

PROMUOVERE LE RELAZIONI UMANE E LA GIUSTIZIA SOCIALE

Contributi all'International
Conference Social Work Education
and Social Development

A cura di
Annamaria Campanini,
Mara Sanfelici



Fondazione
Nazionale
Assistenti Sociali

FrancoAngeli



Fondazione
Nazionale
Assistenti Sociali

Condivisione del sapere nel servizio sociale

collana della Fondazione Nazionale Assistenti Sociali/FNAS

La collana si propone come luogo di pubblicazione del sapere emergente in servizio sociale: uno spazio, quindi, nel quale rendere pubblico, condivisibile e oggetto di confronto il patrimonio ricco e rinnovato di conoscenze, scoperte e pratiche degli assistenti sociali (*Social Workers* nella dizione internazionale) progettato e curato dalla Fondazione Nazionale degli Assistenti Sociali, anch'essa strumento e opportunità a servizio della comunità professionale.

La letteratura di servizio sociale, in tutte le sue declinazioni (storica, etica, giuridica, antropologica, sociologica, politica, economica e organizzativa) è viepiù cresciuta anche in Italia nel corso degli ultimi decenni, prevalentemente per la spinta propulsiva di docenti e studiosi, interni ed esterni alla disciplina professionale, orientati a trasmettere conoscenza e competenza nelle aule dell'università. Sono meno evidenti, invece, seppure presenti, le pubblicazioni sulle pratiche e sulle tematiche affrontate quotidianamente negli interventi sociali e nelle nuove frontiere in cui operano i *professionals* di servizio sociale.

La Fondazione, dunque, cura e promuove questa collana per valorizzare le ricerche, le proposte culturali e le pratiche progettuali che animano e concretizzano la disciplina di servizio sociale, per sostenere i professionisti nello sviluppo di nuove competenze, per portare ad evidenza le notevoli potenzialità di produzione disciplinare già presenti e provocare criticamente ulteriori capacità.

I volumi pubblicati sono sottoposti a valutazione anonima di almeno due *referees* esperti.



Fondazione Nazionale Assistenti Sociali

La *Fondazione Nazionale degli Assistenti Sociali*, istituita nel 2015 dal Consiglio Nazionale dell'Ordine, ha l'obiettivo di valorizzare la professione di assistente sociale, promuovere studi e ricerche scientifiche direttamente e attraverso collaborazioni esterne, svolgere indagini e rilevazioni al fine di acquisire e diffondere conoscenze inerenti alla professione e ai settori d'interesse del servizio sociale (metodologia e deontologia professionale, politiche sociali, organizzazione dei servizi, innovazione), organizza attività finalizzate all'aggiornamento tecnico-scientifico e culturale degli assistenti sociali, anche avvalendosi di convenzioni con Università ed enti pubblici e privati, partecipa a bandi di progettazione e gare internazionali, europei e locali. Promuove, inoltre, iniziative editoriali e attività tese a consolidare la connessione tra la professione e il sistema culturale nazionale e internazionale.

Collana coordinata da

Silvana Mordegli, Presidente FNAS

Comitato editoriale

Luigi Gui, Silvana Mordegli, Francesco Poli, Mara Sanfelici, Miriam Totis

Comitato scientifico

Elena Allegri (*Università del Piemonte Orientale*), Teresa Bertotti (*Università di Trento*), Fabio Berti (*Università di Siena*), Marco Burgalassi (*Università di Roma3*), Annamaria Campanini (*Università di Milano Bicocca*), Maria Teresa Consoli (*Università di Catania*), Marilena Dellavalle (*Università di Torino*), Roberta Di Rosa (*Università di Palermo*), Silvia Fargion (*Università di Trento*), Fabio Folgheraiter (*Università Cattolica del Sacro Cuore di Milano*), Günter Friesenhahn (*Hochschule Koblenz*), Gianmario Gazzì (*CNOAS*), Luigi Gui (*Università di Trieste*), Francesco Lazzari (*Università di Trieste*), Kinue Komura (*Bukkyo University, Kyoto*), Walter Lorenz (*Univerzita Karlova, Praha*), Alberto Merler (*Università di Sassari*), Silvana Mordegli (*Università di Genova*), Carla Moretti (*Università Politecnica delle Marche*), Urban Nothdurfter (*Free University of Bozen-Bolzano*), Clarisa Ramos Feijóo (*Universitat d'Alacant*), Anna Maria Rizzo (*Università del Salento*), Ana Sánchez Migallón Ramírez (*Universidad de Murcia*), Mara Sanfelici (*Università di Trieste*), Alessandro Sicora (*Università di Trento*).



PROMUOVERE LE RELAZIONI UMANE E LA GIUSTIZIA SOCIALE

Contributi all'International
Conference Social Work Education
and Social Development

A cura di
Annamaria Campanini,
Mara Sanfelici



Fondazione
Nazionale
Assistenti Sociali

FrancoAngeli 



Il presente volume è pubblicato in open access, ossia il file dell'intero lavoro è liberamente scaricabile dalla piattaforma **FrancoAngeli Open Access** (<http://bit.ly/francoangeli-oa>). **FrancoAngeli Open Access** è la piattaforma per pubblicare articoli e monografie, rispettando gli standard etici e qualitativi e la messa a disposizione dei contenuti ad accesso aperto. Oltre a garantire il deposito nei maggiori archivi e repository internazionali OA, la sua integrazione con tutto il ricco catalogo di riviste e collane FrancoAngeli ne massimizza la visibilità e favorisce la facilità di ricerca per l'utente e la possibilità di impatto per l'autore.

Per saperne di più: http://www.francoangeli.it/come_pubblicare/pubblicare_19.asp

Copyright © 2022 by FrancoAngeli s.r.l., Milano, Italy.

L'opera, comprese tutte le sue parti, è tutelata dalla legge sul diritto d'autore ed è pubblicata in versione digitale con licenza *Creative Commons Attribuzione-Non Commerciale-Non opere derivate 4.0 Internazionale* (CC-BY-NC-ND 4.0)

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
<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/deed.it>

Indice

1. L'Agenda Globale delle professioni sociali, di Annamaria Campanini, Mara Sanfelici	pag.	9
1. I temi della conferenza mondiale del servizio sociale 2021	»	9
2. L'Agenda Globale delle professioni sociali e gli obiettivi del decennio 2020-2030	»	10
3. Il ruolo del servizio sociale per la promozione delle relazioni umane e della giustizia sociale	»	15
2. Servizio sociale ed "emergenza sociale": una ricerca esplorativa in Italia, di Mara Sanfelici	»	19
1. Introduzione	»	19
2. La letteratura di riferimento	»	20
3. Il metodo della ricerca	»	22
4. I risultati	»	23
5. Discussione e conclusioni	»	31
Bibliografia	»	35
3. Ricerca qualitativa e servizio sociale: intervistare per ricostruire l'agire professionale, di Giovanni Cellini	»	38
1. Introduzione	»	38
2. Spunti dalla letteratura su ricerca e servizio sociale	»	39
3. Ricerche a confronto	»	41
4. Alcuni risultati a confronto	»	45
5. Conclusioni	»	48
Bibliografia	»	51

