

**Ferdinando Fava**  
*Ricercatore di Antropologia  
sociale presso il Centre  
d'Anthropologie des Mondes  
Contemporains di Parigi*

## Sguardi e parole degli operatori sociali

Maurizio Bergamaschi – Danilo De Luise –  
Amedeo Gagliardi (edd.)

### **San Marcellino: operatori nel sociale in trasformazione**

FrancoAngeli, Milano 2007, pp. 158, € 14

Chi sono gli operatori sociali e, in particolare, gli operatori sociali di San Marcellino? Cosa li muove ad avvicinare il «popolo dell'abisso» (p. 22) — le persone senza dimora —, a lavorare nel mondo dell'emarginazione adulta grave e della povertà urbana estrema? Che idea si fanno e possiamo farci noi della professione che esercitano? Come si sentono all'interno del contesto organizzativo e sociale in cui svolgono il loro quotidiano incontro con coloro che accompagnano, mentre cercano di ricucire i loro legami con la comunità di appartenenza? Sono queste le domande a cui vuole dare risposta il libro curato da Maurizio Bergamaschi, ricercatore presso la Facoltà di Scienze politiche dell'Università di Bologna, insieme a Danilo De Luise e Amedeo Gagliardi, operatori sociali a San Marcellino.

Procediamo con ordine. Intanto: che cosa è San Marcellino? È una piccola chiesa nascosta tra i carruggi del centro storico di Genova. A partire dal 1945, grazie all'azione catalizzatrice dei padri gesuiti, si è cre-

ata nei suoi locali una rete di solidarietà per gli indigenti e i senza casa della città distrutta dalla guerra. Negli anni Ottanta, questa rete si è trasformata, costituendosi in associazione indirizzata a operare con i senza dimora. Compendio di una storia urbana della «carità», attualmente essa raccoglie e coordina al suo interno una trentina di operatori salariati e circa 500 volontari. La sua attenzione ad assumere concretamente, fin nella sua struttura organizzativa, la centralità della relazione operatore-utente, di cui molto oggi si parla in maniera del tutto astratta, ne fa una figura originale del «lavoro nel sociale» pubblico non statale in Italia e in Europa.

Il volume che recensiamo vuole essere un racconto plurale dell'operatore sociale che in essa lavora. Si tratta infatti di sette contributi, distinti per generi narrativi e «punti di vista» (rapporto d'inchiesta del ricercatore sociale, autobiografia professionale dell'operatore, riflessione militante del decisore pubblico», meditazione del fondatore carismatico di servizi, ecc.) che intessono la figura dell'operatore sociale con le sue pratiche, i suoi vissuti, le sue strategie, personali e organizzative.

Gli interventi di due accademici (Maurizio Bergamaschi, già ricordato, e Giovanni Pieretti, presidente del corso di laurea in

Servizi sociali nell'Università di Bologna) inquadrano quelli di quattro operatori dell'associazione, Lorenzo Penco, Laura Leone, Amedeo Gagliardi, Danilo De Luise, e di due «esterni», Mario Calbi, già assessore ai servizi sociali del Comune di Genova, e Pedro Meca, padre domenicano carismatico che da venticinque anni opera di notte nel «quartiere latino» a Parigi, fondatore di «La Moquette», luogo di incontro con persone senza dimora.

L'ordito di questa narrazione a più voci — come appare soprattutto dagli interventi di De Luise e Calbi — è la storicizzazione del ruolo dell'operatore sociale: le traiettorie biografiche degli operatori e la storia dell'associazione si intrecciano con la serie delle trasformazioni storiche del *welfare* pubblico e dell'ordine sociale contemporanei che hanno contribuito nel tempo a determinare le funzioni professionali di questo ruolo, e a conferirne un mutevole significato politico.

La trama, invece, è molto meno lineare. Non è semplice restituire un testo che, primo del genere in Italia, offre una ricchezza, talvolta centrifuga, di stimoli, riflessioni e informazioni, non comuni tra gli addetti ai lavori. La scaletta degli interventi certo non è casuale come anche la successione delle tematiche in essi dominanti. Nel primo saggio Maurizio Bergamaschi, infatti, presenta un primo rapporto di un'inchiesta empirica qualitativa condotta con gli operatori dell'associazione, mentre nelle conclusioni Giovanni Pieretti rileva, in chiave prospettica, la natura e la pertinenza del loro «fare» con i senza dimora. L'ascolto critico del ricercatore sociale catalizza le parole degli operatori e le assicura dal ri-



schio dell'autoreferenzialità, narrando prima l'universo quotidiano dell'operatore (i suoi vissuti, le sue ragioni, il suo rapporto con l'associazione) e collocando poi il micro-sociale del suo operare nel più ampio contesto socio-politico che lo ingloba.

