirica sulle tipologie di aiuto e gli stili relazionali riscontrati all'interno di alcuni servizi sociali tedeschi.

10. A. Bondolfi, op. cit., pag. 96, riprende la teorizzazione dell'antropologo francese M. Mauss a proposito del dono.

11. *Ivi*, pag. 97.

12. *Ivi*, pag. 97. L'autore prosegue con una lunga disamina sull'evoluzione dell'elemosina e su come tale pratica, a partire dal Medio Evo, sia andata diversificandosi sino ad evidenziarne l'obsolescenza in epoca tardo moderna, quando gli esiti dell'elemosinare si rivelano totalmente incongruenti con gli scopi di giustizia sociale che voleva conseguire.

13. Cfr. il pensiero e le ricerche di Marcel Mauss (1872-1950), spec. nella sua opera *Saggio sul dono. Forma e motivo dello scambio nelle società arcaiche*, in Id., *Teoria generale della*

spetto alla correttezza di ricondurre l'aiuto alle pulsioni altruistiche, tuttavia è interessante il rilievo da lui posto anche alla coesistenza nell'essere umano di pulsioni distruttive e conflittuali le quali impongono una riflessione critica intorno alla solidarietà e all'aiuto che inglobi anche l'analisi di comportamenti contrari dettati da conflitto, odio, egoismo.<sup>14</sup>

Tale aspetto richiama l'attenzione su un argomento che occupa oggi uno spazio rilevante della riflessione nelle scienze sociali: il tema dell'identità e della soggettività.<sup>15</sup> Esso non può essere sottovalutato anche in relazione al rapporto di aiuto. Utilizzando una sola frase, sintetica, si tratta del riconoscimento della dimensione sociale dell'essere umano e cioè "la persona [...] proprio perché ha in sé il potenziale sociale, può umanizzarsi solo in società."<sup>16</sup>

*magia e altri saggi*, Einaudi, Torino, 2000. Cfr. A. Caillé, *Critica della ragione utilitaria. Manifesto del Movimento antiutilitarista nelle scienze sociali [Mauss]*, Bollati Boringhieri, Torino, 1991; Id., *Il terzo paradigma*, Bollati Boringhieri, Torino 1998; J. T. Godbout, (con la collaborazione di A. Caillé), *Lo spirito del dono*, Bollati Boringhieri, Torino 19982; Id.; *Il linguaggio del dono*, Bollati Boringhieri, Torino, 1998; Id., *Quello che circola tra noi. Dare, ricevere, ricambiare*, Vita e Pensiero, Milano, 2007; A. Salsano, *Il dono nel mondo dell'utile*, Bollati Boringhieri, Torino, 2008.

14. L'autore sostiene che "Se ognuno di noi fosse predisposto unicamente all'empatia nei confronti dei propri simili non avrebbe bisogno di alcuna regolazione di tipo morale. I propri istinti lo porterebbero ad agire automaticamente in una logica altruistica. La compresenza di fattori diversi e in parte tra loro in lotta all'interno del nostro regime psichico ci obbliga innanzitutto a elaborare una riflessione antropologica fondamentale in cui si renda conto di tali divergenze". A. Bondolfi, op. cit., pag. 124.

15. Cfr. a tale proposito A. Honneth, *La lotta per il riconoscimento*, il Saggiatore, Milano, 2002; Id. *Capitalismo e riconoscimento*, (a cura di) M. Solinas, Firenze University Press, 2010; il riferimento a questo autore consente di portare la riflessione su temi d'interesse per il servizio sociale nell'ambito del "paradigma del riconoscimento", a cui anche Ricoeur ha contribuito (si veda al riguardo il suo testo *Percorsi del riconoscimento*, Raffaello Cortina, Milano, 2005). Alla radice di tale prospettiva vi è la considerazione della persona e del mondo come realtà aperte; in particolare, la questione cruciale attiene l'identità, intesa come risultato di una dialettica continua fra Sé e l'Altro, da cui deriva l'alterità concepita, originariamente, nel processo di costituzione del Sé. La soggettività si accompagna, di conseguenza, all'intersoggettività, la quale è costitutiva della stessa soggettività. Intersoggettività e riconoscimento costituiscono un presupposto che consente di realizzare "la consapevolezza di quella comunanza esistenziale sulla cui base entrambi i soggetti imparano a considerarsi come esseri reciprocamente vulnerabili e minacciati [...], scoprono che si sono già precedentemente riconosciuti nei loro diritti fondamentali e che perciò hanno già creato le basi per un rapporto intersoggettivamente vincolante" in A. Honneth, *La lotta per il riconoscimento*, cit., pp. 91-92, e la lotta per il riconoscimento è da intendersi come "il rispetto di qualsiasi persona per la specificità biografica di qualsiasi altra", *ivi*, pag. 73. Cfr. anche Id. *Riconoscimento e disprezzo. Sui fondamenti di un'etica post-tradizionale*, Rubbettino, Soveria Mannelli, 1993; F. Crespi, *Identità e riconoscimento nella sociologia contemporanea*, Laterza, Roma-Bari, 2004.