4. Prospettive nei processi decisionali per la protezione dei minori , di <i>Barbara Segatto, Anna Dal Ben</i>	pag.	53
1. Introduzione	»	53
2. L'importanza degli studi sui processi decisionali: i fattori che incidono nell'intervento e le strategie operative degli assistenti sociali	»	54
3. Le ricerche	»	57
4. Conclusioni: nuove prospettive, vecchie criticità	»	63
Bibliografia	»	65
5. Etnografia di una relazione: la reciprocità nello scambio tra <i>social work</i> e <i>homelessness</i> , di <i>Maddalena Floriana Grassi</i>	»	70
1. Introduzione	»	70
2. Il framework teorico: la disuguaglianza come possibilità di scambio	»	71
3. Il framework metodologico: la ricerca come luogo di incontro	»	74
4. Risultati principali	»	76
5. Considerazioni conclusive	»	85
Bibliografia	»	86
6. La relazione agapica nel servizio sociale , di <i>Luigi Gui, Maria Rosalba Demartis</i>	»	89
1. Un concetto nuovo	»	89
2. Servizio sociale e agire agapico	»	93
3. Una ricerca sul campo	»	95
4. Una dimensione professionale da esplorare ancora	»	107
Bibliografia	»	108
7. La produzione della conoscenza nel processo di aiuto: una proposta di lavoro partecipato , di <i>Tiziana Tarsia</i>	»	110
1. Premessa	»	110
2. Perché focalizzarsi sul processo di produzione della conoscenza?	»	112
3. Come si produce la conoscenza nei "tavoli"	»	114
4. Cosa serve per produrre conoscenza: lo spazio del "ba"	»	119

5. Spunti di riflessione alla luce dei due modelli di analisi	pag.	122
6. Prime conclusioni	»	124
Bibliografia	»	127
8. Le pratiche di tirocinio professionale nelle università italiane: l'esperienza di Roma Tre , di <i>Marco Accorinti, Marco Burgalassi</i>	»	129
1. Introduzione	»	129
2. Il progetto di tirocinio nel corso di laurea di Servizio sociale dell'Università di Roma Tre	»	130
3. I cambiamenti organizzativi a seguito della pandemia	»	134
4. Il tirocinio a distanza a Roma Tre	»	136
5. Alcuni apprendimenti didattici	»	138
Bibliografia	»	141
9. Il servizio sociale e la formazione professionale nello Stato di Espírito Santo: 50 anni di storia , di <i>Jeane Andréia Ferraz Silva, Andrea Monteiro Dalton, Salyanna de Souza Silva</i>	»	142
1. Introduzione	»	142
2. Analisi della letteratura	»	143
3. Il metodo	»	145
4. I risultati della ricerca	»	146
5. Conclusioni	»	157
Bibliografia	»	157

5. *Etnografia di una relazione: la reciprocità nello scambio tra social work e homelessness*

di Maddalena Floriana Grassi

1. Introduzione

Questo contributo si riferisce a una ricerca di dottorato¹ che ha per oggetto la relazione tra *social work* e *homelessness*, analizzata in un contesto locale del Sud Italia². L'intento principale è stato quello di esplorare il sistema di relazione dove le interazioni tra operatori sociali³ e persone senza dimora⁴ si sviluppano, prestando attenzione alla dimensione della reciprocità.

Elemento essenziale perché si possa parlare di “relazione” è infatti la “reciprocità” (Weber, 1922; Simmel, 1908). Tuttavia, ci si interroga sulle caratteristiche che questa assume in una relazione asimmetrica e di potere qual è quella tra singoli *social worker* e *homeless* e tra il *social work* come istituzione e l'*homelessness* come fenomeno sociale.

¹ La ricerca di dottorato si è sviluppata a partire da novembre 2017 fino a marzo 2020; mentre il lavoro sul campo ha avuto una durata di tredici mesi, da febbraio 2019 a febbraio 2020.

² Il luogo ove è stata realizzata la ricerca resterà anonimo per questioni relative alla privacy e alla riservatezza di tutte le persone coinvolte (Shaw e Holland, 2017).

³ Per operatori sociali, *social workers*, intendiamo comprendere non solo i professionisti del servizio sociale in senso stretto – in Italia, assistenti sociali – ma anche educatori professionali, psicologi, medici e volontari attivi nei servizi sociali territoriali dedicati, in questo caso specifico, al contrasto alla grave emarginazione adulta. Naturalmente essi si posizionano a diverso titolo e in maniera differenziata nel contesto di analisi: da una parte, tali distinzioni sono rese esplicite attraverso l'attribuzione di ruolo (distinguendo i professionisti dai volontari) e di funzione (specificando cioè il tipo di professione); dall'altra, tutti gli operatori concorrono nel loro insieme a definire la struttura entro cui si sviluppano le relazioni, ad animare le interazioni con singoli e gruppi, a costruire le rispettive rappresentazioni sociali.

⁴ Con persone senza dimora ci riferiamo alle persone in condizione di *homelessness*, identificabili secondo la definizione e categorizzazione ETHOS (FEANTSA, 2017), riconosciuta a livello europeo come quella ufficiale.

La rilevanza di questa domanda conoscitiva risiede nella difficoltà di generare un cambiamento in ambito *homelessness* (O'Sullivan, 2020), nella responsabilità che il *social work* ha in questo senso, in quanto «professione del cambiamento» (Dominelli, 2015), e nella considerazione della relazione come uno dei luoghi dove il cambiamento può essere stimolato, discusso, immaginato.

La finalità esplorativa della ricerca si dirama lungo tre specifici obiettivi, che richiamano la necessità di prestare attenzione alla dimensione strutturale, a quella identitaria e a quella relazionale di *social work* e *homelessness*: 1) delineare un quadro della struttura organizzativa e dei luoghi della città dove si sviluppa il *social work* dedicato alla grave emarginazione adulta; 2) identificare le rappresentazioni sociali che *social worker* e *homeless* hanno di se stessi e gli uni degli altri; 3) raccontare esperienze di relazione cercando in esse la presenza, le forme e i significati della reciprocità.

Coerente alla finalità e agli obiettivi definiti è stata considerata la scelta di adottare un approccio metodologico etnografico che ha permesso alla scrivente di realizzare un'immersione nei luoghi ove gli attori della relazione erano soliti incontrarsi e/o dimorare e/o lavorare e di trascorrere con loro il tempo disponibile per realizzare un processo di conoscenza reciproca.

2. Il framework teorico: la disuguaglianza come possibilità di scambio

Lo studio della relazione tra *social work* e *homelessness* ha richiesto la necessità di esplorare il dibattito scientifico inerente all'*homelessness*, quello relativo al *social work* e alle relazioni sociali, con attenzione particolare a quelle di tipo professionale. Questo ha consentito di individuare tre dimensioni analitiche attraverso cui guardare a ciascun attore della relazione e alla relazione stessa come unità distinta: 1) la dimensione strutturale-funzionale; 2) la dimensione culturale-identitaria; 3) la dimensione interazionale-simbolica.

La prospettiva analitica prescelta per questo studio è quella costruttivista (Berger P.L., Berger B., e Kellner, 1981; Berger e Luckmann, 1995; Berger e Luckmann, 1996), la quale non può prescindere dal considerare ed accogliere la complessità dell'oggetto di studio nell'insieme delle sue parti. Tale prospettiva ci consente, infatti, di cogliere in che modo la realtà – personale e condivisa – percepita e narrata dagli attori sia frutto dell'interazione di tutti gli elementi strutturali, identitari e relazionali che ne caratterizzano il vissuto e come i valori e i significati da essi attribuiti aiutino a leggerne i relativi atteggiamenti, comportamenti ed azioni. Tanto può aiutarci a comprendere i mutamenti e le difficoltà di mutamento dei corsi di vita dei singoli attori come anche delle organizzazioni e dei fenomeni sociali.