I due ricercatori sociali ci ricordano che il modo con cui gli operatori raccontano se stessi e la propria attività

non è un parlarsi addosso, tutt'altro: la riflessività critica che attraversa dall'inizio alla fine tutti i contributi è il timone interno, personale e organizzativo, per governare una posizione, pratiche e vissuti, strutturalmente in tensione.

Alla scala «micro» del rapporto individuale gli operatori si trovano infatti a portare spinte contraddittorie. La relazione interpersonale — incontro tra due singolarità e non con «un caso» — è il centro e nello stesso tempo lo «strumento» dell'agire: non è possibile non lasciarsi coinvolgere in essa senza per contro imparare a porre dei limiti per salvaguardare la vita personale dal *burnout* [cioè da quel logoramento psicofisico tipico degli operatori sociali a causa dello *stress* legato alla loro professione. N.d.R.J. Tale relazione, inoltre, richiede una professionalità che si prepara con una formazione previa e continua (*on the job*), alimentata dalla gratuità e dalle intuizioni dell'«artigiano»; essa necessita infine di una profonda consapevolezza di essere tra uguali, tra «fratelli», e nello stesso tempo domanda una lucidità sulle proprie diverse posizioni nella gerarchia sociale.

È possibile comporre queste spinte? I contributi degli operatori ed esperti non offrono soluzioni per venire a termine con esse. Quello che pare determinante è invece

il riconoscimento individuale di queste tensioni e la loro assunzione da parte dell'associazione. San Marcellino realizza ciò rendendo operativa una *vision* contrassegnata dalla centralità della persona (dell'utente e dell'operatore) e delle relazioni (utente-operatore, operatore-operatore, ecc.). La persona non è riducibile al suo bisogno, l'identità e l'appartenenza alla sola professionalità: tutti, utenti dei servizi, operatori e volontari, sono compresi (e molti si comprendono) così «in eccesso» rispetto ai loro ruoli e alle loro posizioni. Tutti sono invitati a rinegoziare continuamente le proprie identità. L'elaborazione della «continuità» tra operatore e utente, così come tra operatori, può allora costituirsi attraverso l'uso di risorse sia simboliche personali (come, ad esempio, fa Laura Leoni richiamando l'archetipo junghiano del guaritore ferito) sia organizzative (molti interventi fanno riferimento a una prospettiva sistemica).

La scala «meso» — intermedia — dell'operare, quella del rapporto con l'organizzazione dentro la quale si dispiega la relazione con i senza dimora, costituisce allora il «terzo polo» (il *medium*, il mediatore). L'associazione offre la possibilità di inventare nuovi spazi simbolici condivisi, «nuove dimore»; garantisce l'operatore del carattere pubblico e della portata politica della sua azione; sostiene l'operatore riconoscendolo come persona e, al contempo, riconoscendo le tensioni e i paradossi cui egli si sottopone allorché mette al centro del suo agire la persona e la relazione.

Speculare a quella dell'utente, la centralità dell'operatore trova nella supervisione la figura organizzativa della riflessività critica personale di cui facevamo menzione poco sopra e nel lavoro di *équipe* quella di una possibilità concreta di progettualità

collaborativa (in due appendici del volume vengono descritti il modo di procedere dell'associazione nonché il tipo e l'articolazione della supervisione in essa promossa). È a questa scala «meso», che tanto esige dagli operatori in termini di adesione personale circa la *vision* dell'associazione e la sua declinazione organizzativa (coordinamenti, supervisioni, formazione interna, formazione esterna), che è possibile elaborare le domande strutturali poste a tutti dall'ascolto del bisogno e delle storie dei senza dimora. In tali storie e in tali relazioni vi è un'istanza di verità che interpella alla radice la natura e la giustizia del modello più ampio di società in cui tutti dimoriamo. Quale convivenza, insomma, gli operatori sociali di San Marcellino desiderano contribuire a costruire?

Essi non si considerano strumenti della repressione né l'anello debole del *welfare*, né infine le guardie giurate della «normalità». Sono consapevoli del paradosso di aiutare a ritessere legami di appartenenza e di senso in un contesto sociale «evanescente», dove anche l'efficacia del *welfare* istituzionale viene progressivamente meno; ma non per questo cessano di lavorare per inscrivere i segni di una nuova coesione sociale proprio nelle reti di relazioni di cui sono coautori con i senza dimora e gli altri membri dell'associazione. La «dimora» della persona sono le relazioni, l'identità e l'appartenenza. L'associazione, nel suo sforzo di attualizzarla per tutti, si offre, allora, come il luogo di un investimento politico e si propone come una nuova forma di militanza nei confronti della città e del suo modello societario dominante. «L'uomo abita poeticamente il mondo», ci ricordano i famosi versi di Hölderlin. Chiuso il libro, gli operatori di San Marcellino e le loro storie ce ne dischiudono, senza accorgersene, il senso.