

## IL DIALOGO FILOSOFICO E IL SERVIZIO SOCIALE PROFESSIONALE

Annunziata Bartolomei

Queste brevi riflessioni nascono da un ragionamento intorno ad un possibile (auspicabile) incontro tra la *pratica* del dialogo filosofico e la *teoria* del lavoro sociale: al di là dell'apparente contraddizione, il dialogo filosofico, come *metodo* di produzione del pensiero (nella prospettiva costruttivista), di confronto tra soggettività, tra esperienze e identità differenti, sembra in grado di sostenere il percorso di ricerca necessario all'elaborazione dei saperi *nell'operatività* dell'assistente sociale, la quale, per le caratteristiche intrinseche alla sua funzione, si confronta costantemente con la *divenire* (cioè con le *differenze* generate dai cambiamenti nel tempo e nei contesti) e con l'*alterità* (cioè con le *differenze* generate dalle diverse soggettività).

In questo senso la *conoscenza* nel servizio sociale professionale comporta come sostiene Morin: "una competenza (capacità di produrre conoscenze); un'attività cognitiva (cognizione) effettuantesi in funzione di questa competenza; un sapere (risultante da queste attività)"<sup>1</sup> che a sua volta può essere declinato in *sapere* (teorie), *saper fare* (competenze), *saper essere* (atteggiamenti professionali), *saper divenire* (formazione continua).

Un'accezione, questa, del concetto di *conoscenza* che permette il superamento del tradizionale dualismo tra dimensione teorica e dimensione pratica e che riguarda sia l'operatore, sia gli altri soggetti dell'azione sociale ed ancora un concetto di *conoscenza* in grado di "sostenere" l'indeterminatezza della realtà, la complessità dell'*oggetto*, la relativa *provisorietà* delle analisi e delle "risposte".

L'assistente sociale, infatti, più che basarsi su assunti *definitivi*, (sul piano teorico) e su risposte *pre-definite* (sul piano operativo) è chiamato, quotidianamente a proporre *ipotesi* da confrontare con gli altri co-protagonisti dell'azione, che partecipano a pieno titolo alla determinazione delle scelte e con i differenti contesti, teatro dell'azione sociale stessa.

L'idea di base è quella di rintracciare all'interno della professionalità dell'assistente sociale, punti di contat-

to ed elementi di coerenza con la prospettiva offerta dal "dialogo filosofico" come metodo formativo.

La pratica del dialogo filosofico applicata nel servizio sociale professionale, infatti, può dare luogo a percorsi di formazione continua e di sviluppo delle conoscenze, attraverso la costituzione della "comunità di ricerca", più che attraverso la strutturazione di percorsi di insegnamento/apprendimento (utilmente praticati a favore di alcune dimensioni professionali, ma parziali rispetto alle esigenze complessive della professione, dei suoi principi-guida e dei suoi obiettivi, così come della sua specificità).

"L'assistente sociale è un professionista chiamato ad attivare, favorire e realizzare percorsi di autonomia ed autodeterminazione di cittadini - singole persone, gruppi, comunità - che si trovino in situazioni di disagio, di marginalità, incapaci, temporaneamente o per fattori cronicizzanti, di soddisfare i propri bisogni, di utilizzare risorse e cogliere opportunità, di esercitare ruoli sociali, di assumerne di nuovi, di sostenere relazioni, di affrontare cambiamenti significativi, fasi di trasformazione del ciclo vitale".<sup>2</sup>

"Tale ruolo viene esercitato attraverso la promozione e la gestione dell'insieme delle risorse (interne/esterne, formali/informali, personali/comunitarie) che l'assistente sociale, all'interno di un sistema complesso di sicurezza sociale, costituito dal mondo vitale delle reti primarie e dalle istituzioni, rileva, sceglie, attiva ed utilizza con i soggetti protagonisti del *processo d'aiuto*".<sup>3</sup>

L'azione del servizio sociale professionale si svolge a vari livelli, complementari ed interagenti:

- Lo studio e l'analisi dei bisogni, delle problematiche, delle risorse e delle potenzialità presenti nella comunità di riferimento e nei singoli;
- La comprensione, l'interpretazione e la valutazione dei dati conoscitivi al fine di orientare la propria progettualità;
- La gestione delle risorse istituzionali, l'attivazione e la messa in rete delle risorse informali;

- La formulazione di risposte complesse, di percorsi orientati al benessere e alla qualità della vita, che siano rivolti alla “cura” e alla “promozione”, al singolo utente e alla collettività
- La costruzione della condivisione e della partecipazione dell’ “utente” nella relazione professionale in ogni fase dell’azione<sup>4</sup>

Queste dimensioni sono ordinate secondo una logica unitaria, complessa e integrata che presuppone un’azione professionale non riducibile al fare concreto ma costituita da un “agire pensato, verificato, condiviso, orientato a creare opportunità più che a predisporre soluzioni”<sup>5</sup>, finalizzato a sostenere la persona nell’acquisizione/recupero di competenze sociali, nello sviluppo della consapevolezza di sé e nell’esercizio dell’autodeterminazione.