Tuttavia, la lettura analitica che si è fatta della letteratura ci ha condotto a considerare un aspetto specifico della relazione dal punto di vista della dinamica di interazione che si stabilisce a livello micro tra gli attori e che riguarda il momento della reciprocità. Tale momento, nella dinamica di scambio tra gli attori di una relazione, definisce l'esistenza della relazione e aiuta a prefigurarne la durata, cogliendo gli stati e i mutamenti delle identità delle singole parti e l'influenza degli ambienti e dell'organizzazione dei contesti in cui essa ha luogo. Il momento della reciprocità è, in tal senso, particolarmente utile da osservare in una relazione, perché aiuta a comprendere i processi che danno vita, consentono la durata e pongono fine alla relazione stessa.

Il tipo di relazione che questo studio intende indagare è strutturale, asimmetrica e di potere (Lipsky, 1980; Schon, 1983; Trobia e Milia, 2011; Toussijn e Dellavalle, 2017), i cui fini e le cui regole sono prestabiliti e determinati in termini di scambio tra i ruoli rivestiti dai soggetti in gioco.

L'intento di osservare la relazione rispetto alle dinamiche mediante cui le tre dimensioni vengono considerate insieme si basa sull'assunto secondo il quale la *homelessness* non sia un fenomeno determinato solo da fattori strutturali, né solo da fattori inerenti alla natura individuale dei soggetti, né solo dalla dinamica di interazione tra questi ordini di fattori, ma dal modo in cui essi interagiscono nell'ambito di un sistema di relazione strutturato e finalizzato alla espressione dell'agency individuale dei soggetti *homeless*.

Osservare questa dinamica in termini di scambio richiede il recupero di categorie che presumano come punto di partenza l'ineguaglianza tra le parti; dunque, un tipo di scambio differente da quello che caratterizza il sistema di produzione economico-capitalista, il quale presume che le parti contraenti siano uguali, abbiano pari diritti e possibilità e si relazionino in maniera efficiente, soddisfacendo massimamente il proprio interesse. Questo tipo di scambio, che presuppone l'ineguaglianza come elemento indispensabile affinché si realizzi lo scambio stesso, è analizzato nell'ambito dello strutturalismo e del post-strutturalismo di Durkheim (1893), Mauss (1925) e Lévi-Strauss (1960).

In particolare, faremo riferimento alla teoria del dono di Mauss (1925), il quale riprendendo l'analisi antropologica di Malinowski (1922) teorizza il modo in cui tale scambio permetta la costituzione di un legame, di una alleanza, proprio grazie alla diseguaglianza ivi connaturata.

Applicando le categorie della teoria del dono, e delle relative rivisitazioni e ampliamenti della stessa (Caillé, 1998), alla relazione *homelessness-social work* è possibile osservare come a ciascun attore competano dei sistemi di azione in base ai quali orientano il proprio agire e da cui dipende la definizione del proprio ruolo. Al *social work* compete di "dare" i mezzi e le risorse di cui è in possesso al fine di soddisfare il bisogno di cui l'*homeless* ha fatto "richiesta". Nel suo "dare" esercita il proprio potere di influenza sui corsi di

vita delle persone *homeless*, lavorando per lo sviluppo della sua agency. Nel caso in cui l'*homeless* non ne faccia richiesta, il *social work* è comunque un ente che offre i propri servizi sul mercato del welfare e che realizza una sorta di opera di convincimento affinché la popolazione prenda consapevolezza e faccia richiesta spontaneamente del servizio disponibile. Tale richiesta diviene un requisito indispensabile per l'attivazione del *social work*, difatti questo è uno dei maggiori limiti posti alla sua azione e all'esercizio del suo potere. Nella "non richiesta", come nel "rifiuto" della relazione è, d'altro canto, rilevabile la presenza di un esercizio di potere e di agency da parte dell'*homeless*. Nel momento in cui, invece, l'*homeless* accetta di ricevere l'oggetto di scambio da parte del *social worker*, questo aderisce alle regole che la dinamica di scambio comporta ed entra formalmente nella struttura della relazione. In questo momento il soggetto assume ufficialmente il ruolo di *homeless*.

L'inceppo nella dinamica di scambio sta nel momento della restituzione: che cosa dà in cambio l'*homeless* al *social worker* e l'*homelessness* al *social work*? È necessario considerare, prima ancora del che cosa effettivamente l'*homeless* dà in cambio, gli elementi che connotano il dare:

- il che cosa ci si aspetta che dia in cambio, l'aspettativa;
- il che cosa gli viene richiesto di dare in cambio, l'obbligazione;
- il che cosa effettivamente egli dà, la disponibilità effettiva di restituzione.

Tanto chiama in causa il tipo di regolamentazione normativa prevista per questa popolazione in un dato contesto, in cui risiedono l'aspettativa e l'obbligazione della restituzione⁵ in termini di cambiamento ed emancipazione dall'*homelessness*. Ciò che invece è possibile restituire, se da una parte ha a che fare con le risorse in possesso e con la capacità personale di essere indipendente dall'assetto dei servizi, dall'altra non considera la dimensione del desiderio e della costruzione della propria scelta. Questa dimensione è connotata dall'incertezza e dall'impossibilità di previsione e regolamentazione. La presenza di *homeless* nel contesto studiato si aggira intorno alle 550 persone (2017) le cui caratteristiche sono le stesse di quelle rilevate a livello nazionale (Istat, 2014). La difficoltà che tuttavia si riscontra nel generare un cambiamento sta in una sorta di processo di normalizzazione e cristallizzazione nel tempo della condizione di *homeless* che dipende certamente anche dalle risorse strutturali disponibili e dalle capacità personali ma sembra non trattarsi solamente di questo.

Tra le principali narrazioni intorno alla "cronicità" della condizione

⁵ Si pensi al dibattito su politiche attive del lavoro e misure di contrasto alla povertà e sul relativo binomio condizionalità-attivazione. L'*homelessness* è toccata da questo tema ma, ancor prima, dalla necessità di attraversare il percorso di emancipazione *step by step*, adeguandosi al modello a scalini che caratterizza il sistema dei servizi ad esso dedicato.

homeless c'è quella della scelta che attiene alla libertà individuale, motivo per quale spesso la relazione tra *homeless* e *social worker* si scioglie. Tuttavia, se consideriamo che per relazione «si deve intendere un comportamento di più individui instaurato reciprocamente secondo il suo contenuto di senso e orientamento in conformità» (Weber, 1922, trad. it. 1980, p. 23), si conviene sulla necessità della presenza dell'elemento della reciprocità affinché si possa parlare di relazione ma anche di un senso e di un orientamento conformi. Il dare per scontata la condizione di bisogno materiale dell'*homelessness* rischia di trascurare la complessità del bisogno e la negoziazione del percorso di cambiamento di cui l'*homeless* è protagonista ma rischia di diventare solo destinatario delle azioni normate dal sistema dei servizi e di non partecipare a una relazione, per come l'abbiamo definita.

Stando anche alla concettualizzazione della teoria dello scambio, l'elemento della reciprocità è essenziale – non tanto affinché lo scambio si realizzi – ma perché, attraverso lo scambio, si costituisca una relazione tra le parti. Il tipo di scambio che tuttavia si instaura tra *social work* e *homelessness* ha una finalità dichiarata molto precisa che è la produzione di un cambiamento nel sistema di vita della persona senza dimora. Dunque, il contenuto di senso e l'orientamento in conformità sono entrambi direzionati verso la persona *homeless* o, comunque, richiedono alla persona un adeguamento alle norme e ai valori che informano il sistema con cui si relazione.