16. P. Donati, "Come le persone cambiano le istituzioni", in L. Allodi, L. Gattamorta (a cura di), "Persona" in *sociologia*, Meltemi, Roma, 2008, pp. 56-93 (*ivi* p. 90). Tra i numerosi

Ad esplicitare, approfondire e sviluppare la ricchezza di significati e dimensioni impliciti in una tale affermazione, ci si dedicano oggi le più svariate discipline.<sup>17</sup> Ma, per il significato che assume in un discorso inerente il welfare state e l'assistenza in generale, quell'affermazione può essere considerata anche in rapporto alle diverse criticità che la storia dell'assistenza evidenzia: ci si riferisce, per esempio, alle organizzazioni caritative, per secoli in capo agli ordini religiosi o alle istituzioni ecclesiastiche, e ai loro modi di aiutare con una considerazione benevola e paternalistica dell'indigente, talvolta stigmatizzante o colpevolizzante.<sup>18</sup> È su questa centralità della relazionalità che si tornerà spesso più avanti, assumendola come prospettiva teorica, concettuale e pragmatica da cui si muove la riflessione sull'aiuto oggi nell'ambito del servizio sociale.

## 2. L'aiuto: da azione volontaria a professione nel servizio sociale

Il termine “servizio sociale” non si riferisce soltanto a chi opera nel campo dei servizi alla persona, altresì è utilizzato per indicare sia una professione che una disciplina con una consistente elaborazione teorica e che ha prodotto una propria tradizione di ricerca e copiosa bibliografia; l'assistente sociale è il professionista del servizio sociale più diffusamente, non solo in Italia, considerato tale.

titoli disponibili su questa dimensione antropologica nei campi più svariati, cfr il saggio di T. Todorov, *La vita in comune*, Pratiche, Milano, 1998; l'autore mostra come la dimensione dei rapporti interpersonali, almeno nella cultura occidentale, sembra sia per l'essere umano non qualcosa di costitutivo della sua umanità, ma una specie di “incidente” con il quale purtroppo, nascendo, dovrà fare i conti per riuscire a sopravvivere e cercare di raggiungere una vita il più gratificante possibile: “Studiando le grandi correnti del pensiero filosofico europeo riguardo la definizione di ciò che è umano, si giunge a una conclusione inaspettata: la dimensione sociale, l'elemento della vita in comune, non è generalmente considerato necessario per l'uomo. Tuttavia questa tesi non si presenta come tale, è piuttosto un presupposto che non viene formulato.” *Ivi*, pag. 15.

17. Un esempio per tutti, l'opera dell'economista L. Bruni, *La ferita dell'altro. Economia e relazioni umane*, Il Margine, Trento, 2007, dove propone una scienza economica che superi una concezione antropologica individualista ed a-sociale, attraverso un'economia fondata non soltanto nel contratto che cerca di salvare uguaglianza e libertà, ma nella capacità umana di valori e atteggiamenti come il dono, la gratuità, la fraternità che arriva alla comunione agapica, pur sapendo di dover avere il coraggio di affrontare le sofferenze (le “ferite” appunto) che il rapporto con l'altro inevitabilmente provoca.

18. Cfr. B. Geremek, *Litosc i szubienica. Dzieje nędzy i miłosierdzia w Europie, 1986*, trad. it. *La pietà e la forca. Storia della miseria e della carità in Europa*, Laterza, Roma-Bari, 1995; D. Buracchio, A. Tiberio, *I servizi sociali tra memoria e progetto*, EISS, Roma, 1996.

Definire il servizio sociale, rileva Neve, è un fatto costantemente presente nella storia della disciplina e della professione, attribuibile alla pluralità di prospettive da cui lo si è guardato.<sup>19</sup> Sempre Neve propone un'importante analisi del servizio sociale come professione di aiuto, laddove il termine *aiuto* non è sufficiente a identificare l'ambito di azione e le finalità della professione, distinguendola da altre che vengono collocate nel grande contenitore del lavoro sociale e, quindi, dell'aiuto. Mentre, quando ci si riferisce ad altri professionisti quali il medico o l'educatore o lo psicologo, si è soliti accompagnare il termine *aiuto* con aggettivi con lo qualificano, divenendo pertanto aiuto psicologico o infermieristico o sanitario, nel caso dell'assistente sociale non si specifica la tipologia dell'azione di aiuto. Gli attributi sociale o assistenziale, coerenti con alcune specificità della professione, paiono però inadeguati a sostanziare un'azione classificandola in maniera imprecisa e incompleta rispetto alla globalità e dinamicità dell'intervento di aiuto proprio dell'assistente sociale.<sup>20</sup>

È alla fine dell'800, e soprattutto durante il '900, che si assiste al fenomeno della professionalizzazione dell'aiuto e all'individuazione delle professioni di aiuto all'interno del sistema pubblico di welfare state delineatosi sino ai giorni nostri. I primi professionisti si caratterizzavano per un forte accento filantropico dato alle loro azioni e, in effetti, la spinta alla solidarietà, componente strettamente connessa alla relazionalità costitutiva della persona umana, innata quindi in ciascuno, è stata da subito radice della motivazione alla professione d'aiuto.

Ma l'evoluzione dei modi di realizzare l'aiuto organizzato, sino alla forma attuale che si configura in un originale *processo di aiuto*, è strettamente connessa a quella del servizio sociale in genere. Il senso della ricerca delle matrici originarie del lavoro dell'assistente sociale contemporaneo si collega alla necessità di individuare la specificità della nascita del *social work* nell'alveo delle basi comuni a diverse professioni di aiuto. La storia dell'assistenza mette in luce il dispiegarsi degli interventi di cura ai bisognosi gestite, di norma e per secoli, da enti e realtà private soprattutto di matrice religiosa. Osservazione valida sia che si assuma come luogo di riferimento l'attuale Europa che gli USA e il Nord America poiché, come si vedrà, l'influenzamento reciproco si renderà evidente nelle diverse tappe storiche.

19. E. Neve, *Il Servizio Sociale*, Carocci Faber, Roma 2004.

20. *Ivi*, pp. 20-21.