Il vertice dell’azione professionale, preso in considerazione in questa sede, è, pertanto, nella *relazione* che “indica un rapporto, un nesso, un vincolo, una correlazione fra due o più persone, ognuna delle quali richiama direttamente l’altra”<sup>6</sup>; relazione nella quale l’oggetto è rappresentato dalla domanda/necessità/possibilità di cambiamento rispetto ad una situazione ritenuta negativa, problematica, comunque insoddisfacente e i soggetti sono la persona “in situazione”, l’operatore, e il contesto (sociale, ambientale, istituzionale), chiamati ad affrontare, ciascuno con il proprio ruolo, la risoluzione del problema secondo principi di partecipazione e autodeterminazione sopra richiamati.

La *relazione professionale* si caratterizza quindi per la sua funzione educativa, emancipativa, che guarda alla situazione problematica, ma anche alle risorse presenti e potenziali, in termini di ricerca, seppure contingente e contestualizzata, dei significati dell’esistenza, condotta in modo partecipato, (con la persona destinataria del processo d’aiuto) e multidisciplinare - integrato (con altri professionisti), a partire dalla sua *individualità* e *unicità*, piuttosto che basarsi sulla *diagnosi* dell’ “esperto” (o degli esperti) che identifica(no) unilateralmente e quindi in modo standardizzato “il problema” e la “soluzione”.

Secondo Allport “Dobbiamo considerare che il modo con cui un uomo definisce la sua situazione costituisce la sua realtà .... come le sue cose appaiono a chi lo osserva dall’alto non è rilevante”<sup>7</sup>: questo ci dice quanto il processo di analisi e valutazione della situazione – problema, e il conseguente intervento, si debbano collocare in una dimensione di *intersoggettività* e *riflessività*.

A questo punto sembra che la pratica del “dialogo filosofico” possa condurre ad un’esperienza di apprendimento in sintonia con gli elementi distintivi della professione sopra sintetizzati, nel rispetto della reciprocità e coerenza tra modello operativo e modello formativo.

La pratica del “dialogo filosofico” si presenta, infatti, come esperienza riflessiva in grado di favorire il superamento di un’autoreferenzialità difensiva: rispetto ai propri pre – giudizi, rispetto ai propri limiti conoscitivi, rispetto anche alle emozioni che, di fronte ad aspettative insite nella domanda di aiuto, attivano facilmente agiti dettati dall’urgenza, dalla drammaticità della situazione, dalle prassi routinarie, ecc.

Per promuovere partecipazione e protagonismo nella persona-utente è necessario un certo allenamento, *cognitivo* ed *emotivo*, al rispetto dell’altro, all’accoglimento della soggettività altrui e al riconoscimento/differenziazione della propria identità, soprattutto all’interno di una relazione - necessariamente - asimmetrica seppur paritaria.

Nel processo d’aiuto, infatti, le dimensioni cognitive, razionale, emotiva, si integrano nella relazione interpersonale e questa integrazione non riguarda solo la persona – utente, portatore della propria soggettività nella richiesta di aiuto e quindi di bisogni e aspettative personali, ma riguarda anche l’operatore, portatore a sua volta bisogni e aspettative soggettive rispetto all’esercizio della sua identità professionale/personale.

La possibilità di sperimentare una sorta di “decentramento”, sia dal punto di vista emotivo, sia dal punto di vista cognitivo, imparando dal *dialogo* ad orientarsi nell’intersoggettività, consente all’operatore di riportare nella relazione professionale il *prodotto* e il *modello* di un processo di “*apprendimento significativo*”<sup>8</sup>, inteso come “processo di costruzione di strutture di conoscenza”<sup>9</sup>, nel quale le nuove acquisizioni vengono integrate *intenzionalmente* nelle conoscenze preesistenti, sviluppando inoltre la consapevolezza del processo stesso e quindi potenziando al tempo stesso la capacità di apprendere, purché l’esperienza dell’apprendimento avvenga con la piena partecipazione del soggetto<sup>10[10]</sup>.