Se quindi assumiamo l'ottica relazionale in termini di reciprocità, siamo chiamati anche ad indagare il ruolo dell'*homelessness* rispetto al *social work*, la definizione che l'*homeless* dà di *social work*, in cosa consisterebbe il potere e l'influenza dell'*homeless* rispetto al *social work* e più in generale al sistema di welfare.

Per questo motivo risulta importante l'analisi dei ruoli di entrambi gli attori della relazione, per cercare di comprendere meglio che cosa esattamente l'*homeless* può e vuole restituire e che cosa il *social worker* può e vuole ricevere a sua volta in cambio.

3. Il framework metodologico: la ricerca come luogo di incontro

La scelta di adottare approcci metodologici, oltre a metodi e tecniche, misti (Amaturo e Punziano, 2016) si deve alla diversa natura dei soggetti della relazione che compongono l'oggetto della ricerca. La combinazione di etnografia urbana e organizzativa (Park e Burgess, 1925) con lo studio qualitativo delle reti del sistema organizzativo (Scott, 1997) che caratterizza gran parte del contesto osservato è stata considerata, in tal senso, adeguata.

Il lavoro di campo, durato tredici mesi⁶, ha coinvolto alcuni servizi del territorio, operatori sociali volontari e professionisti, persone senza dimora e cittadini residenti della città, servendosi di quattro tipi di tecniche: l'osservazione partecipante, la conversazione etnografica, l'intervista in profondità, la storia orale.

Nel complesso, è stato possibile partecipare alla vita di n. 6 servizi, in prevalenza afferenti al volontariato: un dormitorio pubblico, una unità di strada, una mensa, un emporio di abiti usati, uno sportello legale e uno medico. Alcuni altri servizi di natura pubblica e afferenti al privato sociale (n. 7) sono stati invece coinvolti mediante interviste in profondità e conversazioni etnografiche: un centro diurno, un'altra unità di strada, il pronto intervento sociale cittadino (PIS), tre strutture di accoglienza h24. Oltre agli operatori di questi servizi, sono stati inclusi anche persone senza dimora, beneficiari e non dei servizi, e cittadini residenti.

Il campione si compone complessivamente di n. 58 *homeless*, n. 42 *social worker* e n. 13 cittadini, in tutto n. 113 persone. Le tecniche sono state utilizzate in maniera progressiva⁷ con tutti i soggetti coinvolti, raccogliendo n. 54 conversazioni etnografiche, n. 22 interviste in profondità, n. 37 storie orali. Il campionamento ha seguito un metodo misto, a valanga e a scelta ragionata, dal momento che fondamentale è stato servirsi delle reti già esistenti tra operatori, persone senza dimora e cittadini ma indispensabile si è rivelato anche il discernere, tra questi, coloro che potevano apportare un contributo consapevole alla ricerca. Un ruolo importante ha avuto, a questo proposito, la dimensione etica⁸ della ricerca che ha coinvolto in parte una popolazione vulnerabile, qual è considerata quella *homeless*.

⁶ Cfr. nota 2.

⁷ Per progressività dell'uso delle tecniche di raccolta delle informazioni si intende l'utilizzo ponderato nel tempo delle tecniche, utilizzando prima quelle meno intrusive e successivamente quelle più intrusive (dunque dalle osservazioni alla raccolta di storie orali, passando per le conversazioni etnografiche e le interviste). Tale scelta è dovuta alla necessità di seguire il più possibile l'andamento del processo di conoscenza delle persone incontrate. Questo è stato particolarmente necessario ed efficace nel rapporto con le persone senza dimora.

⁸ Il comitato etico dell'Università degli studi di Bari ha infatti vagliato la richiesta di approvazione etica del piano della ricerca che osserva la normativa sulla protezione dei dati personali come da D. Lgs. 101/2018 che adegua il codice in materia di protezione dei dati personali, D. Lgs. 196/2003, alle disposizioni del Regolamento (UE) 2016/679 – GDPR entrato in vigore con il Regolamento (UE) 2018/1725 (<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/HTML/?uri=CELEX%3A32018R1725&from=EN>). I metodi di raccolta e di analisi dei dati e la loro archiviazione non suscitano preoccupazioni di natura etica rispetto alla privacy dei soggetti coinvolti. La ricerca non comprende dati estratti da media che potrebbero far risalire ai partecipanti attraverso elementi vocali o visuali, né dati amministrativi o di sicurezza che richiedono il permesso della autorità prestabilita prima del suo utilizzo.

L'analisi⁹ del materiale testuale raccolto è stata svolta sia manualmente sia con il supporto del software di analisi qualitativa (CAQDAS¹⁰) ATLAS.TI, secondo le modalità *within-case* e *cross-case*, al fine di combinare il focus sui percorsi biografici degli attori con l'individuazione delle caratteristiche organizzative dei servizi e degli ambienti, le rappresentazioni sociali narrate dagli attori, le dinamiche di scambio e i significati attribuiti alle relazioni instaurate.

4. Risultati principali

In questo paragrafo saranno illustrati i principali risultati della ricerca, seguendo l'ordine degli obiettivi annunciati nell'introduzione del capitolo: 1) delineare un quadro della struttura organizzativa e dei luoghi della città dove si sviluppa il *social work* dedicato alla grave emarginazione adulta; 2) identificare le rappresentazioni sociali che *social worker* e *homeless* hanno di se stessi e gli uni degli altri; 3) raccontare esperienze di relazione cercando in esse la presenza, le forme e i significati della reciprocità.

4.1. L'organizzazione dei luoghi

Il periodo in cui la ricerca è stata svolta ha coinciso con l'ultima fase della prima programmazione locale (2017-2019) che la città oggetto di studio ha realizzato in merito alle misure di contrasto alla grave emarginazione adulta. Si deve perciò considerare che l'organizzazione che si è avuto modo di osservare fa riferimento a una fase di costruzione e consolidamento della rete cittadina locale¹¹. In questo processo, tutti gli attori coinvolti erano intenti a raggiungere un nuovo equilibrio, passando dal pensarsi come organizzazioni iso-

⁹ L'approccio metodologico utilizzato per l'analisi tematica dei dati è interpretativo-ibrido (Fereday e Muir-Cochrane 2006): esso tende, cioè, a integrare una codifica guidata dai dati grezzi raccolti durante il lavoro di campo con una codifica guidata invece dal framework teorico (Riessman, 2008). Si può dire che l'analisi sia stato il risultato di un processo riflessivo iterativo-interattivo perché la raccolta e l'analisi dei dati si sono sviluppate in una maniera abbastanza interconnessa (O'Reilly, 2007), tanto da riconoscere i dati come un materiale insieme a cui pensare (Hammersley e Atkinson 1992).

¹⁰ *Computer-assisted qualitative data analysis software*.

¹¹ Per rete cittadina locale ci si riferisce a tutti i servizi erogati da enti pubblici e organizzazioni volontarie, private e del privato sociale impegnate nel contrasto alla grave emarginazione adulta nel contesto in esame. La costituzione della rete nasce proprio in virtù dell'elevato livello di ingovernabilità che il fenomeno stava assumendo e che chiama perciò gli attori collettivi già presenti sul territorio a collaborare il più possibile per la sua gestione.

late a interconnesse. Il processo di coesione tra i nodi della rete ha iniziato a essere formalizzato con la stipula della programmazione e si è poi tradotto nella partecipazione a incontri periodici tra i vari referenti dei servizi presso la sede dell'assessorato per migliorare l'organizzazione in termini di supporto logistico, attraverso la condivisione risorse e mezzi materiali. L'organizzazione si caratterizza, in tal senso, per un tipo di razionalità funzionale più che sostanziale, volta cioè ad adeguarsi all'obiettivo comune di affrontare le emergenze, cercando il più possibile di identificare le situazioni di disagio presenti sul territorio e risolverle secondo una linea di azione comune: aumentare il numero di posti letto, dunque l'accoglienza per gli *homeless*, garantendo loro beni di prima necessità quali abbigliamento, cibo e servizi igienici; lasciando quindi fuori discorsi relativi ai percorsi di inclusione e agli approcci di intervento.

Ogni nodo della rete osservato ha subito nel tempo l'influenza della formalizzazione della rete in termini di: aumento della rigidità dei regolamenti interni, adeguamento delle procedure interne alle richieste dei soggetti ai vertici della struttura gerarchica decisionale; riduzione della discrezionalità nei rapporti con i beneficiari. In tal senso, è stata rilevata una tensione tra "identità storica" dei servizi e "identità richiesta" dalla nuova rete di appartenenza. Il sistema in esame ha vissuto, in altre parole, gli effetti della tendenza ad aderire a un modello manageriale di servizio sociale e a fare i conti con la discrezionalità operativa che, seppur di diversa gradazione, resta presente in virtù dell'alto grado di incertezza, vulnerabilità e complessità che caratterizza i beneficiari oggetto di intervento.

Ciò che abbiamo potuto osservare¹² al fine di descrivere il contesto della relazione, fatto sia di servizi organizzati sia di luoghi pubblici è un doppio movimento:

- a) una progressiva decentralizzazione delle strutture di accoglienza notturne e h24 nelle zone periferiche della città e una centralizzazione dei servizi finalizzati a soddisfare i bisogni primari nelle zone invece più centrali (Thomas e Znaniecki, 1918- 1920);
- b) un'alta centralità delle organizzazioni del privato sociale e un'alta densità di legami tra queste e il settore pubblico, a dispetto di una minore densità tra gli stessi e il settore volontario (Emirbayer e Goodwind, 1994)

Tali movimenti sembrano aver prodotto rispettivamente:

- a) una concentrazione di *homeless* nelle zone centrali, nonostante l'incre-

¹² Questi risultati sono frutto dell'analisi della documentazione disponibile raccolta, delle osservazioni presso alcuni servizi, delle conversazioni etnografiche e delle interviste in profondità realizzate principalmente con operatori e amministratori ma anche con persone senza dimora e cittadini. Le categorie analitiche di riferimento sono proprie della social network analysis (Scott, 1997; Trobia e Milia, 2011) e dell'approccio ecologico all'etnografia urbana e organizzativa (Park e Burgess, 1925; Rauty, 1995).

mento del numero di strutture di accoglienza nelle zone periferiche, che mostra come sia possibile che il centro di interesse dei soggetti sia più vicino a bisogni relazionali piuttosto che a quelli puramente materiali;

- b) una progressiva stratificazione di *homeless* basata sul tipo di servizi frequentati, il che vede i “più capaci” ospiti delle strutture di accoglienza e i “meno capaci” dimorare invece per strada o frequentare servizi diurni e a più bassa strutturazione. Questo produce, in alcuni casi, competizione, conflitto e discriminazione tra gli stessi *homeless*.

Il ruolo della relazione tra operatori e beneficiari è a sua volta stato influenzato da questo specifico processo di trasformazione.

Abbiamo osservato come gli operatori volontari fossero orientati verso la costituzione di un rapporto più informale e prossimo rispetto ai professionisti, personalizzando il rapporto a tal punto da rendere il servizio stesso la dimora dell'*homeless* (Tosi Cambini, 2004) e contribuendo in una certa misura alla cronicizzazione del fenomeno.

La costituzione formale della rete e la riconfigurazione spaziale dei servizi sul territorio non hanno modificato del tutto questa differenza (o almeno non è ancora ben osservabile) ma stanno rimodulando le condizioni entro cui si dispiega la relazione, rendendola più vicina al concetto di scambio di mercato: il servizio offre delle prestazioni di cui i beneficiari fruiscono, ma le regole entro cui tale scambio avviene richiedono all'*homeless* l'impegno a ricambiare smettendo di usufruire del servizio stesso attraverso l'accettazione di un percorso di inclusione sociale e lavorativa.

Dunque, per quanto possano esserci delle differenze tra operatori volontari e professionisti, esse sono da osservare alla luce della tipologia di servizio, il cui orientamento relazionale sembra poter dipendere dalla distanza spaziale centro-periferia del servizio rispetto alla dimora dell'*homeless* e dall'uso della discrezionalità che gli operatori possono fare a seconda del proprio ruolo e della rigidità normativa che caratterizza il servizio in questione.

Abbiamo perciò isolato, in maniera esemplificativa, tre orientamenti (Tab. 1) relazionali di servizio che variano a seconda de: l'utilizzo o non utilizzo della discrezionalità a seconda del livello di rigidità normativa (massimo per i servizi H24, minimo per quelli diurni e medio per i mobili) e della distanza fisica più o meno elevata dai luoghi di centralizzazione degli *homeless* piuttosto che da quelli di concentrazione indotti dalla modifica dell'assetto spaziale dei servizi stessi.

Secondo questa tipizzazione, maggiore è il livello di rigidità normativa, minore è l'uso della discrezionalità professionale, maggiore è la distanza spaziale dai centri di interesse degli *homeless*, minore sarà il grado di fiducia stabilito e la possibilità, dunque, di una reale presa in carico che vada oltre il soddisfacimento dei bisogni primari.

Tab. 1 – Tipi di servizio

TIPI DI SERVIZIO	DISTANZA SPAZIALE	USO DISCREZIONALE DEL POTERE	ORIENTAMENTO DEL SERVIZIO
DIURNI E PRESTAZIONALI	-	+	ASSISTENZIALE
RESIDENZIALI E NOTTURNI	+	-	AL CONTROLLO
MOBILI	-/+	+/-	ALL’OUTREACH

Fonte: elaborazione propria

4.2. Le rappresentazioni sociali

L’analisi dei profili dei soggetti parte della relazione si basa sul materiale raccolto dalle interviste in profondità e dalle storie orali di operatori e persone senza dimora.

Osserveremo una profilazione di entrambe le parti, avendo in mente due dicotomie che storicamente li caratterizzano:

Nel tentativo di rilevare le rappresentazioni sociali degli attori, abbiamo individuato:

- nelle narrazioni dei *social worker*, una tensione tra ruolo rivestito e percezione del proprio Sé (Goffman, 1959);
- nelle narrazioni degli *homeless*, una tensione tra visione del Sé nel tempo presente, memoria del Sé passato e prospettiva del Sé futuro (Mead, 1966).

Nel primo caso, i *social worker* gestiscono la tensione a seconda di due elementi identificati come variabili: la coscienza di una distanza tra ruolo rivestito e proprio Sé; la scelta di muoversi diversamente lungo questo confine nella relazione con l’*homeless*, ora abbandonando il ruolo, ora rivestendolo rigidamente. A questo scopo abbiamo prodotto una tipizzazione.

Nel secondo caso, gli *homeless* affrontano la tensione individuata in maniera differente a seconda de: la consapevolezza di non essere identificabile con l’etichetta di *homeless* e di poterla quindi abbandonare senza perdere un’identità; il riconoscimento da parte degli altri che questo possa realmente accadere; la scelta di adeguarsi o no alla proposta di inclusione nell’assetto dei servizi come risposta al cambiamento.