Come identificare, a questo punto, le ricadute del *modello* e del *prodotto* di tale processo sulla qualità, insieme *etica* e *metodologica*, della relazione d’aiuto? A partire da queste domande si possono ragionevolmente individuare alcune piste di riflessione, in prospettiva costruttivista, su un modello formativo supportato dal *dialogo filosofico*:

- la "comunità di ricerca" attraverso il dialogo filosofico, consente di sperimentare concretamente il rispetto dell'altro, la "individuazione" tra operatore ed utente – per superare il rischio della delega, da un lato, e dell'onni-potenza dall'altro;
- l'apprendimento della *riflessività* consente di sviluppare ed adeguare conoscenze, di acquisire capacità di *problem solving*, evitando "agiti" spesso suggeriti da una sorta di coazione a ripetere, (rischio sia per l'operatore sopraffatto dal quotidiano, sia per l'utente frustrato dai fallimenti, inconsapevole o privo di risorse, ecc,)
- nella "comunità di ricerca" è possibile ampliare la propria visione della realtà condividendola con altri punti di vista, situandosi tra l'abbandono delle "certezze" date e il rifiuto dell'improvvisazione (come pensiero e come azione), per lo sviluppo di un sistema di conoscenze adeguate e coerenti con l'oggetto dell'azione
- le esperienze di *apprendimento* intorno alla conoscenza di sé, dei propri limiti e delle proprie possibilità, riguardano specularmente tanto l'operatore nella costruzione della propria professione, quanto l'utente che, nel fronteggiare nuovi ed ulteriori compiti che lo attendono, potrà ri – utilizzare l'esperienza della relazione d'aiuto
- un percorso formativo fondato sulla partecipazione attiva e la *messa in gioco* personale, si presenta coerente con i principi di autonomia / autodeterminazione e di responsabilizzazione.
- I percorsi formativi tradizionali si rifanno sostanzialmente a tre dimensioni:
- aggiornamento e autoaggiornamento rispetto a conoscenze e informazioni
- supervisione come processo educativo e formativo, spazio di riflessione sull'azione e sul sé professionale
- consulenza, intesa come apporto di esperti in un determinato settore o disciplina, su argomenti specifici

Queste diverse forme concorrono alla crescita professionale in maniera adeguata ed efficace se "coltivate" e fruite in modo equilibrato, interdipendente e complementare, se i diversi apporti rispondono a specifici bisogni, riconosciuti consapevolmente, "ordinati" all'interno di un progetto formativo attivamente realizzato: risposte senza una vera domanda di conoscenza non producono alcun cambiamento, così come esperienze di supervisione non "nutrite" da approfondimenti teorici, rimangono sterili.

In altri termini, non necessariamente la fruizione di tali occasioni formative si traducono in un percorso di *apprendimento significativo* che permetta l'interiorizzazione e la trasformazione/adeguamento dei modelli operativi.

La pratica del *dialogo filosofico* potrebbe rappresentare la trama che integra le diverse dimensioni formative all'interno del progetto formativo individuale.

## NOTE

<sup>1</sup> Morin E., *La conoscenza della conoscenza*, Feltrinelli, Milano, 1989.

<sup>2</sup> cfr. Bartolomei A., Passera A.L., *L'assistente sociale. Manuale di servizio sociale professionale*, CieRre, Roma, 2000.

<sup>3</sup> Bartolomei A., *Formazione continua nel lavoro sociale: esigenze etica, necessità metodologica, coerenza teorica*, di prossima pubblicazione.

<sup>4</sup> *Ibidem*,

<sup>5</sup> *Ibidem*.

<sup>6</sup> Dal Pra Ponticelli M., (a cura di), *Dizionario di Servizio Sociale*, Carocci, Roma, 2005, voce "Relazione d'aiuto".

<sup>7</sup> Cit. in Ferrario F., *Le dimensioni dell'intervento sociale. Un modello unitario centrato sul compito*, NIS, Roma, 1996.

<sup>8</sup> Cfr. Cosentino A. *Costruttivismo e formazione*, Liguori, Napoli, 2002.

<sup>9</sup> *Ibidem*.

<sup>10</sup> *Ibidem*.

## Bibliografia di riferimento

1. Bartolomei A., Passera A.L., *L'assistente sociale. Manuale di servizio sociale professionale*, CieRre, Roma, 2000.
2. Cosentino A. *Costruttivismo e formazione*, Liguori, Napoli, 2002.
3. Dal Pra Ponticelli M, ( a cura di), *Dizionario di Servizio Sociale*, Carocci, Roma, 2005, voce "Relazione d'aiuto".
4. Ferrario F., *Le dimensioni dell'intervento sociale. Un modello unitario centrato sul compito*, NIS, Roma, 1996.
5. Morin E., *La conoscenza della conoscenza*, Feltrinelli, Milano, 1989.