Anche in questo caso abbiamo prodotto una tipizzazione:

- maggiore orientamento al valore nelle sue azioni; e l’operatore che organizza razionalmente il suo agire in quanto normato dall’assetto strutturale alle cui dipendenze opera, seguendo un orientamento innanzitutto strumentale;
- l’*homeless* meritevole e quello non meritevole, a seconda che i fattori

causali siano individuati nelle lacune strutturali che caratterizzano il contesto abitato o nelle mancanze personali degli individui che ne sono affetti e della presenza o assenza di volontà a reintegrarsi nel sistema sociale che abita.

Nel tentativo di rilevare le rappresentazioni sociali degli attori, abbiamo dunque individuato:

- nelle narrazioni dei *social worker*, una tensione tra ruolo rivestito e percezione del proprio Sé (Goffman, 1959);
- nelle narrazioni degli *homeless*, una tensione tra visione del Sé nel tempo presente, memoria del Sé passato e prospettiva del Sé futuro (Mead, 1966).

Nel primo caso, i *social worker* gestiscono la tensione a seconda di due elementi identificati come variabili: la coscienza di una distanza tra ruolo rivestito e proprio Sé; la scelta di muoversi diversamente lungo questo confine nella relazione con l'*homeless*, ora abbandonando il ruolo, ora rivestendolo rigidamente. A questo scopo abbiamo prodotto una tipizzazione.

Nel secondo caso, gli *homeless* affrontano la tensione individuata in maniera differente a seconda de: la consapevolezza di non essere identificabile con l'etichetta di *homeless* e di poterla quindi abbandonare senza perdere un'identità; il riconoscimento da parte degli altri che questo possa realmente accadere; la scelta di adeguarsi o no alla proposta di inclusione nell'assetto dei servizi come risposta al cambiamento. Anche in questo caso abbiamo prodotto una tipizzazione.

Gli operatori

Ciò che formalmente distingue l'operatore volontario da quello professionale è, per un verso, l'attitudine al lavoro sociale derivante da esperienze di socializzazione che hanno sensibilizzato le persone a questo tipo di tematiche; per l'altro, la competenza acquisita mediante un processo di istruzione e formazione professionale. I due fattori – l'attitudine e la competenza – possono, naturalmente, anche coesistere.

I fattori che demarcano la differenza tra l'attività dei volontari e quella dei professionisti che hanno partecipato a questa ricerca riguardano: il titolo di studio, più o meno affine al lavoro sociale; il tipo di mansione svolta, a seconda che sia più o meno volta alla raccolta delle informazioni utili al monitoraggio dei mutamenti del fenomeno; l'intensità della collaborazione con i servizi istituzionali piuttosto che con altri attori che a vario titolo popolano il territorio. Tutti questi fattori concorrono a definire il livello di rigidità e standardizzazione del ruolo di operatore e, in conseguenza, il tipo di approc-

cio e metodo di lavoro messo in atto con i beneficiari e il benessere derivante dal rivestire il ruolo stesso.

A questo proposito, rilevante è risultato l'alto livello di *turnover* tra i professionisti a differenza dell'elevato numero di anni che, al contrario, caratterizza l'impegno dei volontari.

Accanto alla dimensione del ruolo professionale o volontario, troviamo anche la dimensione del Sé, con la quale si crea una tensione durante la relazione con i beneficiari che gli operatori esprimono e affrontano in vario modo.

Ciò che emerge dai racconti degli operatori è la messa in discussione della rigidità del ruolo rivestito nell'ambito del servizio: il tipo di rapporto che percepiscono essere richiesto dalle persone senza dimora li chiama ad uscire dal ruolo e a parlare attraverso la propria esperienza di vita. Nel momento dell'incontro tra persona senza dimora e operatore, dunque, la distanza immaginaria che c'è tra ruolo e Sé, nell'operatore, può diventare più o meno evidente.

A seconda della coscienza della distanza e della gestione della stessa nella relazione con la persona senza dimora, gli operatori possono essere distinti in tipologie (Tab. 2). Il loro approccio con gli *homeless* sembra infatti variare a seconda dell'uso discrezionale che fanno del proprio ruolo e del proprio Sé. Tanto alta è la coscienza che essi hanno della distanza esistente tra il ruolo e il Sé tanto meglio riusciranno a gestirla senza rinunciare al proprio ruolo o, al contrario, scegliendo consapevolmente di abbandonarlo; tanto bassa sarà la coscienza tanto più in ombra resterà il proprio Sé rispetto al ruolo.

Tab. 2 – Tipi di operatori

COSCIENZA DELLA DISTANZA TRA RUOLO E SÉ	SCELTA DI ROTTURA DELLA DISTANZA NELLA RELAZIONE CON L'ALTRO	TIPO
+	+	OSTINATO
-	-	ROUTINARIO
+	-	EQUILIBRATO
-	+	INDIFFERENTE

Fonte: elaborazione propria

Gli homeless

Dalla composizione del campione riferito alla popolazione coinvolta in qualità di “persona senza dimora” osserviamo come tra la gran parte dei partecipanti alla ricerca ci siano maschi italiani adulti che vivono per strada¹³. Di misura nettamente minore è la presenza di donne, mentre la differenza rispetto a quella di stranieri non è altrettanto elevata. Le classi di età maggiormente rappresentate sono quelle che vanno dai 40 ai 59 anni e, secondariamente, dai 20 ai 34 anni; mentre i servizi di bassa soglia maggiormente frequentati sono quelli di base e il numero di beneficiari diminuisce progressivamente all’aumentare della strutturazione del servizio preposto.

Rispetto alla visione che gli *homeless* hanno di Sé, dai racconti emerge una presenza o un’assenza di sovrapposizione tra visione del Sé ed etichetta di *homeless*, qualora essa sia accettata o no. A questa, si aggiunge la presenza/assenza di tensione tra rappresentazione di Sé nel tempo presente, memoria di Sé nel passato e visione di Sé nel futuro.

A seconda della convergenza di rappresentazione, memoria e visione verso l’accettazione dello stigma o la divergenza tra le stesse, ci sarà una propensione più o meno ampia al cambiamento che dipenderebbe dalla possibilità di aver sperimentato una coscienza di Sé diversa da quella relativa allo stigma e dalla quantità e qualità delle relazioni stabilite e delle interazioni avute con persone – operatori, cittadini, altri – che rimandano loro una visione di sé diversa da quella cui sono abituati.

Anche qui, realizziamo una tipizzazione (*Tab. 3*) da cui si evince in che modo la risoluzione della tensione tra memoria del Sé passato, visione del Sé presente e prospettiva del Sé futura possa tradursi nella accettazione o nel rifiuto dello stigma di *homelessness* a seconda della rappresentazione che si ha dell’*homelessness* e del lavoro sociale. Le variabili da considerare sono:

¹³ A differenza della prima e ultima rilevazione territoriale locale (2017) vediamo come la composizione del campione sia più rappresentativa della *street homelessness* che di quella presa in carico dai servizi di accoglienza H24. Questa differenza si deve all’accessibilità che è stato possibile avere al campo, in minima parte cioè mediata dai servizi sociali professionali caratterizzati da una capacità di accoglienza più elevata: ovviamente, la possibilità di accedere a un certo tipo di servizio piuttosto che ad altri ha influenzato la scelta ragionata del campione. Difatti, anche in caso di *street homelessness*, i servizi di bassa soglia non residenziali sono utilizzati, seppur in diversa misura; ma un *homeless* accolto in una struttura residenziale che fa uso del medesimo servizio di bassa soglia – come, ad esempio, una mensa – di uno *street homeless* non può essere considerato nel suo stesso modo. Nella rilevazione locale non si fa una distinzione chiara della differenza tra tipologie di servizi cui gli *homeless* fanno accesso, risulta perciò evidente come la maggior parte ne usufruisca poiché accede prevalentemente ai servizi di base che non hanno a che fare con l’accoglienza notturna. In questo senso si spiega anche, in parte, il bias che potrebbe sembrare esserci tra le caratteristiche del campione della presente ricerca e quello che rappresenta invece la rilevazione locale ufficiale.

la presenza o assenza di volontà manifesta di modificare il proprio status presente; la presenza o assenza del riconoscimento della capacità di farlo da parte dell'Altro significativo con cui si è in relazione, se c'è; la decisione di integrarsi nel sistema dei servizi sociali preposto.

Tab. 3 – *Tipi di homeless*

VOLONTÀ MANIFESTA	CAPACITÀ RICONOSCIUTA	INTEGRAZIONE NEL SISTEMA	TIPO
+	+	+	IL COLLABORATIVO
+	+	-	L'OSTILE
-	+	-	IL CONSAPEVOLE
-	+	+	L'APPROFITTA- TORE
+	-	+	IL CRONICO INTEGRATO
+	-	-	IL CRONICO NON INTEGRATO
-	-	-	IL REIETTO
-	-	+	IL COATTIVAMENTE INTEGRATO

Fonte: *elaborazione propria*

4.3. La reciprocità

Nel tentativo di individuare la dimensione della reciprocità nella relazione oggetto di studio, abbiamo riscontrato la sua presenza a un livello micro e simbolico (Collins, 1998; Goffman, 1983) nella interazione tra *homeless* e *social worker* e la sua assenza a livello macro, tra *homelessness* e *social work* (Agodi *et al.*, 2001; Gui, 1996).

A livello macro, la reciprocità sembra assumere il significato di conformità alla norma e adeguamento al sistema dei servizi come condizione per il cambiamento. A livello micro, la reciprocità riesce ad assumere forme di dipendenza ma anche di espressione del Sé, per entrambe le parti della relazione, le quali hanno occasione di riscoprire, in sé e nell'altro, la persona presente al di sotto del ruolo rivestito.

Abbiamo tradotto tali significati di reciprocità – espressione di Sé, dipendenza e conformità – in tipologie di relazione (*Fig. 1*) con riferimento alle storie di relazione osservate e narrate.

Man mano che aumenta il livello di rigidità del ruolo di operatore verso la dimensione della professionalità e insieme ad esso si profila un contesto di servizio orientato prevalentemente al controllo dei beneficiari, aumenta anche il livello di adeguamento richiesto alla norma e le persone senza dimora che vi si adattano sono persone che vivono l'*homelessness* come evento temporaneo e hanno un orientamento strumentale alla relazione con l'operatore. Queste persone sono le più propense a intraprendere un percorso di integrazione nel sistema dei servizi, in quanto lo considerano come unica possibile scelta per evitare una vita in strada cui non sono abituati e che rifiutano.

Man mano che invece diminuisce il livello di rigidità del ruolo dell'operatore verso la dimensione della volontarietà, in un contesto di servizio orientato all'assistenzialismo o all'*outreach*, tanto più la richiesta di adeguamento alla norma si abbassa e il livello di comunicazione tra beneficiari e operatori si fa via via più informale. Le persone senza dimora che si relazionano maggiormente a questo tipo di servizio sono i meno propensi ad intraprendere un percorso di integrazione volto ad abbandonare la propria condizione: alcuni di loro perché hanno stabilito una sorta di attaccamento al servizio tale da renderlo una sorta di istituzione abitata (Tosi Cambini, 2004); altri perché rifiutano nettamente qualsivoglia interazione con l'idea di servizio in sé, questi tuttavia hanno stretto dei legami particolari con degli operatori o dei cittadini residenti.

Nel lavoro di campo si è trovata grossomodo questa corrispondenza rispetto alle occasioni e ai luoghi di incontro tra operatori e *homeless* che vede coincidere la decentralizzazione spaziale dei servizi con il più alto livello di controllo e strutturazione degli stessi e la concentrazione degli *street homeless* nei luoghi centrali del territorio ove risiedono con il più basso livello di controllo e di strutturazione dei servizi.

Nell'area più vicina alla "periferia" troviamo gli *homeless* considerati più "capaci" e motivati, che percepiscono uno scarto tra la visione di Sé e l'etichetta di *homeless*, che decidono di accettare per poter raggiungere nuovamente l'autonomia, e gli operatori che interpretano più rigidamente il proprio ruolo e richiedono agli *homeless* uno stretto adeguamento alla norma in segno di risocializzazione.

Da questa area vengono esclusi gli *homeless* considerati meno "capaci" e motivati, che faticano ad adeguarsi alle regole poste, che riconoscono poco o per nulla la possibilità di costruire una visione di Sé altra da quella conosciuta. Questi si muovono con maggiore frequenza tra dormitori, strutture occupate e/o fatiscenti e giacigli di fortuna e frequentano con più o meno costanza i servizi di base relazionandosi prevalentemente con gli operatori volontari con cui intessono dei legami in cui lo scambio della dimensione materiale dell'oggetto è nella maggior parte dei casi solo un movente.

All'ultima area appartengono gli *street homeless* che invece rifiutano totalmente il contatto con i servizi e gli operatori che li rappresentano e si relazionano esclusivamente con persone appartenenti alla società civile, che non hanno quindi un ruolo legato alla relazione di aiuto.

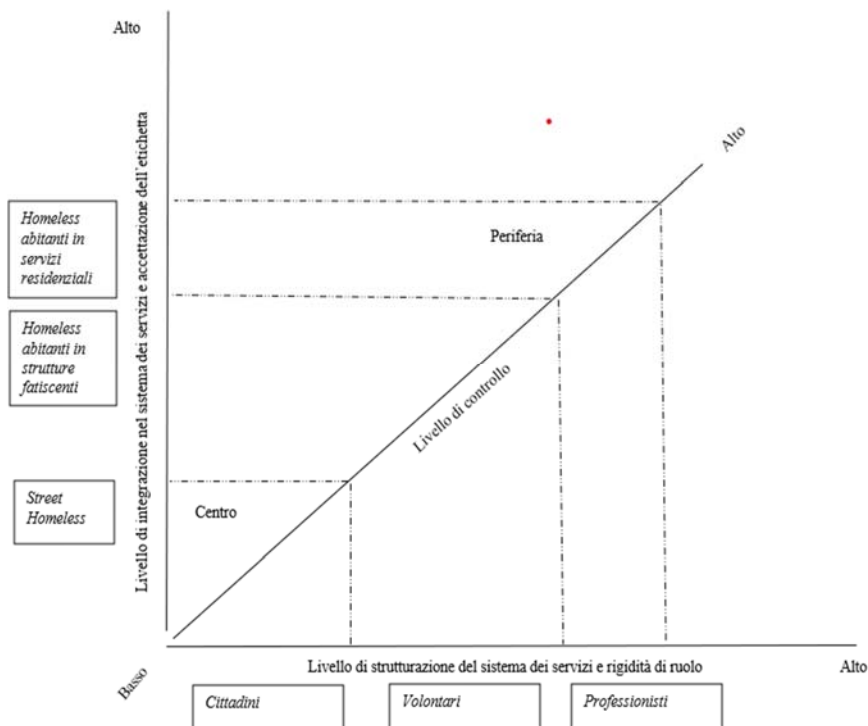


Fig. 1 – Tipi di relazioni
Fonte: elaborazione propria

5. Considerazioni conclusive

Questo studio è stato mosso dalla necessità di descrivere e interpretare il ruolo della relazione sociale nei processi di cambiamento che si vogliono apportare in una realtà sociale data. Nel *social work* la relazione sociale è considerata lo strumento fondamentale a questo fine ed è perciò particolarmente interessante osservarne caratteristiche e dinamiche nel campo della grave emarginazione adulta, dove la relazione è stressata dalle condizioni di contesto e dalle caratteristiche proprie del fenomeno *homelessness*.

Il problema con cui le politiche sociali nel campo della povertà estrema si sono interfacciate in Italia ha a che fare con la crescita del fenomeno in termini quantitativi e con la sua complessità sempre più evidente e intricata. Anche per questo motivo, gli interventi in materia di politica sociale si sono tendenzialmente concentrati sulla cura del fenomeno da un punto di vista di assistenza materiale e in una prospettiva prevalentemente emergenziale.

La difficoltà di cambiamento che abbiamo incontrato e riscontrato nelle narrazioni riguarda innanzitutto la visione dell'alterità: sembra necessario attuare una operazione cognitiva e culturale che abbia a che fare con la costruzione della conoscenza dei fenomeni con cui ci interfacciamo e che tendiamo necessariamente a catalogare per poterli conoscere e poterne parlare.

Tuttavia, la costruzione di categorie e la relativa assegnazione di etichette alle manifestazioni di un fenomeno è fondamentale tanto quanto la necessità di tenere presente, nel medesimo tempo, ciò che è fuori da quella categoria e che riguarda egualmente il fenomeno, ma in una zona semantica e cognitiva che possiamo aver trascurato.

Guardare a *homeless*, operatori sociali e cittadini secondo il ruolo che interpretano è fondamentale per conoscerli e prefigurarne le azioni; ma guardare agli stessi attori fuori da quel ruolo può consentirci di scoprire l'esistenza di qualcosa di nuovo che è necessario conoscere. In tale ignoranza – o “mistero dell'Altro” (Levinàs, 1955) – c'è la possibilità di riconoscere e dare potere di espressione, laddove questo manchi.

Il cambiamento si figurerebbe quindi come un processo mai del tutto prevedibile e che, per l'appunto, va creato e costruito ex novo, necessariamente insieme all'altra parte della relazione. In questo sta la reciprocità e in questo riconosciamo la funzione più complessa ma essenziale del lavoro sociale.

Bibliografia

- Agodi M.C., Consoli T., Pennisi C., Scuderi M. (2001), *Il diritto delle burocrazie. Il welfare di cui non si parla*, Giuffrè, Milano.
- Amaturo E., Punziano G. (2016), *I mixed methods nella ricerca sociale*, Roma, Carocci.
- Berger P.L., Luckman T. (1996), *The Social Construction of Reality. A Treatise in the Sociology of Knowledge*, Penguin Books, London.
- Berger P.L., Luckmann T. (1995), *Modernity, Pluralism and the Crisis of Meaning. The Orientation of Modern Man*, Bertelsmann Foundation Publishers, Gütersloh.
- Berger P.L., Berger B., Kellner H. (1981), *The Homeless Mind. Modernization and Consciousness*, Penguin Book, London.
- Caillé A. (1998), *Il terzo paradigma. Antropologia filosofica del dono*, Torino, Bollati Boringhieri.

- Collins R. (1998), *Teorie sociologiche*, Bologna, il Mulino.
- Dominelli L. (2015), *Servizio sociale. La Professione del Cambiamento*, Trento, Erikson.
- Durkheim E. (1893), *La divisione del lavoro sociale*, trad. it. Milano, Edizioni di Comunità, 1999.
- Emirbayer M., Goodwind J. (1994), "Network Analysis, Culture and the Problem of Agency", *American Journal of Sociology*, 99(6), 1411-1454.
- FEANTSA (2017), *ETHOS, European Typology of Homelessness and Housing Exclusion*.
- Fereday J., Muir-Cochrane E. (2006), "Demonstrating Rigor Using Thematic Analysis; A Hybrid Approach of Inductive and Deductive Coding and Theme Development", *International Journal of Qualitative Methods*, 5(1), 80-92.
- Goffman E. (1959), *La vita quotidiana come rappresentazione*, Bologna, il Mulino.
- Goffman E. (1983), "The Interaction Order", *American Sociological Review*, 48(1), 1-17.
- Gui L., a cura di (1996), *L'utente che non c'è. Emarginazione grave, persone senza dimora e servizi sociali*, Milano, Franco Angeli.
- Hammersley M., Atkinson P. (1992), *Ethnography. Principles in Practice*, Routledge, New York.
- Istat (2014), *The Homeless*, <https://www.istat.it/en/archivio/186791>.
- Levinàs E. (1955), *Totalità e Infinito. Saggio sull'Esteriorità*, trad. it. Franco Angeli, Milano, 1990.
- Lèvi-Strauss C. (1960), *Tristi tropici*, Il Saggiatore, Milano.
- Lipsky M. (1980), *Street Level Bureaucracy. Dilemmas of the Individual in Public Services*, SAGE, New York.
- Malinowski B. (1922), *Argonauti del Pacifico Occidentale*, trad. it. Boringhieri, Torino, 2018.
- Mauss M. (1925), *Saggio sul dono. Forme e motivo dello scambio nelle società arcaiche*, trad. it. Einaudi, Torino, 2002.
- Mead G. H. (1966), *Mente, sé e società*, Giunti, Seggiano di Pioltello, 2018.
- O'Reilly K. (2007), *Ethnographic Methods*, Routledge, NY.
- O'Sullivan E. (2020), *Reimagining Homelessness. For Policy and Practice* Policy Press, Greit Britain.
- Park R.E., Burgess E. (1925), *The City*, University of Chicago Press, Chicago.
- Rauty R., a cura di (1995), *Società e metropoli. La scuola sociologica di Chicago*, Donzelli Editore, Roma.
- Riessman C.K. (2008), *Narrative Methods for the Human Sciences*. Sage, London.
- Schon D.A. (1983), *The Reflective Practitioner. How Professionals Think in Action*, Basic Book, NY.
- Scott J.C. (1997), *Social Network Analysis*, SAGE, New York, 2017.
- Shaw L., Holland S. (2017), "Ethics in Qualitative Research", *Doing Qualitative Research in Social Work*, 101-120.
- Simmel G. (1908), *Sociologia*, trad. it. Maltelmi, Milano, 2018.
- Thomas W.I., Znaniecki F. (1918-1920), *The Polish Peasant in Europe and America*, trad. it. Edizioni di Comunità, Milano, 1968.

- Tosi Cambini S. (2004), *Gente di sentimento. Per un'antropologia delle persone che vivono in strada*, CISU, Roma.
- Tousijn W., Dellavalle M. (2017), *Logica professionale e logica manageriale. Una ricerca sulle professioni sociali*, il Mulino, Bologna.
- Trobia A., Milia V. (2011), *Social Network Analysis. Approcci, Tecniche e Nuove Applicazioni*, Carocci, Roma.
- Weber M. (1922), *Economia e società, I*. trad. it. Edizioni di Comunità, Milano, 1980.